

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	5
4.2.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	5
4.2.5 Asiakkaan osallisuus	6
4.2.6 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	7
4.3.2 Ravitsemus	7
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	7
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	7
4.3.5 Lääkehoito.....	8
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	8
4.4.1 Henkilöstö.....	8
4.4.2 Toimitilat.....	9
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	10
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	10
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	12
11 LÄHTEET	13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Helsingin kaupunki Palvelukeskus Helsinki Nimi: Palvelukeskus/Hoivapalvelut Palveluntuottajan Y-tunnus: 0201256-6		Kunnan nimi: Helsinki Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Puhelin ja hyvinvointipalvelut, hoivapalvelut		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki, Elimäenkatu 15, 00510		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Helsingin kaupungin kotihoidon asiakkaat. Asiakkaita turvapuhelinpalvelussa n.3300 kpl ja virtuaalipalvelussa n.600 kpl.		
Toimintayksikön katuosoite Elimäenkatu 15, 6 krs.		
Postinumero 00510	Postitoimipaikka Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esimies Yksikönjohtaja Riitta Laanala	Puhelin 09 310 74414	
Sähköposti riitta.laanala@hel.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Vartiointipalvelu, Palmia Oy Vuokratyövoima, Seure, Staffpoint		

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

TOIMINTA-AJATUS

Palvelukeskus Helsinki tuottaa tukipalveluna Helsingin kaupungin kotihoidon asiakkaille turvapuhelin- ja virtuaalipalvelua. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti kotona asuvia vanhuksia tai muuten kotihoidon kriteerit täyttäviä. Toiminta-ajatuksena on kotona asuvan asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Keskeistä on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla ja tukemalla iäkästä henkilöä käyttämään omia voimavarojaan.

Turvapuhelinpalvelun avulla asiakas saa apua 24/7 ja virtuaalipalvelu on kuva- ja äänivälitteistä yhteydenpitoa asiakkaan ja Palvelukeskuksen välillä.

Tämän lisäksi Palvelukeskus Helsinki tarjoaa turvapuhelimien lisälaitteita, kuten ovihälyttimiä ja palovaroittimia sekä gps-rannekkeita. Lisälaitteiden tarkoituksena on parantaa asiakkaan turvaa entisestään.

Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmistoa ja ne järjestetään tehokkaasti ja taloudellisesti. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Palvelukeskus on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilökuntansa työhyvinvoinnista.

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelukeskus tuottaa kotihoidon asiakkaille tukipalveluna palveluita, joilla kotona asuminen mahdollistetaan mahdollisimman pitkään, huomioiden asiakkaan turvallisuus, yksilöllisyys ja toimintakyvyn jatkuminen.

Arvomme Parasta yhdessä kattaa niin asiakkaan kuin oman henkilöstömme sekä yhteistyötahot.

Noudatamme myös Helsingin kaupungin arvoja, jotka ovat:

- asukaslähtöisyys
- ekologisuus
- oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- taloudellisuus
- turvallisuus
- osallisuus ja osallistuminen
- yrittäjämielisyys

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Palvelukeskuksessa riskienarvioinnilla tunnistetaan, arvioidaan ja analysoidaan strategisia, toiminnallisia ja taloudellisia tavoitteita uhkaavia riskejä koko organisaation laajuisesti huomioiden toimintaympäristön muutokset. Kartoitukset suoritetaan Granite-riskienhallintajärjestelmässä ja liikelaitoksen vuosikellossa määritellään osat alueet, joita tarkastellaan vuoden aikana turvallisuus ja riskienhallintayksikössä.

Yksiköt ovat kartoittaneet oman toimintansa kannalta riskit, jotka on arvioitu yhtenäisen riskienhallinta-kriteeristön mukaisesti. Turvallisuus ja riskienhallinnassa on nostettu esiin merkittävimmät riskikokonaisuudet, jotka on muodostettu erillisistä yksiköiden riskeistä. Yksikön laatimasta riskiarviosta laaditaan riskikartoitus, joka raportoidaan liikelaitoksen johdolle.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kaikista epäkohdista ilmoitetaan ensitilassa esimiehille ja ne kirjataan poikkeamien koontiin/ työstämiseen tarkoitettuun Työsuojelupakki järjestelmään mahdollisten jatkotoimenpiteiden ja raportointia varten.

Hoivapalveluiden havaituista poikkeamista, jotka koskevat kotihoidon asiakkaita ja jotka vaativat myös heidän pikaista reagoitua (esim. lääkepoikkeamat), ilmoitetaan puhelimitse välittömästi asiakkaan kotihoidon tiimiin. Poikkeama kirjataan myös asiakkaan Pegasos-asiakastietojärjestelmän tietoihin. Soten havaitsemista etähoitoon liittyvistä lääkepoikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus, josta etähoito saa myös kopion. Ilmoitus käydään läpi työyhteisössä ja tehdään tarvittavat toimenpiteet poikkeamin välttämiseksi.
Riskien käsitteleminen Miten yksikössä käsitellään haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Vakavimmat haattatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet sekä toimenpiteitä aiheuttavat reklamaatioiden kautta tulleet palautteet käsitellään keräten ensin tapahtumista faktatiedot (käyntiraportit, kirjaukset, puheluäänitteet), joiden perusteella asiaa käsitellään tarvittavien tahojen kanssa (asiakas, omaiset, työntekijät ja viranomaiset). Tapahtuman vakavuudesta riippuen asian käsittelyssä käytetään konsultaatio apuna Palvelukeskuksen johtoa ja lakimiestä. Tehdyt selvitykset tallennetaan sähköisessä muodossa johdon kansioon johon pääsy on kaikilla niillä jotka tietoja mahdollisesti tarvitsevat ja asiakkaan CRM-asiakastietojärjestelmän tietoihin merkitään tieto asian selvityksestä.
Korjaavat toimenpiteet Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatu poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haattatapahtumiin? Kaikkiin reagoidaan välittömästi tilanteen mukaan ja pyritään löytämään keinot joilla vältetään vastaavanlaiset tapahtumat. Asiakastilanteisiin liittyvät tapahtumat käydään läpi aina henkilöstön kanssa. Laatu poikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haattatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja ilmoitukset.
Muutoksista tiedottaminen Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Tapahtumat, jotka vaativat toimintatapojen muutosta kirjataan toimintaohjeisiin ja muutos käydään henkilöstön kanssa läpi tiimipalaverissa ja kaikille toimitetaan vielä erikseen päivitetty toimintaohjeistus sähköisessä muodossa. Yhteistyökumppaneille toimitetaan joukkojaketuna sähköpostitiedote. Muutokset jotka koskevat myös palveluitamme ostavia tahoja käsitellään ja päätetään yhdessä säännöllisesti kokoontuvissa turvapuhelin- ja virtuaalipalveluiden ohjausryhmän kokouksissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun? Palvelupäällikkö Markkita Karvinen, controller Samir El-Debei
Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Palvelupäällikkö Markkita Karvinen 040 647 1773, markkita.karvinen@hel.fi controller Samir El-Debei 040 152 7935, samir.el-debei@hel.fi
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvonta suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa/vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Suunnitelma on Palvelukeskuksen omilla hel.fi sivuilla ja työyhteisön Intran sivuilla. Asiakkailla, joilla ei ole sähköisen suunnitelman luku mahdollisuutta, on mahdollisuus pyytää suunnitelma luettavaksi paperiversiona.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi Asiakkaan palvelutarpeen kartoittaa Helsingin kaupungin kotihoito ja palvelukeskus toteuttaa asiakkaan hoitosuunnitelmaan kotihoidon kirjaamia palvelukeskuksen toteutettavaksi määriteltyjä tehtäviä. Palvelukeskus kirjaa asiakkaan CRM:n tietoihin hoitosuunnitelmasta ne asiat, jotka etähoidon tehtäväksi on hoitosuunnitelmassa määritelty tehtäviksi. Muiden kotona asumista tukevien teknisten laitteiden (turvapuhelin, ovihälytin, gps-paikannin) tarpeen arvioinnin suorittaa kotihoito.
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Kotihoidolla on käytössä omat mittarit tarpeen arvioimiseksi.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Kotihoito järjestää kokoukset, joissa arvioidaan tarve. Palveluntuottajana Palvelukeskus ei osallistu arviointeihin.
4.2.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma Palvelukeskus saa kotihoidolta asiakkaan perustiedot ja tiedot asiakkaan perussairauksista jotka kaikki kirjataan palvelukeskuksen omaan asiakastietojärjestelmään (CRM). Virtuaalihoidossa saadaan käyttöön myös asiakkaan kotihoidon tekemä hoitosuunnitelma Pegasos asiakastietojärjestelmästä, josta etähoidolle määritelty tehtävät ilmenevät ja voidaan seurata myös mahdollisia muutoksia hoitosuunnitelmassa sekä ajantasaista lääkelistää. Myös näistä tiedoista kirjataan tärkeimmät asiat CRM asiakastietojärjestelmään. Etähoito kirjaa omat kirjaukset asiakkaan etäkäynneistä Pegasos asiakastietojärjestelmään, jolloin tiedot ovat heti kotihoidon nähtävissä.
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Kotihoito laatii hoito- ja palvelusuunnitelman. Palvelukeskus ilmoittaa kotihoitoon, jos havaitsee asiakkaiden voinnissa sen tyyppisiä muutoksia jotka olisi hyvä huomioida asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Kotihoito ilmoittaa puhelimitse välittömästi Palvelukeskukseen, jos asiakkaan hoitosuunnitelmassa tapahtuu muutoksia, jotka liittyvät etähoitoon, jolloin etähoito käy kopioimassa päivitetyn hoitosuunnitelman omaan rajoitettuun Pegasos näkymään.
4.2.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Ei koske Palvelukeskusta.
4.2.4 Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakas antaa eripalveluiden alkaessa suostumuksensa erillisellä suostumuslomakkeella allekirjoituksellaan luvan niihin palveluun sisältyviin asioihin joihin hänellä on itsemääräämisoikeus. Palvelun ollessa käynnissä ja asiakkaan kieltäytyessä avusta, asiakkaalta otetaan allekirjoitus käyntilomakkeeseen tai nauhalle, jolla hän kieltäytyy hoidosta jota hänelle on tarjottu.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu? Jos asiakas kieltäytyy hoidosta joka katsotaan hänen henkensä säilymisen kannalta tarpeelliseksi tai asiakas ei ole selkeästi kykenevä tekemään itse päätöstä hoidontarpeesta, niin paikalle kutsutaan siinä tapauksessa asiakkaan kiellosta huolimatta ensihoitoyksikkö, jolle siirretään vastuu asiakkaan kotona pärjäämisestä. Muissa tapauksissa, jotka eivät ole akuutteja, asiasta ilmoitetaan kotihoitoon.
Asiakkaan asiallinen kohtelu Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Henkilöstöä koulutetaan asiakaspalvelukoulutuksilla, ja jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi keskustelemalla työntekijän kanssa tai vakavimmissa tapauksissa noudatetaan kaupungin yhteisiä kurinpitomenettelyn ohjeita. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne? Kaikki asiakkailta, omaisilta tai kotihoidolta tulleet palautteet käsitellään asianomaisten kanssa ja edetään sen jälkeen tapauksen vakavuuden mukaan.
4.2.5 Asiakkaan osallisuus Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Palautteen kerääminen Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään? Vuosittain tehdään asiakastyytyväisyyskyselyt niin palvelun ostajalle (sote) kuin loppukäyttäjille. Lisäksi palautetta saadaan esim. opiskelijoiden tekemistä opinnäytetöistä, jotka liittyvät asiakastyytyväiseen. Kaikki asiakkaiden, omaisten ja kotihoidon tekemät reklamaatiot käsitellään mahdollisuutena kehittää palveluita entisestään.
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? Palautteiden perusteella voidaan palveluita kehittää paremmin toimiviksi ja asiakaslähtöisemmiksi.
4.2.6 Asiakkaan oikeusturva
a) Muistutuksen vastaanottaja Yksikönjohtaja Riitta Laanala, palvelupäällikkö Markkita Karvinen
b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Toimintatapoja kehitetään palautteiden perusteella entistä paremmiksi ja virheistä opitaan. Palautteet ja reklamaatiot käsitellään myös tilaajan eli kotihoidon kanssa.
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Kaikki palautteet otetaan välittömästi käsittelyyn ja hoidetaan mahdollisimman pian, huomioiden aika, joka kuluu tapauksen taustaselvityksiin. Tavoite on, että asia on saatu päätökseen viiden vuorokauden sisällä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Palvelukeskus toteuttaa kotihoidon hoitosuunnitelmassa määriteltyjä hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen Ei koske palvelukeskusta.
Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Palvelukeskus raportoi kotihoidolle havaitessaan asiakkaassa edellä mainittuja muutoksia. Varsinainen mittareihin perustuva seuranta tapahtuu kotihoidon toimesta.
4.3.2 Ravitsemus Miten yksikön omaoivonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Turvapuhelinkäynneillä tarkistetaan, että asiakkaalla on ruokaa kotona ja haastatellen pyritään selvittämään onko asiakas syönyt ja juonut tarpeeksi. Etähoidossa asiakkaalta kysellään ruokailusta ja nesteiden nauttimisesta. Asiakkaiden ruokailua seurataan myös etäyhteyden kautta.
4.3.3 Hygieniakäytännöt Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti? Asiakkaiden mahdolliset tarttuvat taudit kirjataan asiakkaan tietoihin ja paikalle mentäessä varustaudutaan asiallisin suojavarustein. Asiakkaiden hygieniasta huolehditaan käyneillä tarpeen vaatiessa esim. kuivittamalla asiakas. Asiakaskäynneillä henkilöstö käyttää kertakäyttökäsineitä, välttääkseen mahdollisten tautien leviämisen. Henkilöstölle on järjestetty työpisteessä mahdollisuus pestä ja kuivattaa työvaatteet.
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen? Kiireettömissä hammas- tai sairaustapauksissa informoidaan kotihoitoa, kiireellisissä tapauksissa soitetaan yleiseen hätäkeskukseen. Kuolemantapauksissa soitetaan poliisille ja toimitaan poliisin ohjeiden mukaisesti.
b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Palvelukeskus ilmoittaa havaitsemistaan muutoksista kotihoidolle, päävastuu asiakkaista on kotihoidolla.
c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Päävastuu on kotihoidolla.

4.3.5 Lääkehoito Valviran määritysten mukaan Palvelukeskuksen virtuaalipalveluissa työskentelevien sairaanhoitajien peruskoulutus sisältää tarvittavan määrän opintopisteitä lääkeshoidosta, joten heidän ei tarvitse lääkelupia suorittaa, mutta lähihoitajien koulutus eri suuntautumisvaihtoehtoineen on katsottu niin vaihtelevaksi, että lähihoitajilta vaaditaan suppeat peruslääkeluvat. Palvelukeskus on järjestänyt lähihoitajille lääkelupakoulutuksen yhdessä Stadin ammattiopiston kanssa.
a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Päivitetään kerran vuodessa.
b) Kuka yksikössä vastaa lääkeshoidosta? Päävastuu asiakkaiden lääkeshoidosta on asiakkaan kotihoidolla.
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Palvelukeskus raportoi kotihoitoa joko Pegasos- asiakastietojärjestelmän kautta tai kiireellisissä asioissa puhelimitse.
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Vuokratyövoimatoimistojen kautta palvelukeskukseen työvuoroja tekeville työntekijöitä koskevat samat kriteerit kuin palvelukeskuksessa vakituksia työntekijöitä. Turvapalveluiden vartijoilta edellytetään ensiapukoulutus ja vartijalla on aina työparina palvelukeskuksen työntekijä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Kotikäynneillä tarkistetaan, ettei asiakkaalla ole esim. jäänyt sellaisia sähkölaitteita päälle tai kynttilöitä palamaan, joista seuraisi mahdollisesti tulipalon vaara. Asiakaskäynnillä pyritään havainnoimaan myös muut seikat, jotka saattavat vaarantaa asiakkaan turvallisuutta (matot, toimivat apuvälineet jne.). Muista asiakasturvallisuuteen liittyvistä havainnoista ilmoitetaan kotihoidolle.
4.4.1 Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Hoivapalveluissa työskentelee vakituksia työsuhhteessa yhteensä 32 henkilöä ja vuokratyövoimaa (virtuaalipalvelun lyhyet 4h vuorot). Sairaanhoitajia on 12 kpl ja lähihoitajia on 20 kpl.
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Hoivapalveluissa käytettävä sijaiset työskentelevät joko Seuren tai Staffpointin palkkalistoilla. Heillä on kaikilla joko sairaanhoitajan tai lähihoitajan tutkinto. Hoivapalveluissa käytetään paljon vuokratyövoimaa erityisesti virtuaalipalvelussa, jossa on päivittäin tarvetta useammalle työntekijälle kuin vain neljän tunnin työskentelyyn aamuisin ja iltaisin. Hoivapalvelut käyttävät vuokra-työntekijöitä, jotka ovat perehdytetty ja todettu soveltuviksi työskentelemään hoivapalveluissa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Palveluiden kasvua seurataan kuukausitasolla raportein ja vuorovahvuutta muutetaan tämän mukaan.
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Valitut työntekijät käyvät ennen työsuhteen alkua huumausainetestissä sekä työkyvyn arvioissa. Autolla työtehtävissä liikkuvat työntekijät käyvät kaupungin ajokoulutuksen, jossa tarkistetaan myös heidän ajokorttinsa.
b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Luotettavuuden tarkistamiseksi voidaan työntekijän maksuhäiriöt selvittää, samoin jokainen työntekijä on käy nyt ennen töiden aloittamista huumausainetestissä. Jokaisen työntekijän tulee myös esittää Oikeusrekisteri-keskuksen lausunto rikostaustan selvittämisestä lasten ja nuorten kanssa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504).
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen? Eri palveluihin on omat perehdytyskortit, jotka käydään uuden työntekijän kanssa läpi kolmivaiheisesti. Uudelle työntekijälle nimetään eri työvuoroissa olleessaan perehdyttäjä. Asiakastyökoulutuksia järjestetään henkilöstölle säännöllisen väliajoin.
b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta). Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista välittömästi joko esimiehille tai työvuorovastaavalle. Henkilöstö on myös ohjeistettu tekemään ilmoitus Työsuojelupakkiin, josta menee ilmoitus työsuojeluun ja turvallisuuspäällikölle.
c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Henkilöstön ensiavun ja lääkelupien voimassa olosta pidetään rekisteriä henkilötietojärjestelmä Sympassa ja työntekijät lähetetään koulutukseen voimassaoloajan lähestyessä loppua. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua kaupungin tai ulkopuolisen järjestämiin koulutuksiin ja jakamaan saamaansa tietoa sen jälkeen koko työyhteisölle. Henkilöstöä kannustetaan myös hakeutumaan itsenäisesti täydennyskoulutuksiin. Työntekijöillä on mahdollisuus hakeutua kaupungin järjestämiin oppisopimuskoulutuksiin jotka liittyvät omaan työhön.
4.4.2 Toimitilat
Tilojen käytön periaatteet Turvapuhelinpalvelun työntekijät käyvät auttamiskäynneillä asiakkaiden kodeissa, joissa he huomioivat olevansa asiakkaan tiloissa ja noudattavat siten asiakkaan mahdollisia toiveita ja yksityisyydensuojaa.
Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Palvelukeskuksen Puhelin- ja hyvinvointipalveluilla on sopimus siivouspalveluita tuottavan yrityksen kanssa omien toimistotilojensa siivouksesta. Mahdolliset työvaatteiden ym. pesun hoivapalveluiden osalta, suorittaa jokainen työntekijä itse työpaikalla sijaitsevilla laitteilla ja pesuaineilla.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Palvelukeskuksen henkilöstöllä on henkilökohtaiset kulkukortit toimistolla liikkumiseen. Toimistolla on kameravalvonta yhteisissä tiloissa.

Turvapuhelinpalveluun liittyvät sopimukset on tämän omavalvontasuunnitelman liitteinä. Jokaiselle uudelle asiakkaalle opastetaan laitteiden käyttö henkilökohtaisesti.

Turvapuhelinpalvelu

- asiakkaalle toimitetaan päälaite ja turvaranneke, joiden kautta asiakas saa tehtyä tarvittaessa hälytyksen ja saa näin apua tarvittaessa paikalle.
- turvapuhelimeen on mahdollista saada lisälaitteena ovihälytin, joka hälyttää, kun asiakkaan ulko-ovi avataan.
- muistisairaille on myös erillinen GPS- paikannusranneke, josta voi tehdä myös turvahälytyksen. Paikannusrannekkeen avulla voidaan asiakkaan sijainti tarkistaa Navigil- karttasovelluksesta.

Virtuaalipalvelu

- asiakkaaseen otetaan kuva- ja äänivälitteinen yhteys yhdessä kotihoidon kanssa määriteltynä aikoina
- asiakkaan on mahdollista soittaa myös Palvelukeskukseen muina aikoina

Palvelukeskuksessa pilotoidaan säännöllisesti uusia järjestelmiä ja laitteita.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Turvapuhelinhälytykset ohjautuvat palvelukeskuksen Genesys-puhelinjärjestelmään ja teknisten vikojen ja huoltokatkosten aikana puhelut ohjataan varajärjestelmään. Turvapuhelimien asennustiedostoon on ohjelmoitu tarkastusprotokolla, jonka mukaan järjestelmä testaa säännöllisesti laitteiden toiminnan tekemällä testihälytyksiä. Mikäli järjestelmä ei saa testihälytystä kuitattua, antaa laite äänimerkkiä tämän seurauksena, mikä kertoo, että laitteelle tulee tehdä toimenpiteitä. Vikaantunut laite tarkastetaan kiireellisenä toimenpiteenä paikan päällä, jossa asentaja testaa laitteen toimivuuden. Jos laite ei testausten jälkeenkään toimi niin kuin kuuluisi, vaihdetaan sen tilalle uusi toimiva laite.

Virtuaalilaitteiden hallintajärjestelmään on luotu laitteen tilan mukaiset värikoodit, joiden tilanne tarkastetaan joka aamu ennen asiakassoittoja. Mikäli laitteen koodi on punainen, ollaan asiakkaaseen yhteydessä puhelimitse ja laite yritetään saada toimintaan etänä. Laitteet, joita ei ole saatu toimimaan käydään tarkastamassa paikan päällä asentajan toimesta. Vian tai huollon pitkittyessä hoidetaan asiakaskontaktit puhelimitse, jotta asiakas saa hänelle kuuluvat päivittäiset yhteydenotot.

Hoivapalvelut saavat gps-rannekkeiden valvontajärjestelmän kautta tietoa asiakkaan aktiivisuudesta. Järjestelmän kautta nähdään, onko asiakas liikkunut hänelle rajatun alueen sisällä tai onko asiakas poistunut tuolta alueelta, jolloin ranneke on hälyttänyt. Järjestelmä antaa myös ilmoituksen, kun rannekkeen akku on loppumassa, jotta hoivapalvelut voivat olla yhteydessä soten kotihoitoon akun vaihdosta. Hoivapalveluiden on myös mahdollista ottaa rannekkeen kautta puheysteyttä asiakkaaseen ja ohjata tätä sanallisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palvelupäällikkö Jere Finne, 09 310 27437, jere.finne@hel.fi

4.4.4 Terveystietojen laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Palvelukeskuksen työntekijät informoivat kotihoitoa heti, kun havaitsevat asiakkaan henkilökohtaisissa apuvälineissä puutoksia, joihin eivät voi itse käynnillään vaikuttaa.

Turvapuhelimien ja virtuaalilaitteiden viat hoidetaan Palvelukeskuksen omien asentajien toimesta. Asentajilla on aina mukanaan varalaitteita, jotka voidaan vaihtaa viallisten turvapuhelimien tilalle. Viallinen laite toimitetaan huoltoon ja kaikkien huollosta palautuvien laitteiden toiminta testataan ennen kuin niitä toimitetaan uudelleen asiakkaalle.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset? Vaarallisista tai rikkinäisistä laitteista ilmoitetaan kotihoitoon ja tehdään ilmoitus Työsuojelupakki-järjestelmään.
Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Palvelukeskuksen laitteiden osalta palvelupäällikkö Jere Finne, 09 310 27437, jere.finne@hel.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä? Asiakkaiden tiedot tallennetaan palvelukeskuksen CRM- asiakastietojärjestelmään, josta asiakas voi pyytää asiakkuuttaan koskevat tiedot konekielisenä toimitettavaksi hänelle. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa salassapitolomakkeen. Papereita, joissa on asiakkaiden henkilötunnukset, ei lähetetä sähköisessä muodossa, vaan ne hoidetaan faxilla tai erillisellä turvasähköpostilla. Asiakkaan tietojen käsittelystä ja tarkastelusta jää aina lokitieto CRM-asiakastietojärjestelmään ja nämä lokitiedot on saatavissa järjestelmän kautta. Järjestelmän käyttöoikeustasot on määritelty tarkasti todellisen käyttötarpeen mukaan. Palvelukeskus Helsinki noudattaa asiakastietojärjestelmän rekisteriselosteessa ilmoitettua tietojen käyttötarkoitusta eikä luovuta asiakastietoja tai sen osia minkään muun järjestelmän tai tahon käyttöön ilman asiakkaan suostumusta. Palvelukeskus Helsinki tekee yhteistyötä luotettavien tahojen kanssa, joiden palvelininfrastruktuuri sijaitsee Helsingin kaupungin linjauksen mukaisesti EU- tai ETA-alueella. Myöskään järjestelmässä olevia tietoja ei luovuteta EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle. Palvelukeskus Helsinki noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa sekä muussa lainsäädännössä ja viranomaistoiminnassa asetettuja salassapitoa, julkisuutta ja yksityisyydensuojaa koskevia säännöksiä sekä henkilötietolakea ja uutta EU:n tieto-suojaa-asetusta. Toiminnassa noudatetaan myös lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.
b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Kaikkien uusien työntekijöiden kanssa käydään salassapitolomakkeen tiedot läpi ja työntekijä allekirjoittaa sopimuksen. Salassapitoon liittyviä asioita käydään myös säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi yhteisissä tiimipalaverissa.
c) Missä yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Palvelukeskuksen rekisteriselosteet ovat Efecte-järjestelmässä sekä Helsingin kaupungin internet-sivuilla.
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Paul-Erik Sultsi, 09 310 32996, paul-erik.sultsi@hel.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Riskienhallintajärjestelmään kirjatut asiat käydään kvartaaleittain läpi ja päivitetään ajantasaisiksi.
Työsuojelupakki- järjestelmään kirjatut asiat etenevät työsuojelun toimesta ja yhdessä sovituin menetelmin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Helsinki 14.11.2017

Allekirjoitus

Yksikön johtaja Riitta Laanala

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005