

**Valvira**Sosiaali- ja terveystieteiden  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja Yksityinen palvelujen tuottaja		Kunta
Palvelujen tuottajan nimi <b>Kotipalvelu Kehrälintu Oy</b>		Kunnan nimi <b>Tampere</b>
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan <b>kotipalvelu senioreille</b>		Sijaintikunta <b>Tampere ja lähikunnat</b>
Sijaintikunnan yhteystiedot <b>Saarenvainionkatu 1 B 7, 33710 Tampere, puh. 0443208108</b>		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi <b>Kotipalvelu Kehrälintu Oy</b>		Palvelujen tuottajan Y-tunnus <b>2773645-6</b>
Toimintayksikön nimi		
Toimintayksikön postiosoite		
Postinumero	Postitoimipaikka	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi <b>Shiv Sharma</b>		Puhelin <b>0443208108</b>
Postiosoite <b>Saarenvainionkatu 1 B 7</b>		
Postinumero <b>33710</b>	Postitoimipaikka <b>Tampere</b>	
Sähköposti <b>info@kehralintu.fi</b>		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta <b>19.12.2014</b>		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta <b>23.1.2015</b>
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) <b>voimassa</b>		

### 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus <b>Kotipalvelu Kehrälintu tarjoaa iloista kotipalvelua ikäihmisille palvelualltiudella ja aurinkoisella hymyllä varustettuna. Palveluihin kuuluu esimerkiksi siivouksessa avustaminen, vaatehuolto, asiointiapu, kauppapalvelu, henkilökohtainen hoiva ja yksinkertaiset hoitotoimenpiteet lähihoitajan toteuttamana sekä tilapäinen kotihoito Tampereen kaupungin sopimustuottajana. Kehrälinnulta vanhus saa kotiinsa tutun, turvallisen ja luotettavan omahoitajan. Kehrälinnulle tärkeitä arvoja ovat asiakkaan kunnioittaminen, palvelualltius, kokonaisvaltainen palvelu ja iloinen hymy.</b>
--

Arvot ja toimintaperiaatteet <b>Aina iloinen palvelu. Asiakkaan kunnioittaminen. Kokonaisvaltainen palvelu. Ammattimaisuus ja luotettavuus.</b>
Päivittämissuunnitelma <b>Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa.</b>

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät <b>Yrittäjä Shiv Sharma</b>
Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät <b>Shiv Sharma 0443208108 shiv@kehralintu.fi</b>
Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet) <b>Shiv Sharma, lähihoitaja, yrittäjä</b>
Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa) Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä) <b>Asiakaspalautetta kerätään suullisesti kotikäyntien yhteydessä. Palautetta voi antaa myös sähköpostin välityksellä osoitteeseen info@kehralintu.fi.</b>
Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa <b>Jokainen asiakaspalaute käydään läpi ja niihin vastataan tarvittaessa.</b>

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä <b>Asiakaspalautteita käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä. Muutoksista viestimme asiakaskäynneillä, verkkosivuillamme, sähköpostilla sekä tarvittaessa Facebook-sivuilla.</b>
Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti <b>Tutustumiskäynnillä käydään läpi asiakkaan toimintakyky, sairaudet ja lääkitys. Asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma, joka toimii lähtökohtana palvelutoiminnan suunnittelulle ja toteutukselle.</b>
--

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään <b>Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käydään läpi yhdessä asiakkaan (ja omaisten) kanssa. Niiden syitä pohditaan yhdessä ja samalla ideoidaan käytäntöjä, joilla ne voitaisiin tulevaisuudessa paremmin ehkäistä.</b>
---

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan <b>Epäkohtien korjaamiseksi tehdään suunnitelma, jonka toteutumisen etenemistä seurataan ja varmistetaan, että se tulee korjatuksi. Korjatusta epäkohdasta tiedotetaan tarvittaessa myös asiakkaille.</b>
---

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille
--

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <a href="http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326">http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326</a>
--

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset) <b>Shiv Sharma on vanhustyöhön erikoistunut lähihoitaja. Hänellä on kolme vuotta työkokemusta vanhustyöstä Jyväskylän kaupungin palveluksessa. Lisäksi hän on käynyt 4H-yhdistyksen kotipalvelukurssin. Työntekijöitä on 7 osa-aikaista, joista yksi on sairaanhoitaja, kolme lähihoitajaa ja kolme kodinhoitajaa.</b>
--

<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.) <b>Työpaikkailmoitukset laitetaan auki ja sopivat hakijat haastatellaan kasvotusten.</b></p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.) <b>Uusien työntekijöiden kanssa käydään aluksi yhdessä asiakkaiden luona perehdyttämässä heitä työhön.</b></p>
<p>Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma) <b>Yrittäjä huolehtii oman ammattitaitonsa ja osaamisensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä mm. osallistumalla alan seminaareihin, koulutuksiin ja muihin tapahtumiin.</b></p>
<p>Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma</p>

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.) <b>Kotipalvelu Kehrälinnun toiminta tapahtuu asiakkaan omassa kodissa.</b></p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta</p>

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä
Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveysuojeluviranomaisten kanssa, jne.)
Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
Vastuuhenkilön yhteystiedot
<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräykseen: <a href="http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf">http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</a></p>
Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

**Shiv Sharma, 0443208108, [shiv@kehralintu.fi](mailto:shiv@kehralintu.fi)**

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

**Kotipalvelu Kehrälintu toimii asiakkaan kotona. Kotipalvelu Kehrälintu huolehtii osaltaan ja mahdollisuuksien mukaan, että kotiympäristö on siisti ja turvallinen. Ulkoillessa ja asioidessa otetaan huomioon sää ja sen mukainen vaatetus ja jalkineet. Varmistetaan, että avaimet, puhelimet ja muu tarvittava on (esim. lääkkeet) mukana. Asiakkaan terveydentila ja toimintakyky otetaan huomioon kaikessa toiminnassa. Huomioidaan asiakkaan allergiat mm. siivousaineiden, pesuaineiden ja ruoka-aineiden osalta. Huolehditaan hygieniasta kaikessa toiminnassa. Ruokahuollossa huomioidaan myös elintarvikkeiden asianmukainen säilytys ja niiden**

<p><b>päivämäärät. Tutustutaan asiakkaan sairauksiin. Seurataan asiakkaan terveydentilaa ja toimintakykyä. Huolehditaan turvallisesta lääkehoidosta. Käytetään kuntouttavaa työtettä.</b></p>
<p>Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)</p>
<p>Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma  <b>Turvallisuusasioita käydään läpi vuosittain samalla, kun päivitetään omavalvontasuunnitelma.</b></p>

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon</p> <p><b>Asiakkaan ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi toteutetaan tutustumiskäynnillä, jolloin laaditaan yhdessä myös palvelusuunnitelma ja allekirjoitetaan palvelusopimus. Sopimus allekirjoitetaan kahtena kappaleena. Kotipalvelu Kehrälintu pyrkii toimimaan aina hyvässä yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Asiakkaan toiveet ja palaute otetaan huomioon ja sitä käytetään toiminnan kehittämisessä.</b></p>
<p>Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen</p> <p><b>Tutustumiskäynnillä asiakas voi tutustua Kotipalvelu Kehrälinnun palvelutarjontaan, toimintaperiaatteisiin ja työntekijään. Tutustumiskäynti on maksuton.</b></p>
<p>Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.</p> <p><b>Sopimukset ja palvelun hinnat käydään yhdessä läpi tutustumiskäynnillä. Kaikista muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle ja niistä keskustellaan tarvittaessa yhdessä.</b></p>
<p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)</p> <p><b>Kotipalvelu Kehrälintu toimii aina hyvien tapojen ja eettisten periaatteiden mukaan. Kotipalvelu Kehrälintu kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä, koskemattomuutta, vapautta ja intimitteettisuojaa. Kotipalvelu Kehrälintu noudattaa vaitiolovelvollisuutta.</b></p>

<p>Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista</p> <p><b>Asiakas vastaa itse omista rahoistaan, avaimista ja muista tavaroista. Ulkoillessa ja asioidessa Kotipalvelu Kehrälintu pyrkii omalta osaltaan ja mahdollisuuksien mukaan muistuttamaan ja huolehtimaan asiakkaan rahojen, avaimien ja muiden tavaroiden huolellisesta ja turvallisesta säilyttämisestä.</b></p>
<p>Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään</p>
<p>Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p> <p><b>Jos asiakas kokee, että häntä on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, Kotipalvelu Kehrälintu toivoo, että asiakas ottaisi ensisijaisesti yhteyttä Kotipalvelu Kehrälinnun yrittäjään, jotta asia voitaisiin yhdessä keskustellen selvittää. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään heti.</b></p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)</p>
<p>Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).</p>
<p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan</p> <p><b>Shiv Sharma 0443208108 shiv@kehralintu.fi Saarenvainionkatu 1 B 7, 33710 Tampere</b></p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot</p> <p><b>sosiaaliamies@tampere.fi 0408004186</b></p>
<p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä</p> <p><b>Kaikki muistutukset käsitellään yrityksessä välittömästi. Niistä keskustellaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään heti.</b></p>

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa
Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta <b>Kuluttajaneuvonta 029 553 6901, ma-pe klo 9-15 Henkilökohtaista neuvontaa saa maistraatissa.</b>
Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma <b>Asiakaspalautetta kerätään kotikäynneillä. Palautetta voi antaa myös sähköpostitse osoitteeseen <a href="mailto:info@kehralintu.fi">info@kehralintu.fi</a> Toimintaa kehitetään palautteen sekä yhteisten keskustelujen pohjalta läheisessä yhteistyössä asiakkaiden kanssa.</b>

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <a href="http://www.valvira.fi/">http://www.valvira.fi/</a>
Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta <b>Kotipalvelu Kehrälintu ottaa kaikessa toiminnassa huomioon asiakkaan toimintakyvyn sekä voimavarat. Palvelun tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaan hyvinvointia ja elämänlaatua. Kotipalvelu Kehrälintu palvelee aina iloisella mielellä. Tunnelma on kiireetön ja lämmin. Kotipalvelu Kehrälintu käyttää aina kuntouttavaa työtettä.</b>
Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.) <b>Kotipalvelu Kehrälintu pyrkii osaltaan ja mahdollisuuksien mukaan edistämään asiakkaan monipuolista ja terveellistä ruokavaliota. Asiakkaan ravitsemuksen tilaa seurataan jokaisella kotikäynnillä.</b>
Valtion ravitsemusneuvottelukunta: <a href="http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/">http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/</a>
Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot <b>Shiv Sharma 0443208108 <a href="mailto:info@kehralintu.fi">info@kehralintu.fi</a></b>
Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.) <b>Kotipalvelu Kehrälinnun palvelutarjontaan kuuluu myös lenkkiseura ja viriketoiminta. Kotikäynneillä pyritään aina tekemään myös jotain mukavaa ja toimintakykyä tukevaa.</b>
THL:n liikuntasuosituksat eri-ikäisille: <a href="http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta">http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</a>



<p>Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen</p> <p><b>Kotipalvelu Kehrälintu huolehtii sekä omasta että asiakkaan ja kotiympäristön hygieniasta mahdollisuuksien mukaan. Työssä käytetään asianmukaisia työvälineitä ja pesuaineita. Tarvittaessa käytetään hanskoja.</b></p>
<p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p><b>Toimintaa kehitetään jatkuvasti. Kehittämisessä otetaan erityisesti huomioon asiakkailta saatu palaute. Toiminnan kehittämisestä keskustellaan asiakkaiden kanssa aktiivisesti.</b></p>

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

<p>Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)</p> <p><b>Kotipalvelu Kehrälintu seuraa kotikäynneillä asiakkaiden terveydentilaa ja ohjaa heitä terveyden ylläpitämisessä. Kotipalvelu Kehrälintu pyrkii edistämään asiakkaan hyvinvointia kokonaisvaltaisesti henkilökohtaisen hoivan sekä tarvittavien hoitotoimenpiteiden avulla. Kotipalvelu Kehrälinnun yrittäjä on vanhustyöhön erikoistunut lähihoitaja. Kotipalvelu Kehrälinnulla on myös töissä sairaanhoitaja, jota lähihoitajat ja kodinhoitajat voivat konsultoida terveydenhuoltoon ja sairaanhoitoon liittyvissä asioissa.</b></p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa</p> <p><b>Lääkäripalvelujen järjestäminen on asiakkaan omalla vastuulla, mutta Kotipalvelu Kehrälintu voi esim. saattaa asiakasta lääkäriin tai apteekkiin ja avustaa asiakasta kotihoidossa.</b></p>
<p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi</p> <p><b>Jos kotikäynnillä huomataan, että asiakas tarvitsee kiireellistä sairaanhoitoa, Kotipalvelu Kehrälintu hälyttää viipymättä apua (soittamalla ambulanssin tai varaamalla kiireellisen lääkäriaajan) ja ilmoittaa asiasta asiakkaan läheisille, jos niin on sovittu. Yrittäjällä ja työntekijöillä on ensiapukoulutus, joten he osaavat tarvittaessa antaa ensiapua.</b></p>
<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)</p>

<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <a href="http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030">http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030</a></p> <p><b>Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja sitä päivitetään tarpeen mukaan. Kotipalvelu Kehrälinnun lääkehoitosuunnitelma on saatavilla kysyttäessä.</b></p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot  <b>Shiv Sharma 0443208108 info@kehralintu.fi</b></p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot  <b>potilasasiamies@tamper.fi 0505272949</b></p>
<p>Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma</p>

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta</p> <p><b>Kotipalvelu Kehrälinnun keräämät asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakasrekisteriin sekä sähköiseen kalenteriin, jonka mukaan työntekijät liikkuvat asiakkaalta toiselle. Tietoja käytetään asiakastyössä ja laskuttamisessa. Tietoihin on pääsy yrittäjällä, työntekijöillä ja sihteerillä, joiden kanssa on tehty salassapitosopimus. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille tahoille. Palvelusuunnitelmat ja -sopimukset sekä muut paperiset aineistot sijaitsevat yrittäjän kotona turvallisessa paikassa.</b></p>
<p>Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:  <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf</a></p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot  <b>Shiv Sharma, 0443208108 info@kehralintu.fi</b></p>
<p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet <a href="http://www.tietosuoja.fi">www.tietosuoja.fi</a></p> <p>Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf</a> ja <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf</a></p> <p>Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</a></p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <a href="http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf">http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf</a>)</p>

<p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf</a> ja <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</a></p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <a href="http://www.tietosuoja.fi/1582.htm">http://www.tietosuoja.fi/1582.htm</a> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä</p> <p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p>
<p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma</p>

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua</p> <p><b>Mahdollisten alihankkijoiden kanssa tehdään kirjallinen sopimus. Alihankkijoilla on tarvittavat voimassa olevat vakuutukset. Asiakkailta kysytään palautetta alihankkijoiden toimittamasta palvelusta ja alihankkijoiden kanssa käydään säännöllisiä keskusteluja palvelun laadun valvonnasta.</b></p>
<p>Luettelo alihankkijoita</p> <p>Jonna Kadenius, <a href="mailto:2799920-5">2799920-5</a></p>
<p>Kehittämissuunnitelma</p>

### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

**Oma-  
valvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti. Seurannasta vastaa Kotipalvelu Kehrälinnun yrittäjä.**

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissä

**Oma-  
valvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa.**

Oma-  
valvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

**5.7.2018 Tampereella**

Allekirjoitus

(Oma-  
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Shiv Sharma**