



OMAVALVONTASUUNNITELMA

KOTIRINKI OY

3. SYYSKUUTA 2024

KOTIRINKI OY

PITKÄTANHUANKATU 2 A1, 13130 HÄMEENLINNA

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
2.1 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
4 RISKIENHALLINTA	5
4.1 Riskien tunnistaminen	5
4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi.....	6
4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	6
4.4 Sosiaalihuollon palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu	7
5.1.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	8
5.1.2 Asiakkaan osallisuus	8
5.1.3 Asiakkaan oikeusturva.....	8
5.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaava	9
5.2.1 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot Hyvinvointialueittain:	10
5.3 Kuluttajaneuvonta	13
6 KOTIRINGIN PALVELUT	13
6.1 Kotiin vietävät tukipalvelut.....	13
6.1.1 Siivous ja puhtaanapito	13
6.1.2 Jätehuolto.....	14
6.1.3 Ruoanlaitto	14
6.1.4 Pyykinpesu ja vaatehuolto.....	14
6.1.5 Ulkoilu ja virkistäytyminen	14
6.2 Kotihoidon palvelut (ei kotisairaanhoido).....	14
6.2.1 Henkilökohtainen hygienian hoito	14
6.2.2 Pukeutumisessa avustaminen	14
6.2.3 Ruokailu ja ravitseminen.....	14
6.2.4 Itsehoitoa vastaavat toimenpiteet ja seuranta	15
6.2.5 Lääkehoito	15
6.2.6 Toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta	15
6.2.7 Muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta	16
6.2.8 Palveluseteliasiakkaat.....	16
6.3 Hygieniakäytännöt	16

6.3.1 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy	17
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7.1 Etäohjaus ja valvonta.....	17
7.1.1 Valvonta.....	17
7.1.2 Etäohjaus	18
8 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8.1 Henkilöstö.....	19
9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9.1 Henkilötietojen käsittely.....	20
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kotirinki Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus:

Y-tunnus: 1784293-3

Palveluntuottajan toimipiste

Osoite: Pitkätanhuankatu 2 A 1, 13130 Hämeenlinna

Yhteystiedot:

Puh: 03 339 99 905 (ma-pe klo 8:00-16:00)

myynti@kotirinki.fi

www.kotirinki.fi

Toiminta-alue:

Valtakunnallinen

Sosiaali- ja terveystieteiden rekisteröity toiminta:

Sosiaalihuollon kotihoidon tukipalvelut sekä kotihoito (ei kotisairaanhoido).

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 19 §:ssä määritellyt kotihoidon osiot; 1) hoito ja huolenpito, 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta sekä 3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta.

Asiakaspäämäärä:

1200 asiakasta

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Tarjoamme kotiin vietäviä tukipalveluita sekä kotihoitoa (ei kotisairaanhoido) ikääntyneille, henkilöille, joiden toimintakyky on muutoin alentunut sekä hyvinvointialueiden palveluseteliasiakkaille. Tavoitteenamme on tukea asiakkaiden kotona asumista ja itsenäisyyttä mahdollisimman pitkään toimittamalla tukipalveluita sekä kotihoitoa (ei kotisairaanhoido) suoraan asiakkaan kotiin.

Palvelua tuotamme Kotirinki Oy:n asiakkaille yhdessä Kotirinki partner yrittäjien kanssa noudattaen Kotirinki Oy:n asettamia laatuvaatimuksia. Asiakaspalvelua ja Kotirinki partner yrittäjien palvelunlaatua valvoo valtakunnallisesti Kotirinki Oy.

Tukipalveluina tarjoamme muun muassa siivousta ja puhtaanapitoa, ruoanlaittoa, pyykinpesua ja vaatehuoltoa, asiointiapua, sekä tukea ulkoiluun ja virkistytymiseen.

Kotihoidon palveluina tarjoamme apua ja tukea henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa, pukeutumisasiapua, ravinnosta huolehtimisesta, lääkehoidon seuranta ja muistutukset, valmiiksi jaettujen lääkkeiden antamisessa asiakkaille, asiakkaan terveydentilan havainnointiin liittyvät toimenpiteet, akuutit haavan hoidot, itsehoitoa vastaavat toimenpiteet, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon, kuntoutukseen sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon ja seurantaan, omaishoidon tukena toimimiseen sekä ohjausta ja neuvontaa. Kotirinki Oy palveluun ei kuulu terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido.

Kotirinki Oy on hyväksytty palvelusetelituottaja seuraavissa hyvinvointialueissa: Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Etelä- ja Pohjois-Savon hyvinvointialue, Itä-, Länsi- ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.

2.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimitamme asiakkaille iloisella mielellä ja luotettavasti sovitut siivous-, kotiapu ja kotihoivapalvelut.

Luotettava

- Pidämme sen mitä lupaamme. Luottamus syntyy päivittäisten tekojen kautta ketjun yrittäjän ja asiakkaan välisessä kanssakäymisessä. Ristiriitatilanteissa vaikeidenkin asioiden avoin ja suora käsittely synnyttää ketjutoiminnassa luottamusta. Edellytämme Kotirinki partner- yrittäjiltämme sekä Palvelukeskuksen henkilöstöltä ehdotonta rehellisyyttä ja kaikki allekirjoittavat vaitiololupauksen.

Tuloksellinen

- Liiketoiminnan tulee olla aina tuloksellista, jotta sillä olisi tulevaisuus ja kehittymisen mahdollisuus. Käytännössä tämä tarkoittaa, että jokaisen asiakkaan ja jokaisen prosessin on oltava kannattava, jotta voimme varmistaa yrityksen tulevaisuuden sekä turvata palvelun jatkumisen tasalaatuisena kaikille asiakkaillemme.

Ajanmukainen

- Ajanmukaisuudella tarkoitamme kykyä ymmärtää asiakkaidemme tarpeet sekä kykyä uudistua. Ajanmukaisuus näkyy ulospäin yhtenäisenä, raikkaana ja myyvästä ilmeenä. Ketjun sisällä ajanmukaisuus tarkoittaa positiivista ja eteenpäin vievää ilmapiiriä, joka syntyy toisten ihmisten positiivisella kohtelulla. Kunnioitamme asiakasta ja hänen yksityisyyttään.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Tämä omavalvontasuunnitelma perustuu Kotirinki Oy:n sähköiseen Omavalvontaohjelmaan, toimintasuunnitelmaan sekä palvelukonseptiin. Näiden tekemiseen on osallistunut toimitusjohtaja, tiimipäälliköt sekä pidempään toimineita yrittäjiä.

Tämän omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta päivittäisestä ja hyväksymisestä vastaavat edellä mainitut tahot.

Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan 4 kuukauden välein ja seurannasta tulleet havainnot tai muutokset julkaistaan ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaan välittömästi. Toiminnassa tapahtuvat muutokset, jotka koskevat tuotettavia palveluita, niiden laatua tai asiakaspotilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia päivitetään omavalvontasuunnitelma viiveettä. Omavalvontasuunnitelma on osa Kotirinki Oy:n laadunvalvontajärjestelmää, riskienhallintaa sekä henkilöstön ja palveluntuottajien perehdytystä.

Asiakkaan kodissa tehtävää työtä ohjaa toimintasuunnitelmat ja konseptoidut prosessit. Asiakaspalautteiden säännöllisen keräämisen avulla saamme tietoon ajankohtaista tietoa palvelun toteutumisesta ja kehittämiskohteista, joita toteutetaan aina tarpeen vaatiessa.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja se on luettavissa Kotirinki Oy:n kotisivuilla www.kotirinki.fi sekä se on tallennettuna asiakkaiden henkilökohtaiseen asiakaspalvelusovellukseen. Asiakkaan tarpeen mukaan palveluntuottaja voi näyttää sen asiakkaalle paperisena asiakaskäynnin yhteydessä.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienarviointi on jatkuva prosessi, joka sisältää riskin tunnistamisen, todennäköisyyden ja vaikuttavuuden arvioinnin, tarvittavat toimenpiteet, vastuut ja aikataulun.

Kotirinki partner yrittäjien rekrytointi ja koulutuspolku on pitkään kehitetty ja suunniteltu. Näiden prosessien avulla voimme ylläpitää ja kehittää yrityksen laadunvalvontaa.

Kotirinkin perehdytyksessä käydään tarkoin läpi tukipalveluiden sekä kotihoidon prosessit ja toimintatavat turvallisuuden, tiedonkulun, työnjaon ja työergonomian osalta.

Vaarojen- ja riskientunnistamisen lähtökohtana on avoimuus ja rehellisyys, jolloin riskienarviointi on osa laadukasta turvallisuustoimintaa, ja joka tähtää jatkuvaan toiminnan tason parantamiseen. Toiminnassa ja asiakaskäynneillä havaitut epäkohdat ja turvallisuushavainnot olemme ohjeistaneet Kotirinki partner yrittäjämme tuomaan välittömästi Palvelukeskuksen tietoon, sekä raportoimaan asianmukaisesti.

4.1 Riskien tunnistaminen

Kotirinki partner yrittäjät on ohjeistettu tunnistamaan riskit ja annettu toimintaohjeet vaaratilanteiden varalle. Nämä käydään läpi aloituskoulutuksessa, sekä säännöllisin väliajoin partner yrittäjille suunnatuissa kokouksissa ja ketjupäivillä. Kaikilla on käytössä sähköinen konseptikäsikirja, sieltä partner yrittäjät voivat kerrata ohjeita, milloin tahansa.

4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

Mikäli Kotirinki partner yrittäjä tai Palvelukeskuksen henkilöstö havaitsee työssään riskitekijöitä tai laatupoikkeamia hän on velvollinen raportoimaan asiasta Kotirinki Oy:lle. Ilmoitus tehdään ja raportoidaan välittömästi alla olevia viestintä järjestelmiä käyttäen:

1. Puhelimitse (ensisijainen) tai sähköpostilla
2. Tehtyjen riskitekijöiden ja huomioiden asianmukainen raportointi ja läpikäynti yhteisissä palavereissa/kokouksissa
3. Teams – suljettu yhteisö

Ilmoitukset ja havainnot voivat olla neljän eri kategorian ilmoituksia:

- Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:
Potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti -tapahtumat ja haittatapahtumat)
- Työturvallisuusilmoitus:
Henkilöstön tai yrittäjien turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle tai yrittäjille
- Tietosuojatietoturvailmoitus:
Tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon
- Palvelunlaatuun liittyvä ilmoitus:
Palvelun laatuun, toteutumiseen tai Kotirinki Oy:n palvelukonseptiin liittyvät laatuilmoitukset, jotka on huomionnut palvelua saava asiakas, palveluntuottaja tai Kotirinki Oy: henkilöstö.

4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Laatu- ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee.

Epäkohdat ja turvallisuusilmoitukset käsitellään ja raportoidaan heti. Ilmoitukset käydään läpi palaverissa sekä kehitysryhmissä, joissa keinot korjauksiin kartoitetaan. Yhteisen keskustelun ja raportoinnin tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, sopia välittömistä ja välillisistä toimista sekä oppia kehittämään toimintaa tulevaisuudessa niin että voisimme ennaltaehkäistä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa. Raportoinnin ja tiedonvälittäminen toteutetaan useita välineitä käyttäen: sähköposti / puhelin, Kotirinki suljettu yhteisö, jota koko työyhteisö käyttää.

Panostamme toiminnassamme myös kaikkien omaan hyvinvointiin ja motivoimiseen, joka vahvistaa työssäjaksamista. Näin Kotirinki partner yrittäjä sekä Kotirinki Oy:n palvelukeskuksen työyhteisö pysyy samana mahdollisimman pitkään eikä vaihtuvuutta olisi.

Työ suoritetaan noudattaen hyviä tapoja, hygieniaohjeita ja turvallisuutta.

4.4 Sosiaalihuollon palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajana meillä on ilmoitusvelvollisuus asiakkaan palvelutarpeesta, valvontalaki 29§ Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.

Valvontalaki 29§ velvoittaa sosiaalihuollon palvelua tuottavan henkilön ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle sosiaalihuollon viranomaiselle, jos he palveluita tuottaessaan huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa vakavia puutteita. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Kotirinki on ohjeistanut ja kouluttanut palveluntuottajat ilmoitusvelvollisuudesta sekä ilmoituksen teko prosessin. Ohjeistukset ovat palveluntuottajien saatavilla aina ajankohdasta riippumatta sähköisessä Kotirinki konseptikäsi kirjassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Asiakkaan kotona

Yksityinen- tai palveluseteliasiakas tekee vapaaehtoisesti itse tai asiakasta edustavan viranomaisen avulla palvelusopimuksen Kotirinki Oy:n kanssa, jossa on nimi, osoite ja puhelinnumero sekä mahdollinen sähköpostiosoite. Asiakas voi halutessaan antaa myös omaisen nimen ja puhelinnumeron. Nämä tiedot kirjautuvat sähköiseen asiakasrekisteriin ja ne ovat vain asiakkaan, Kotirinki Oy:n ja Kotirinki-yrittäjän välisiä tietoja, joita ei luovuteta ulkopuolisille tahoille.

Ennen palvelun aloitusta kartoitamme asiakkaan toimintakyvyn ja kodin turvallisuuden. Keskustelemme yhdessä asiakkaan ja /tai hänen omaisensa kanssa mahdollisiin terveyteen liittyvistä riskitekijöistä, mahdollisista siihen liittyvistä rajoituksista sekä kodinturvallisuuteen liittyvistä asioista.

Kirjaamme nämä ensimmäisen käynnin aikana asiakkaan palvelusuunnitelmaan, jonka kaikki osapuolet allekirjoittavat. Palvelusuunnitelma tallennetaan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmäämme.

Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnämme asiakkaan ja/tai omaisten sekä viranomaisten näkemyksiä palvelutarpeesta.

Arvioinnin lähtökohtana on aina henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioimme kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet,

joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Palvelusuunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaan mutta vähintään puoli vuosittain. Päivitetyn ja allekirjoitetun lomakkeen tallennamme aina myös sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme.

5.1.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Palvelumme perustuu aina asiakkaan vapaaehtoiseen tilaukseen ja valinnanvapauteen palveluntuottajien keskuudesta. Asiakkaan palvelutarpeet toimintakyvyn ja sosiaalisen kanssakäymisen ylläpitämiseksi arvioidaan yhdessä asiakkaan (ja tarvittaessa omaisen) kanssa ensimmäisellä käyntikerralla.

Lähtökohtana on asiakkaan tahdonvapaus ja itsemääräämisoikeus, edunvalvojan tai valtuutetun näkökanta siinä tapauksessa, kun asiakkaan oma päätöksentekokyky on väliaikaisesti tai pysyvästi heikentynyt.

Tarpeellinen tieto on palvelukuvauslomakkeessa sähköisessä muodossa pilvessä, salasanojen takana. Palvelun toteutumista seurataan asiakaspalautteiden sekä laukukäyntien kautta. Palvelusuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutoksia ja sitä päivitetään henkilökohtaisten tarpeiden tai tilanteiden muuttuessa.

5.1.2 Asiakkaan osallisuus

Kotiringin kotiin tuotettavien palveluiden tarkoituksena on tuottaa asiakkaille palveluita, jotka tukevat kotona asumista mahdollisimman pitkään. Me haluamme luoda asiakkaalle mahdollisuuden arvokkaaseen arkeen kotona. Palveluiden tarkoitus on tuottaa kiireettömiä palveluita, joissa korostuvat yhdessä tekeminen ja syvä luottamus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

Palvelun tarkoituksena ei ole tehdä kaikkia asioita asiakkaan puolesta, vaan tukea asiakasta hänen arjessaan ja kotonaan. Autamme asiakasta niissä päivittäisissä arjen askareissa ja hoitotilanteissa, joihin asiakas tarvitsee tukea tai apua. Osallistamme ja aktivoimme asiakasta aina mahdollisuuksien mukaan. Palvelukäynnit etenevät asiakkaan rytmien mukaisesti asiakasta kuunnellen ja yhdessä tehden.

5.1.3 Asiakkaan oikeusturva

Toimimme aina hyvän hallintotavan ja eettisten periaatteiden mukaan. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta, yksityisyyttä, koskemattomuutta ja turvallisuutta sekä vapautta päättää omista

asioistaan kunnioitetaan ja vaalitaan. Kotirinki Oy ja sen palvelua tuottavat Kotirinki partner yrittäjät noudattavat kaikissa toimissaan vaitiolovelvollisuutta ja henkilötietosuojaa.

Kotirinki Oy kerää palautetta palvelunsa laadusta, oikea-aikaisuudesta ja asiakaskokemuksesta. Asiakkaat voivat antaa jatkuvasti palautetta palvelusta ja palvelujen suorittajista. Palvelusta annettu keskiarvo arvio on julkinen, reaaliaikainen ja nähtävillä milloin tahansa www.kotirinki.fi sivuilta.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun / kohteluun, on hänellä oikeus tehdä palaute tai muistutus palveluntuottajalle sekä Kotirinki Oy:lle. Palautteen/muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Palautteen/muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23§). Palautteet käsitellään aina viimeistään seuraavan arkipäivän aikana niiden saapumisesta, kuitenkin tavoitteena on käsitellä kaikki palautteet heti niiden saavuttua.

Asiakasjärjestelmästä tulleet palautteet ovat näkyvillä reaaliajassa. Annamme palvelusta tyytyväisyystakuun ja sitoudumme korjaamaan tilanteen, mikäli asiakas on tyytymätön työmme jälkeen ja antaa palautteen 24 tunnin kuluessa.

Toimintaa koskevat muistutukset käsitellään ja käydään läpi Kotirinkin sisäisessä palaverissa ja palvelua tuottavan Kotirinki partner yrittäjän kanssa. Muistutukseen reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla selvitys toimitetaan myös kyseisen hyvinvointialueen laatujohtajalle. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle kaksi viikkoa.

Muistutuksen vastaanottaja
Joni Lappalainen / Sanna Rakowski
Pitkätanhuankatu 2 A 1, 13130 Hämeenlinna
puh: 03 33999903
asiakaspalvelu@kotirinki.fi

Asiakkaan ja palvelun suorittajan kanssa selvitetään mahdolliset haittatapahtumat, vaaratilanteet tai epäasiallinen kohtelu sekä sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Asiakaspalautteet ovat merkittävä osa toiminnan kehittämistä.

Tämän lisäksi asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä oman kuntansa sosiaaliammiehen tai kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi) ollessaan tyytymätön palveluntuottajan toimiin.

5.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- Neuvoa miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon,

sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- Kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta.

5.2.1 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot Hyvinvointialueittain:

Etelä-Savon Hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Savonlinnan alue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava puhelinasiointi: Enonkoski, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava
puh: +358 44 417 3218

Palveluajat ma–pe 09:00–14:00

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Mikkelin alue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava puhelinasiointi: Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki ja Puumala
puh: +358 44 351 2818

Palveluajat ma–pe 09:00–14:00

Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Jenni Hannukainen, Sari Herlevi, Teija Tanska

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi puh: 09 31043355

Toinen linja 4A, 00530 Helsinki

PL6060, 00099 Helsingin kaupunki

Itä-Uusimaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Anette Karlsson

anette.karlsson@itauusimaa.fi

puh: 0405142535

Mannerheiminkatu 20 K, 3 krs, 06100 Porvoo

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava: Satu Loippo

satu.loippo@omahame.fi

puh: 0505996413

Sibeliuksenkatu 2

13100 Hämeenlinna

Potilasasiavastaava: Kirsi Vilpa ja Tiina Ketola Mäcklin

kirsi.vilpa@omahame.fi

tiina.ketola-macklin@omahame.fi

Keski-Uusimaa hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava

sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

puh: 040 027 7087

Sosiaalitaito, Sosiaaliasiamies

Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Keski-Suomen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava: Eija Hiekka

sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

puh: 044 265 1080

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Sosiaaliasiamies

Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä

Länsi-Uusimaa hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

puh: 029 151 5838

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Pirkanmaan hyvinvointialue

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

puh: 040 800 4187, 040 800 4186

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Taija Mehtonen

asiavastaavatoiminnan kehittäminen ja yhteistyö

puh. 040 800 4186, ainoastaan vastuuhenkilöpuhelut

potilasasiavastaava@pirha.fi, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Palvelupäällikkö valvonta- ja asiavastaavatoiminta

Katja Uitus-Mäntylä

asiavastaavatoiminnan esihenkilö

puh. 044 472 2687

katja.uitus-mantyla@pirha.fi

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Potilasasiavastaava, Oulu, Oulunkaari, Koillismaa

puh: 040 318 5123

Sosiaaliasiavastaava Koillismaa ja Oulunkaari

puh 040 1357946

II, Oulu, Pudasjärvi, Utajärvi, Vaala, Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Tyrnävä

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Mirva Makkonen

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Rannikon ja Lakeuden alue

Kalajoki, Merijärvi, Pyhäjoki, Raahe, Siikajoki, Kuusamo, Taivalkoski
Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Sisko Muikku
sisko.muikku@pohde.fi
puh: 040 135 7946
Raahen sairaala, Rantakatu 4, 92100 Raahe

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Oulun eteläinen

Alavieska, Haapajärvi, Haapavesi, Kärsämäki, Nivala, Oulainen, Pyhäjärvi, Pyhäntä, Reisjärvi, Sievi, Siikalatva, Ylivieska
Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Merja Jaakola
merja.jaakola@pohde.fi
puh: 040 635 5353

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi
puh: 044 461 0999
Työskentelyalue: Pohjois-Savon hyvinvointialue, pois lukien kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi, Vehmersalmi
puh: 040 860 8206
Palveluajat
Sosiaaliasiavastaava puhelinajat
Maanantai - Perjantai 09:00 - 11:30
Kunnat: Iisalmi, Joroinen, Kaavi, Keitele, Kiuruvesi, Kuopio, Lapinlahti, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus, Vesanto, Vieremä

Potilasasiavastaava
Perusterveydenhuollon potilasasiavastaavat
potilasasiamies@pshyvinvointialue.fi
puh: 044 461 0850
Puhelinaika, tapaamisista on aina sovittava erikseen
Maanantai - Perjantai 09:00 - 11:30
Kunnat: Iisalmi, Joroinen, Kaavi, Keitele, Kiuruvesi, Kuopio, Lapinlahti, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus, Vesanto, Vieremä

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaavat:
Vastuhenkilö Tarja Laukkanen
Annina Rinne
Salla Ritala
Essi Lipponen
puh: +358 38192504 ma, ti ja to 9–12, ke 9-15

asiavastaavat@pajatha.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00

Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava, Turku

puh:022626171

Aurakatu 8, 20100 Turku

Sosiaaliasiavastaava:

Salo, Pöytyä, Parainen, Paimio, Oripää, Nousiainen, Naantali, Mynämäki, Masku, Loimaa, Kemiönsaari, Aura

puh: 050 341524

5.3 Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Puhelin: 029 505 3000 (vaihe)

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa):

Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

6 KOTIRINGIN PALVELUT

6.1 Kotiin vietävät tukipalvelut

6.1.1 Siivous ja puhtaanapito

Kotirinki tarjoaa siivous ja puhtaanapitopalvelua asiakkaille kodin ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Palvelua voi saada niin kertapalveluna kuin sopimuspalveluna. Puhtausohjelmamme ovat asiantuntijoiden kehitystyön tulos ja ylläpitävät kodin säännöllistä siisteyttä. Siivous ja puhtauspalvelut voivat sisältää lisäpalveluna mm. ikkunoiden pesua, kodinkoneiden pesua, saunan pesua tai tekstiilipesua.

6.1.2 Jätehuolto

Palveluntuottajat vievät asiakaskäynnin yhteydessä asiakkaiden roskat, siihen tarkoitettuun jätteastiaan.

6.1.3 Ruoanlaitto

Kotiringin tukipalveluun voi kuulua asiakkaiden avustaminen ruoanlaitossa heidän kotonaan. Avustamme asiakkaita heidän toiveiden mukaisesti ruoanlaitossa ja sen valmistuksessa heidän reseptien mukaisesti. Noudatamme palvelussa erityistä käsihygieniaa. Avustamme asiakasta ruoanlaitossa hänen kotonaan, jolloin palveluun ei vaadita hygieniapassia.

6.1.4 Pyykinpesu ja vaatehuolto

Kotiringin tukipalveluun voi kuulua asiakkaiden avustaminen pyykinpesussa ja vaatehuollossa. Avustamme asiakasta pyykinpesussa asiakkaan kotona. Pyykinpesu tehdään asiakkaan pyykinpesukoneella, asiakkaan pyykinpesuaineita käyttäen ja hänen ohjeistuksellaan. Voimme auttaa asiakasta hänen kotonaan myös vaatteiden ja liinavaatteiden silityksessä, sekä mankeloinnissa. Asiakkaan pyykinpesuun ja vaatehuoltoon liittyvä tehdään aina asiakkaan ohjeistusten ja toiveiden mukaisesti, sekä asiakkaan välineistöä ja pesuaineita käyttäen.

6.1.5 Ulkoilu ja virkistäytyminen

Kotiringin tukipalveluun voi kuulua ulkoilu ja virkistäytyminen asiakkaiden toimintakyky huomioiden. Palvelussa tuemme ja mahdollistamme asiakkaiden ulkoilun tai liikkumisen kodin ulkopuolella tai sen läheisyydessä. Käymme yhdessä kävelyllä tai istumme puiston penkille juttelemaan. Palvelussa korostuu yhdessä tekeminen ja sosiaalinen vuorovaikutus, joka voi tapahtua niin asiakkaan kotona, kodin lähistössä tai asiakkaalle mieluisessa ympäristössä. Palvelun aikana huolehdimme sään mukaisen varustuksen asiakkaalle, sekä teemme ulkoiluun liittyvän kävelyn aina sään niin salliessa. Liukkaalla tai kovin kuumalla säällä suunnittelemme asiakkaan kanssa mukavaa tekemistä asiakkaan luona.

6.2 Kotihoidon palvelut (ei kotisairaanhoido)

6.2.1 Henkilökohtainen hygienian hoito

Kotihoidon palveluina tarjoamme asiakkaille hoivaa ja huolenpitoa niin henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa kuin siitä huolehtimisessa. Avustamme ja tuemme asiakkaitamme peseytymisessä, wc-toiminnoissa, suunhygienian- ja ihon hoidossa.

6.2.2 Pukeutumisessa avustaminen

Avustamme asiakkaitamme pukeutumiseen ja riisuutumiseen liittyvissä tilanteissa. Tuemme asiakkaitamme aina sillä tuen määrällä, jonka asiakas kokee riittäväksi. Pyrimme huomioimaan toiminnassamme aina asiakkaan oman toimintakyvyn ja aktivoimme heitä osallistumaan toimintaa myös itse.

6.2.3 Ruokailu ja ravitsemus

Avustamme asiakkaita ruokailutilanteissa sekä hyvän ravitsemuksen ja nestetasapainon ylläpidossa.

6.2.4 Itsehoitoa vastaavat toimenpiteet ja seuranta

Avustamme asiakkaita pitkäaikaisten sairauksien ajoittaisten mittausten kuten verensokerin tai verenpaineen mittauksissa ja tulosten ylös kirjauksessa asiakkaan omaan seurantavihkoon. Tuemme ja ohjaamme asiakkaita kuntoutukseen ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon ja toteutukseen.

6.2.5 Lääkehoito

Tuemme asiakkaita turvallisen lääkehoidon toteutuksessa. Palveluihimme kuuluu lääkehoidonmuistutukset, valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen asiakkaille ja avustaminen enteraalisten ja paraenteraalisesti annosteltavien lääkkeiden annossa. Näitä lääkkeitä voivat olla ihovoiteet, silmätipat, korvatipat, peräpuikot ja inhaloitavat lääkkeet. Avustamme asiakkaita apteekki käynneillä sekä avustamme asiakkaita lääkkeiden haussa apteekista asiakkaan tekemän valtakirjan tai apteekkiasiointi valtuutuksen kautta.

Asiakkaan lääkehoito ja sen toteutumisen suunnitelma kirjataan asiakkuuden alussa tehtävään palvelusuunnitelmaan.

Kotirinki Oyn kotihoidon palveluita tuottavat yhteistyösopimuksin sosiaaliterveysalan ammattitutkinnon omaava henkilö, jolla on voimassa oleva ammattipätevyys. Ammattipätevyyden sekä ammattitutkinnon tarkistamme rekrytointiprosessin aikana Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, sekä pyydämme yrittäjämme näyttämään tutkintotodistuksen.

Lähihoitaja ammattitutkinnon omaava Kotirinki yrittäjä voi tuottaa lähihoitajien ammatilliseen koulutukseen sisältyvien lääkehoidon opintojen mukaisia asioita.

Lähihoitaja taustainen Kotirinki yrittäjä voi esimerkiksi antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä luonnollista reittiä eli tabletteina, kapseleina, liuoksina, silmä- ja korvatippoina, voiteina, laastareina ja peräpuikkoina.

Sairaanhoitaja ja terveydenhoitaja taustainen Kotirinki yrittäjä voi toteuttaa lääkehoitoa ammatillisen koulutuksensa laajuuden perusteella. Kotirinki yrittäjinä he voivat muun muassa antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä luonnollista reittiä eli tabletteina, kapseleina, liuoksina, silmä- ja korvatippoina, voiteina, laastareina ja peräpuikkoina, sekä avustaa asiakasta insuliinin pistämisessä sc.

Läkehoidon palveluita toteuttavalla yrittäjällä tulee olla työkokemusta hoitotyöstä sekä turvallisen ja aseptisen lääkehoidon toteuttamisesta. Yrittäjiä kannustamme ylläpitämään omaa lääkehoidon tietämystä erillisten täydennyskoulutusten ja suoritettavien lääketenttien kautta. Kotirinki Oy tarjoaa yrittäjille mahdollisuuden lisäkoulutuksiin yhteistyöorganisaatio Taitotalon kautta sekä sisäisesti järjestettyjen lisäkoulutusten avulla. Aseptisen ja turvallisen lääkehoidon toteutukseen yrittäjät saavat myös ohjeistuksen heidän käytössään olevasta yrittäjien käsikirjasta.

6.2.6 Toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta

Kotirinkin kotihoivan tarkoituksena on tuottaa asiakkaille palveluita, jotka tukevat kotona asumista mahdollisimman pitkään. Me tuomme asiakkaalle mahdollisuuden arvokkaaseen arkeen kotona.

Tuotamme kiireettömiä palveluita, joissa korostuvat yhdessä tekeminen ja syvä luottamus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

Palveluidemme tarkoituksena ei ole tehdä kaikkia asioita asiakkaan puolesta, vaan tukea asiakasta hänen arjessaan ja kotonaan. Autamme asiakasta niissä päivittäisissä arjen askareissa, joihin asiakas tarvitsee tukea tai apua. Osallistamme ja aktivoimme asiakasta mahdollisuuksien mukaan.

Yksinäisyys on tutkitusti turvattomin tunnetila, jonka ikäihminen voi kokea ja haluamme että voimme omalla toiminnallamme vaikuttaa asiakkaan kotona viihtyvyyteen ja turvallisuuden tunteeseen. Tarjoamme asiakkaille sitä tärkeintä; aikaa, hoivaa ja läsnäoloa.

Kotihoivan palveluilla asiakkailla on mahdollisuus pärjätä kotona pidempään ja saamaan apua niissä arjen toiminnoissa, joissa he kokevat epävarmuutta. Hoivapalveluilla vahvistamme asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta sekä turvallisuuden tunnetta.

6.2.7 Muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta

Kotiringin palveluilla haluamme tukea asiakkaiden hyvinvointia niin yhdessä olon kuin tekemisen tukemana. Vaalimalla hyvää terveyttä ja toimintakykyä sekä huolehtimalla sairauksien hoidosta voidaan vähentää tapaturmanvaaraa ja lisätä arjen turvallisuutta. Tuemme asiakkaitamme säännölliseen liikkumiseen, jolla voimme edistää kykyä suoriutua arjen askareista sekä lisätä sen tuomia positiivisia vaikutuksia mielenhyvinvointiin.

6.2.8 Palveluseteliasiakkaat

Palvelusetelillä edistetään sosiaali- ja terveystalouden käyttäjien valinnanvapautta ja mahdollisuuksia hankkia tarvitsemiaan palveluita yksityisiltä palvelujen tuottajilta. Palvelusetelillä voi hankkia sellaisia sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluita, jotka hyvinvointialueen kuuluu järjestää asukkailleen. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto hyvinvointialueen tuottamalle palvelulle.

Kotirinki Oy on hyväksytty palvelusetelituottaja seuraavissa hyvinvointialueissa: Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Etelä- ja Pohjois-Savon hyvinvointialue, Itä-, Länsi- ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.

6.3 Hygieniakäytännöt

Kaikissa kotipalveluissamme noudatamme Kotiringin laatimia hygieniaohjeita ja aseptista työtapaa. Tarvittaessa Kotiringin yrittäjäohjaus kouluttaa Kotirinki-yrittäjiä ajankohtaisiin aiheisiin liittyen.

- Huolehdimme omasta terveydestämme emmekä mene sairaina asiakkaiden koteihin
- Huolehdimme omasta hygieniastamme ja työvaattemme ovat puhtaat sekä ehjät
- Käytämme suojavarusteita tarpeen mukaan
- Huolehdimme hyvästä käsihygieniasta asiakkaiden luona

- Huolehdimme, että asiakkaiden kotiin jätetyt työvälineet ovat puhtaat ja ehjät
- Huolehdimme, että mukana kuljetettavat työvälineet ovat aina puhtaat ja pesty
- Tarvittaessa desinfioimme välineet kohteiden välissä
- Varmistamme, että työskentelemme aina kaikissa työkohteissa aseptisen työohjeen mukaan

Asiakkaiden yksilölliset hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmat määrittävät henkilökohtaisen hygienian osalle tavoitteet, jotka sisältävät asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asiakkaita avustetaan ja voimavaroja tuetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja peseytymisessä. Asiakkaiden hygieniaa hoidetaan päivittäin wc käytien yhteydessä.

6.3.1 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemiseksi asiakasta avustava hoitaja työskentelee aseptista työjärjestystä noudattaen ja hygieniaohjeiden mukaisesti muun muassa käyttäen käsidesinfektioiuosta ja suojakäsineitä sekä muuta tarvittavaa suojavaatetusta kuten suojaesiliinaa ja kasvomaskia. Tarpeen mukaan asiakasta avustetaan henkilökohtaisten hygienia tuotteiden hankinnassa ja käytössä.

Infektiokausien ja koronaepidemian aikana toimimme Kotiringin laatimien ohjeiden mukaisesti, jotka on laadittu STM:n, THL:n ja TTL:n antamien ohjeistuksien mukaisesti. Tarkemmat päivitettyt ohjeet löytyvät eKäsikirjasta

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Kotiringin kotiin tuotettavat palvelut on luotu ja kehitetty tukemaan asiakkaiden kotona asumista mahdollisimman pitkään. Palveluilla halutaan antaa asiakkaalle mahdollisuus arvokkaaseen arkeen kotona. Palvelut tuotetaan kiireettöminä, ja niissä korostuvat yhdessä tekeminen ja luottamus asiakkaan ja palvelutuottajan välillä.

7.1 Etäohjaus ja valvonta

7.1.1 Valvonta

Alihankkijoiden tuottamat palvelut ovat tuotteistettu/ konseptoitu. Konseptin omistaa Kotirinki Oy, joka tekee kirjallisen sopimuksen alihankkijan kanssa, kouluttaa, valvoo konseptin toteutumista ja jatkokouluttaa alihankkijoita oman toimintasuunnitelmansa mukaisesti.

Kotirinki partner yrittäjät sitoutuvat noudattamaan konseptin mukaisia ohjeita sekä hyvää henkilökohtaista hygieniaa jokaisen asiakaskäynnin aikana. Koulutuksessa Kotirinki partner yrittäjiä opastetaan henkilökohtaisesti pesuaineiden ja suojavaarusteiden käyttöön, vaara- tai uhkatilanteisiin sekä niissä toimimiseen. Kotirinki partner yrittäjien käytössä olevassa käsikirjassa

(sähköinen) on ohjeet laadukkaaseen käsihygieniaan sekä aseptiseen työjärjestykseen ja on sieltä kerrattavissa missä ja milloin vain.

Vastuuhenkilönä toimii Kotirinki Oy:n tiimipäälliköt. Palvelukielemme on suomi, jonka osaamista edellytämme kaikilta alihankkijoilta. Kotiringillä on yli 20- vuoden kokemus alalta.

7.1.2 Etäohjaus

Kotirinki toimii Suomessa valtakunnallisesti 60 paikkakunnalla ja koulutettuja Kotirinki partner yrittäjiä on yhteensä noin 70.

Kotirinki partner yrittäjien tukena sekä palvelun laadun varmistamisena ohjaamme yrittäjiämme niin toimipaikoilla kuin myös etäohjauksen kautta.

Laadukkaan ja toimivan etäohjauksen avulla Kotirinki Oy valvoo Kotirinki partner yrittäjien toimintaa sekä on heidän tukena erilaisissa ohjaustilanteissa.

Kotirinki partner yrittäjien etäohjauksessa käytämme muun muassa seuraavia ohjausvälineitä:

Kotiringin sähköiset järjestelmät – Yrittäjämme saavat henkilökohtaiset tunnukset, niin sähköpostiin, Extranettiin, asiakasjärjestelmään

Käsikirja 24/7 – Ajantasaiset ohjeet ja toimintamallit ovat yrittäjien käytettävissä vuorokaudesta tai ajasta riippumatta

Puhelimitse tapahtuva ohjaus - Palvelukeskus ja yrittäjäohjaus ohjaa ja tukee yrittäjiä puhelimitse aina maanantaista perjantaihin

Laadukkaan etäyhteyden kautta tehtävä työnohjaus vaatii huolellista suunnittelua ja toteutusta, jotta osapuolet voivat tehokkaasti ja tuottavasti osallistua ohjaustilanteisiin

Ohjeistamme ja koulutamme Kotirinki partner yrittäjät laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön. Hyödynnämme erilaisia vuorovaikutusvälineitä ja kannustamme selkeään ja avoimeen viestintään.

Valvonnan laatua ja tehokkuutta arvioidaan säännöllisesti. Keräämme palautetta yrittäjiltämme sekä kirjaamme huomioitamme aktiivisesti parantaaksemme valvonnan prosessia.

Ohjaus ja valvonta vaatii jatkuvaa kehitystä ja herkkyyttä Kotirinki partner yrittäjien, palvelukeskuksen sekä asiakkaiden tarpeisiin.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

Palvelua toimitettaessa asiakkaan kotiin toimitaan aina niin, ettei asiakkaalle, hänen omaisuudelleen tai palvelun suorittajalle aiheudu vaaraa. Noudatamme yleisiä palo- ja pelastuslaitosten turvallisuusohjeita sekä taloyhtiöiden ohjeistusta ilmoitusvelvollisuudesta ja tiloista poistumisesta palon sattuessa.

Sosiaalihuollon tukipalvelujen asiakkaiden kohdalla noudatamme alla olevia lakeja asetuksia:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista

Yritys ei ole vastuussa asiakkaan kodin turvallisuudesta. Havaitessaan asiakkaan realisoituneen turvallisuusriskin, kaltoin kohtelun tai kykenemättömyyden huolehtia itsestään on palvelun suorittaja velvollinen tekemään välittömästi ilmoituksen asiasta asianomaiselle viranomaiselle ja ottamaan yhteyttä asiakkaan nimeämään omaiseen (valvontalaki 29 §).

8.1 Henkilöstö

Kotirinki partner yrittäjä tuottaa palvelua henkilökohtaisesti sekä vastaa laatukriteerien täyttymisestä Kotirinki Oy:lle.

Kotirinki Oy:lla on pitkä kokemus alasta. Palveluntuottajat toimittavat kotisiivouspalvelua, kotiavun tukipalveluja ja kotihoitoa (ei kotisairaanhoidoa) Kotiringin asiakaskohteisiin tilauksen mukaan. Kotihoitoa suorittavilta palveluntuottajilta edellytämme sosiaali- ja terveydenhuollon koulututusta.

Palveluntuottajien rekrytoinnista ja koulutuksesta vastaa Kotirinki Oy. Palveluntuottajan tulee täyttää Kotiringin kelpoisuusvaatimukset, kaikki hakijat haastatellaan useampaan kertaan.

Palveluntuottaja täyttää seuraavat edellytykset:

Hyvä suomen kielen taito

Ahkera ja rehellinen

Nuhteeton tausta – kunnossa olevat luottotiedot

Kotihoivaa tuottavien yrittäjien voimassa oleva ammattioikeus sekä soveltuva ammattitutkinto

Ajokortti ja auton käyttö mahdollisuus

Hyvä fyysinen ja henkinen kunto

Jokainen Kotirinki ketjuun hyväksytty henkilö koulutetaan ja perehdytetään tarvittavan mittaisella koulutus- ja perehdytys jaksolla Kotiringin konseptiin sekä perehdytetään yrityksen toimintatapoihin, arvoihin ja asiakaslupaukseen.

Koulutus sisältää teoriakoulutusta työturvallisuudesta, omavalvonnan sisällöstä, tavoitteista ja periaatteista sekä käytännön harjoittelua ohjatusti. Kertauskoulutuksia järjestetään kaikille säännöllisesti. Koulutuksia järjestetään myös käytännön kertauksina tarpeen vaatiessa Kotirinki Oy:n yrittäjäohjauksen toimesta. Käytössä on e-käsikirja, jonka pohjalta on helppoa toimia selkeiden ohjeiden mukaan. Arkisin palveluntuottajien tukena on 12 henkilön Kotirinki Palvelukeskus.

9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

9.1 Henkilötietojen käsittely

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen eli GDPR:n mukainen rekisteri- ja tietosuojaselosteen mukainen REKISTERISELOSTE (Nähtävillä ww.kotirinki.fi etusivulla)

Alihankintasopimuksessa palvelutuottajalla on vaitiolovelvollisuus sitoumus.

Sähköinen asiakasrekisteri on Kotirinki Oy:n ja alihankintayritysten yhteinen.

Kotirinki Oy:n asiakasrekisterin vastuuhenkilö on vastuussa asiakasrekisterin ylläpidosta. Asiakastiedot tallennetaan suojattuun sähköiseen asiakasrekisteriin.

Rekisteriseloste päivitetään toimintatapojen muuttuessa. Ylläpidosta vastaa yrityksen Kotirinki Oy:n nimetty tietosuojavastaava.

Asiakas voi tarkastaa ja korjata omia tietojaan, milloin tahansa. Asiakkaan tietoja ei missään olosuhteissa luovuteta ulkopuolisille. Kaikilla tietoja käsittelevillä henkilöillä on salassapitovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen / yhteistyösopimuksen päätyttyä.

Kotihoivapalvelun asiakas- ja potilastieto kirjataan käytössä olevaan Nursebuddy -toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmässä pystytään rajoittamaan käyttöoikeuksia eri käyttöoikeusluokilla. Näin varmistetaan, ettei asiakastietoihin pääse muut kuin niitä asianmukaisesti ja oikeutetusti tarvitsevat.

Kotirinki partner yrittäjille on annettu ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Kotirinki Oy: henkilöstö ja Kotirinki partner yrittäjä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset.

Jokainen Kotirinki partner yrittäjä ja Kotirinki Palvelukeskuksen henkilöstö on salassapitovelvollinen ja salassapitovelvollisuus säilyy myös ammatinharjoittamisen päättymisen jälkeen (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 17§). Kotihoivaa tuottavalla Kotirinki partner yrittäjällä on vastuu kirjata asiakkaan tietoihin tehdyt hoitotoimenpiteet ja huomiot kotikäynnin yhteydessä. Kotirinkiin kotihoivakonseptin kehityspäälliköllä on vastuu kotihoidon kirjaamiskulttuurista ja sen kehittämisestä.

EU:n tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaan hyvinvointialueet toimivat palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää kyseinen hyvinvointialue rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Kotirinki Oy:ssa on laadittu erillinen yksikön sisäinen tietoturvasuunnitelma.

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omaevalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan 4 kuukauden välein ja seurannasta nousseiden tehtävien muutokset päivitetään pikimmiten omaevalvontasuunnitelmaan. Toiminnassa tapahtuvat muutokset, jotka koskevat tuotettavia palveluita, niiden laatuun tai asiakas- potilasturvallisuuteen liittyvät muutokset päivitetään omaevalvontasuunnitelmaan viiveettä. Omaevalvontasuunnitelma on osa laadunvalvontajärjestelmää, riskienhallintaa sekä henkilöstön ja palveluntuottajien perehdytystä.

Asiakkaan kodissa tehtävää työtä ohjaa toimintasuunnitelmat ja konseptoidut prosessit. Asiakaspalautteiden pohjalta kerätään kehittämiskohteita, joita toteutetaan aina tarpeen vaatiessa.

11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Kotirinki Oy:n toimitusjohtaja.

Paikka ja päiväys: Hämeenlinnassa 03.09.2024

Allekirjoitus: Joni Lappalainen toimitusjohtaja