



Kotimaan Huolenpitopalvelut Oy
Loisto Kotipalvelu
Itäinen pitkäkatu 25a
20700 Turku
turku@loistkokotipalvelu.fi
044 241 6132

Kotimaan Huolenpitopalvelut Oy:n (Loisto Kotipalvelu)

Omavalvontasuunnitelma

Kotipalveluiden tukipalvelut Kotisiivous ja avustajapalvelu



Kotimaan Huolenpitopalvelut Oy
Loisto Kotipalvelu
Itäinen pitkäkatu 25a
20700 Turku
turku@loistkokotipalvelu.fi
044 241 6132

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	11
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	12



Kotimaan Huolenpitopalvelut Oy
Loisto Kotipalvelu
Itäinen pitkäkatu 25a
20700 Turku
turku@loistokokotipalvelu.fi
044 241 6132

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kotimaan Huolenpitopalvelut Oy Y-tunnus 2956643-8

Kunnan nimi Turku

Kuntayhtymän nimi Turun kaupunkiseutu

Sote-alueen nimi Varsinais- Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Loisto Kotipalvelu

Katuosoite Itäinen pitkäkatu 25a

Postinumero 20700 Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen Turku

Palvelumuoto

Kotipalvelun tukipalvelut; kotisiivous ja avustajapalvelut,

myös lakanapalvelu, muutto- ja suursiivot, kausisiivoukset, ikkunanpesut, yrityssiivous, turvapuhelin, esteettömyyspalvelut

Toiminnanjohtaja Sari Saarinen

Puhelin 044 976 8411

Sähköposti sari.saarinen@loistokokotipalvelu.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Loisto Kotipalvelu tuottaa kotiin vietäviä palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan. Tarjoamme palveluitamme kaikille kuluttajille, mutta etenkin henkilöille, joiden toimintakyky tai elämäntilanne on jollakin tapaa heikentynyt. Palveluvalikoimaamme lukeutuu kotona asumisen tukipalveluita kotisiivouksen- ja avustajapalvelun tukipalveluina. Ajankohtaisesti tuotamme siivouksen muodossa palvelua palveluseteliasiakkaille, toimintamme on kuitenkin laajentumisvaiheessa ja pyrimme Turun talousalueella palvelusetelituottajaksi ajankohtaisesti myös henkilökohtaista apua, kotipalvelua sekä saattajapalvelua tarvitseville asiakkaille.

Kotisiivouksen ja avustajapalvelumme tarkoitus on helpottaa asiakkaan jokapäiväistä elämää. Siivous sovitaan asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Siivouksessa noudatetaan siivouksen palvelusetelin sääntökirjaa. Perussiivoukseen kuuluu asuinhuoneiden siivous yrityksen omilla työvälineillä ja näiden hygieenisuudesta huolehditaan. Yrityksellä on tilat, jossa hoidetaan pyykkihuolto.

Avustajapalvelumme auttavat asiakasta esimerkiksi osallistumaan yhteiskunnallisiin aktiviteetteihin, asioimaan kaupassa, apteekissa jne. Palvelusisältö räätälöidään jokaisen asiakkaan omista tarpeista ja toiveista käsin. Yhdessä asiakkaan (ja hänen omaistensa) kanssa tehdään palvelusuunnitelma, johon kirjataan palvelun sisältö ja sen laajuus, hinnasto, käyntitiheys, avustajan tiedot sekä muut tarvittavat yhteystiedot.

Laajentuva hyvinvointipalveluiden kokonaisuutemme ovat osa sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita. Kaikkea toimintaamme määrittävät ennen kaikkea sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Kaikissa palveluissamme yrityksemme *missio on turvallinen, itsenäinen kotona asuminen, jossa ihmisen on mahdollista saada tarvitsemansa tuki ja apu omaan rakkaaseen ympäristöönsä. Kotona meidän kaikkien tulisi olla hyvä olla.* Toimintaamme ohjaavat *keskeiset arvomme vastuullisuus, asiakkaan hyvinvointi, työntekijän hyvinvointi sekä yhdenvertaisuus*

Haluamme tukea ihmisten itsenäistä kotona asumista ja lisätä näin yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Palveluissamme heikentyneen toimintakyvyn omaavat henkilöt saavat palvelun arvonlisäverottomana, joka osaltaan myös tukee tasa-arvon toteutumista. Yhdenvertaisuuteen liittyy vahvasti kunnioittava ja herkkä kohtaaminen sekä myös toimintaympäristön kunnioittaminen.

Palvelumme perustuu luottamukseen työskenneltäessä ihmisten kodeissa ja työntekijöitämme koskee yrityksen sisäinen salassapitovelvollisuus. Haluamme palvelulla asiakkaita laadukkaasti ja jokainen asiakas pyritään saattamaan tyytyväiseksi ja vastaamaan palvelua tuottaessa asiakkaan toiveisiin. Sitoudumme hyvään yhteistyöhön asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.

Kirjaamme kaikki saamamme palautteet ja käsittelemme näitä työyhteisössä. Toimintamme on läpinäkyvää ja rehellistä. Henkilökuntamme koostuu kokeneista ammattiosaajista, työtehtäviin ominaisuuksiensa puolesta sopivista tekijöistä ja he ovat tehtävään hyvin perehdytettyjä. Palvelumme perustuu vastuullisuuteen myös siltä osin, että huolehdimme tilaajavastuusta, vastuuvakuutuksista, omaseurannasta sekä käytämme ekologisia pesuaineita.

Työntekijämme ovat meille tärkeitä. Pyrimme ylläpitämään työviihtyvyyttä keskustelevalle ja avoimella työkultuurilla. Epäkohtiin puututaan ajantasaisesti. Tarjoamme työntekijöillemme kilpailukykyisen palkan, allergisoimattomat ekologiset pesuaineet, etenemismahdollisuuden sekä virkistystoimintaa ja koulutusta työntekijöiden kiinnostuksen mukaan. Huolehdimme työntekijöidemme osaamisesta ja perehdytämme heidät tehtävään. Työntekijöiden tulee osata huomioida asiakkaiden kotien pintamateriaalit ja valita näihin sopivat pesuaineet. Työntekijät noudattavat tomissaan aseptista työjärjestystä ja huolehtivat työvälineiden asianmukaisesta puhdistuksesta työvuoron päätteeksi.

Toimintaperiaattemme kotiin vietäviä palveluita tuottaessa noudattavat sosiaalialan ammatteettisiä periaatteita; Ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeuden mukaisuus ovat meille tärkeitä.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO RISKIENHALLINTA

-Asiakkaan tarve ja tilanne pyritään selvittämään mahdollisimman tarkoin palvelusuunnitelmaan. Työohjeita päivitetään aina tarpeen tullen ja asiakkaan toiveesta.

-Asiakaspalautteet kerätään yrityksen järjestelmään/PSOP:iin ja niihin reagoidaan viipymättä ja tarvittavat toimenpiteet suoritetaan työyhteisössä

-Kotisiivouksessa asiakkaiden kotona työskennellään pääsääntöisesti työparin kanssa

-Reklamaatiotilanteissa asia kuvataan työntekijän toimesta (esim. rikkoutuneet esineet), valokuvia pyydetään myös asiakkaalta

-Reklamaatiot käsitellään viipymättä, näistä vastaa toiminnanjohtaja.

-Esihenkilöt huolehtivat resurssien riittävydestä

-Henkilöstöllä tulee olla koulutus, työkokemusta tai mutoin soveltuva osaaminen tehtävään

-Esihenkilöt kartoittavat henkilökunnan riittävyttä ja jo ennalta tiedustelevat tarvittaessa töihin kutsuttavien työntekijöiden saatavuutta viikkokohtaisesti mahdollisten sairastapausten varalta

-Kehityskeskustelut käydään työntekijöiden kanssa vuosittain. Esihenkilöt reagoivat työntekijöiden toiveisiin ja palautteeseen.

-Uudet työntekijät perehdytetään aina tehtävään kokeneemman työntekijän tai esihenkilön toimesta sekä velvoittamalla tutustumaan perehdytysoppaaseen

-Henkilöstö perehtyy yrityksen omavalvontasuunnitelmaan

-Henkilöstö perehdytetään noudattamaan hyviä käytöstapoja sekä

-Uusien työntekijöiden kohdalla sovelletaan koeaikaa

-Työvälineiden käyttöön perehdytetään huolellisesti

-Yritys huolehtii työntekijöidensä ergonomisista työvälineistä

-Työohjeet kirjataan mahdollisimman tarkoin ja näitä päivitetään asiakkaan toiveiden mukaisesti

-Asiakkaiden avaimet säilytetään kolmen erillisen lukon takana, kameravalvonnan alla. Avaimet palautetaan lukkojen taakse jokaisen työpäivän päätteeksi

-Työnantaja vaatii työntekijöitä käyttämään suojavarustusta kulloinkin vaadittavalla tavalla (kasvomaskit, suojakäsineet yms.)

-Esihenkilöt huolehtivat pesuaineiden käyttöturvallisuustiedotteiden saatavuudesta ja ohjeistavat suojavarusteiden käyttöön (esimerkiksi kumihanskat)

-Työntekijöitä ohjeistetaan huolellisuuteen liukkailla keleillä ja työntekijät ovat vakuutettuja työajallaan

-Työntekijöiden tulee olla terveitä ja tämä huomioidaan erityisen tarkoin epidemia ja pandemia-aikoina. Myös asiakkaiden tulee olla terveitä heidän kanssaan tai kotonaan työskenneltäessä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Asiakaspalautteisiin käytössä yrityksen oma järjestelmä sekä PSOP. Kaikki saadut palautteet kirjataan ja myös positiiviset palautteet käsitellään työyhteisössä.

Palvelusuunnitelmat kirjataan yrityksen käytössä olevaan Etunti järjestelmään. Uusien asiakkaiden kohdalla huolehditaan riittävästä ennakkotiedoista ja asiakkaan omien toiveiden näkyviksi saattamisesta.

Yritys huolehtii tietoturvallisuudestaan sekä asiakasrekisteriselosteen mukaisesti asiakastietojen hävittämisestä lain velvoittamissa määräajoissa.

Riskienhallinnan työnjako

Esihenkilöt huolehtivat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Vuodesta 2023 kulloinkin valitut työsuojeluvaltuutettu sekä luottamusmies osallistuvat omavalvontasuunnitelman

päivittämiseen. Työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan, jonka esillepanosta esimiehet huolehtivat. Toimintaehdotukset kirjataan ylös ja ne käsitellään yhdessä toiminnanjohtajan, luottamusmiehen sekä työsuojeluvaltuutetun kesken.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta ohjeistetaan avoimesti ja viipymättä kertomaan puhelimitse tai kasvotusten työhön liittyvät huomiot toiminnanjohtajalle. Henkilöstö ohjeistetaan viipymättä kertomaan havaitsemansa epäkohdat esimerkiksi vanhuksen hoitoon tai turvallisuuteen liittyen. Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Henkilökunnalle pidetään vuosittain kehityskeskustelut, jossa käsitellään mm. työntekijän työmotivaatiota, koulutustoiveita sekä toiveita ja parannusehdotuksia työhön tai esimiestoimintaan liittyen.

Asiakailta kerätään asiakaspalautetta sekä heidän toiveitaan pyritään kunnioittamaan kaikissa tilanteissa. Asiakaspalautetta otetaan vastaan asiakailta puhelimitse, sähköpostitse ja viestitse. Laatu-poikkeamat ja epäkohdat kirjataan aina yrityksen järjestelmään ja ne käsitellään viipymättä työntekijöiden ja asiakkaan kanssa.

Käytössä on myös PSOP- järjestelmä palveluseteliasiakkuuksissa, jossa asiakkaat saavat antaa palautetta tai ilmoittaa epäkohdasta. Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Yrityksellä on käytössä kotiposti-lomake, jossa asiakkaalle ilmaistaan työhön liittyvät asiat. Myös vahinkojen sattuessa ne ilmoitetaan asiakkaalle kirjallisesti. Esihenkilöt käsittelevät vahingot ja keskustelevat mahdollisista korvausten suorittamisesta asiakkaan kanssa.

Läheltä piti-tilanteet sekä vaaratilanteet raportoidaan aina esihenkilöille ja ne käsitellään kasvotusten työntekijän kanssa esihenkilön toimesta. Yrityksellä on käytössään vaaratilanneilmoitus, johon dokumentoidaan tapahtunut.

Henkilöstöä kannustetaan avoimeen vuorovaikutukseen kaikessa toiminnassa ja epäkohtien ajankohtaiseen raportointiin.

Korjaavat toimenpiteet

Vaaratilanneilmoitukset arkistoidaan ja ne käsitellään vuosittain (tarvittaessa useammin) yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Ilmoitusten sisältö huomioidaan työsuojelua kehittäessä ja nämä toimenpiteet sisällytetään myös omavalvontasuunnitelmaan.

Esimerkiksi työajan riittämättömyys kohteessa; henkilökunta kertoo epäkohdat ja työaikaa lisätään seuraavalle kerralle.

Työvälineet; esihenkilö huolehtii välineiden riittävydestä. Henkilökunta kertoo avoimesti tarpeistaan, joihin esihenkilöt vastaavat tapauskohtaisesti.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja työntekijät ohjeistetaan perehtymään omaevalvontasuunnitelmaan.

Muuttuneet työohjeet päivitetään palvelusuunnitelmaan, joka on työntekijän luettavissa työvuoron aikana. Nopeaa reagointia vaativista muutoksista informoidaan työntekijöitä puhelimitse. Yleisistä asioista työntekijöitä informoidaan yhteisesti sähköpostitse sekä viestiryhmän avulla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaevalvontasuunnitelmasta vastaa toiminnanjohtaja. Työntekijöiden näkemykset ja esiin nousseet asiat päivitetään seurantaan. Vuodesta 2023 omaevalvontasuunnitelman tekoon osallistuu aktiivisesti myös työsuojeluvaltuutettu sekä luottamusmies.

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Omaevalvontasuunnitelma on työntekijöiden luettavissa toimistolla. Yritys siirtää omaevalvontasuunnitelman myös PSOP:iin sekä kotisivuilleen, jonne se päivitetään vuosittain.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Siivouspalvelun tavoitteena on auttaa asiakasta kodinhoidollisissa tehtävissä silloin kun toimintakyky on jollakin tapaa alentunut. Avustajapalvelussa, tavoite on asiakkaan itsenäisen kotona asumisen tukeminen tilanteessa, jossa asiakas ei itse kykene toimintakyvyn vajauksen vuoksi hoitamaan asioitaan itsenäisesti ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen tai muu osallisuus vaatii tukea.

Yritys on velvollinen tarkastamaan asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon. Kotisiivouksessa yhteyshenkilö selvittää asiakkaan tarpeet ja toiveet asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa ja

kirjaa ne palvelusuunnitelmaksi. Palvelutarpeen arviota tehdessä käydään asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa läpi asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Asiakasta tai hänen omaistaan ohjeistetaan ilmoittamaan asiakkaan terveydentilaan tai toimintakykyyn tulleet muutokset, jotka vaikuttavat palvelun sisältöön tai saatavuuteen. Asiakkaan omaisen tai laillisen edustajan kanssa voidaan sopia muutoksista ja esimerkiksi asiakaskäytien ajoittamisesta niin, että nämä sovitaan aina laillisen edustajan kanssa asiakkaan toimintakyky huomioon. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa tärkeimpänä ”mittarina” toimii asiakkaan omat toiveet ja hänen näkemyksiensä mukaiset tarpeet palvelulle. Palvelusuunnitelmaa tarkastetaan aina tarpeen tullen, vähintään kuuden kuukauden välein. Työntekijät perehdytetään palvelusuunnitelmaan ja päiväkohtaiset palvelutiedot (asiakastapaamisen tarkoitus) ovat työntekijällä ajankohtaisesti saatavilla yrityksen järjestelmien avulla.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeus kuuluu meille kaikille. Itsemääräämisoikeus muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Avustamistehtävissä sekä kotisiivouksessa pyritään kaikissa toimissa kunnioittamaan ja vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Ainoastaan sellaisissa tapauksissa, joissa asiakkaan kognitiiviseen toimintakykyyn liittyy selkeitä haasteita, esimerkiksi muistisairauden vuoksi, voidaan asiakaskäytien ajoittamisesta sopia lähtökohtaisesti asiakkaan laillisen edustajan tai omaisen kanssa. Asiakkaan toiveita ja tahtotilaa kunnioitetaan kaikissa asiakastapaamisissa.

Asiakkaiden toiveet pyritään huomioimaan mahdollisimman tarkoin liittyen työntekijän ominaisuuksiin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilökunta ohjeistetaan asiakkaan kuulemiseen ja kunnioittamiseen ja noudattamaan hyvien tapojen käytöskulttuuria aina työajalla ollessaan. Mikäli epäasiallista kohtelua esiintyy puolin tai toisin, selvittää esihenkilö asian tapauskohtaisesti. Asiakaspalautteet dokumentoidaan aina ja niihin reagoidaan viipymättä. Mikäli kävisi ilmi työntekijän toimineen epäasiallisesti, käy esihenkilö asiasta aina keskustelun. Tapauskohtaisesti tai epäasiallisuuden toistuessa, voi esihenkilö antaa työntekijälle kirjallisen huomautuksen, kirjallisen varoituksen tai irtisanoa työsuhteen.

Yrityksessä ei sallita epäasiallista kohtelua asiakasta tai toisia työntekijöitä kohtaan.

Työntekijät perehdytetään aina tarkoin ja heidät ohjataan noudattamaan hyviä tapoja sekä huomioimaan toimintaympäristön kunnioitus eli usein asiakkaan oma koti. Työtehtäviin valitaan sellaisia henkilöitä, jotka sopivat tehtävään koulutuksen, kokemuksen tai ominaisuuksiensa perusteella.

Haittatapahtumat, vaaratilanteet, ja epäasiallinen kohtelu/ asiakasreklamaatiot käsitellään aina tapauskohtaisesti ja ne dokumentoidaan. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia tarvittavine

toimineen siitä, että tilanne ei toistuisi. Asiakkaille kerrotaan heidän oikeuksistaan muistutukseen ja kanteluun sekä kannustamaan antamaan asiakaspalautetta PSOP:in välityksellä tai suoraan puhelimitse/sähköpostitse. Kaikessa toiminnassa meille tärkeää on apua saanut, tyytyväinen asiakas.

Asiakaspalautteet

Yritys kehittää ajankohtaisesti asiakaspalauttejärjestelmäänsä siten, että palvelun vaikuttavuutta ja asiakastyytyväisyyttä kyettäisiin mittaamaan entistä luotettavammin.

Tällä hetkellä asiakaspalautetta kerätään asiakspuheluissa, sähköpostitse ja viestitse ja asiakaspalautetta toivotaan annettavan aina kun siihen aiheutta. Kaikki asiakaspalautteet dokumentoidaan erilliseen järjestelmään (yrityksen oma excel-tiedosto) ja ne käsitellään aina. Sekä positiiviset asiakaspalautteet että kehittämistoiveet/reklamaatiot esitetään asian osaisille työntekijöille avoimesti. Mikäli asia vaatii toimia, käsitellään ne aina tapauskohtaisesti esihenkilön toimesta ja työtapoja kehitetään.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalle kuuluu oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, johon ei kuulu syrjintää. Jokaista asiakasta tulee kohdella ihmisarvoa, vakaumusta sekä yksityisyyttä kunnioittaen.

Pyrimme aina toimissamme asiakkaan tyytyväisyyteen ja reklamaatiotapauksissa huomioimme asiakkaan kokemuksen. Pyydämme asiakasta palautteenantamiseen viipymättä palvelunlaadun jatkuvan kehittämisen vuoksi.

Mikäli asiakas on tyytymätön palvelun laatuun toivomme aina välitöntä yhteydenottoa asiakaspalvelunumeroomme 044 241 6132. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus yrityksemme vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan omainen tai laillinen edustaja. Käsittelemme asian viipymättä kirjallisesti. Muistutuksen voi tehdä myös johtavalle viranhaltijalle. Valitukseen tyytymätön voi olla yhteydessä myös kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu on maksullinen, puh. [029 505 3050](tel:0295053050) <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Muistutuksen vastaanottaja;

Sari Saarinen, puh. 044 976 8411

sari.saarinen@loistokotipalvelu.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Sari Huusko, puh. 02 262 6171

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Työtä tehdään aina työpareittain. Mikäli asiakas ei tule avaamaan ovea sovitun tapaamisen yhteydessä, työntekijät ovat ohjeistettu olemaan yrityksen esihenkilöstöön yhteydessä. Tapauksissa ollaan aina yhteydessä asiakkaan omaisiin. Häätätapauksissa yhteys otetaan suoraan hätäkeskukseen. Esihenkilö on yhteydessä viranomaisiin myös mahdollisissa häätätapauksissa, esimerkiksi jos epäillään asiakkaan olleen kaatunut tms.

Huolehdimme asiakkaan avaimista ja kaikista henkilötiedoista asianmukaisella turvallisella tavalla. Valikoimme työntekijämme huolella ja perehdytämme heidät tehtäviin. Työsuhteissa noudatamme koeaikaa uusien työntekijöiden kohdalla. Asiakkaiden kanssa keskustellaan avoimesti, mikäli kotona havaitaan turvallisuutta riskeeraavia tekijöitä.

Sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitovelvollisuudesta huolimatta. Työntekijämme ohjeistetaan olemaan esihenkilöön yhteydessä aina ja viipymättä, jos asiakkaan tilanne aiheuttaa heissä huolta tai he huomaavat hoitoon liittyviä epäkohtia.

Henkilöstö

Ajankohtaisesti meillä työskentelee yli 20 siistijää. Työsuhteessa on 2 sosionomia sekä yksi hoivaavustaja sekä yksi yhteisöpedagogiikan opiskelija. Siistijöillämme osalla on soveltuvuutensa ansiosta mahdollisuus toimia myös avustajatehtävissä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstömme työsuhteet noudattavat työehtosopimuksia sekä työaikalainsäädäntöä. Henkilöstö haastatellaan kasvotusten ja heidän luotettavuuttaan ja soveltuvuuttaan arvioidaan haastattelutilanteessa sekä koeaikana. Sijaisiamme koskevat samat vaitiolovelvollisuudet, oikeudet ja vastuut kuin vakituisia työntekijöitämme.

Rekrytointia tehdään ennakoivasti sekä tarpeen tullen. Rekrytoinnissa etusijalle nousevat koulutuksen ja työkokemusta omaavat henkilöt, huomioiden kuitenkin henkilön soveltuvuus tehtävään. Teemme yhteistyötä monen eri rekrytointiyrityksen ja muun toimijan kanssa parantaaksemme työntekijöiden saatavuutta. Järjestämme täydennyskoulutusta tarpeen mukaan. Mikäli työ sisältää lasten kanssa työskentelyä, tarkastamme henkilöiden rikostaustaotteet aina ennen palkkaamista.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus



Kotimaan Huolenpitopalvelut Oy
Loisto Kotipalvelu
Itäinen pitkäkatu 25a
20700 Turku
turku@loistkokotipalvelu.fi
044 241 6132

Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan havaitsemistaan huolista tai epäkohdista asiakkaan hyvinvointiin tai terveyteen liittyen esihenkilölle. Toiminnanjohtaja on yhteydessä viranhaltijaan asiakkaan hoitoon tai huolenpitoon liittyvissä laiminlyönneissä.

Teknologiset ratkaisut

Työautoissa on käytössä paikannuslaitteet, joilla varmistetaan palvelun saatavuuden oikea-aikaisuutta sekä sovittuja työtunteja. Työntekijöillä on käytössä myös elektroninen työaikaseuranta.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Noudatamme kaikissa toimissamme vaitiolovelvollisuutta ja asiakastietoja käsitellään asianmukaisesti. Asiakastietoja säilytetään ainoastaan sähköisissä järjestelmissämme, jotka ovat salasanoin lukittuja. Noudatamme tietosuojalakea sekä toimimme rekisteriselosteemme mukaisesti.

Asiakastyötä kirjatessamme muistamme kunnioittavan työtteen. Järjestämme dokumentointikoulutusta tarpeen tullen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mikko Rantanen turku@loistkokotipalvelu.fi puh. 045 113 0319

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Turku 7.10.2022

Allekirjoitus

Sari Saarinen

Sari Saarinen