

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA SOITE

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3 RISKIENHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	19



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Tunstall Oy Y-tunnus: 0846162-9

Kunta: Soite

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Tunstall Turvapalvelukeskus

Katuosoite: Äyritie 22

Postinumero: 01510

Postitoimipaikka: Vantaa

Sijaintikunta yhteystietoineen Vantaa, Äyritie 22, 01510 Vantaa

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Kunnan, kuntayhtymän ja kaupungin kotihoidon tukipalveluiden asiakkaat. Asiakkaita turvapalvelussa on n.900 kpl.

Esimies: Operatiivinen päällikkö

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ei alihankintaa

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä x Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Turvapalvelukeskus tuottaa tukipalveluna asiakkaille turvapuhelinpalveluja. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti omassa kodissaan tai tuetussa asumisessa/asumispalveluissa asuvia ikääntyneitä kotihoidon tai kotihoidon tukipalveluiden asiakkaita. Asiakkaiden turvallisuutta ja fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan turvapalveluiden avulla

Turvapalvelukeskus vastaa asiakkaalta turvapuhelimen kautta tuleviin yhteydenottoihin 24/7. Asiakas, asiakkaan hoitoon osallistuvat tahot, omaiset, sekä muut yhteistyötahot kuten sairaankuljetus tavoittavat Turvapalvelukeskuksen myös puhelimitse.

Asiakkailla on käytössä Tunstallin turvapuhelin ja siihen liitettynä asiakkaan kannalta tarpeelliset lisälaitteet, kuten esimerkiksi älykäs ovivahti, palovaroitin tai kaatumishälytyn. Tavoitteena on turvata asiakkaan arki omassa kodissaan teknologisten ratkaisuiden ja laadukkaan Turvapalvelukeskuksen avulla.

Turvapuhelinpalvelu ei korvaa sairaanhoidon palveluja eikä estä tapaturmia, sairaskohtauksia, terveydentilan heikkenemistä tai vahinkoja tapahtumasta. Palvelun tarkoituksena on auttaa asiakasta siinä vaiheessa, kun hän tai muu paikalla oleva henkilö tekee turvapuhelinhälytyksen ja ohjata asiakkaan avuntarve asiakkaan avustamisesta vastaavalle auttajalle, kuten kotihoidolle.

Turvapalvelukeskuksessa työskentelee asiakaspalveluhenkisiä ja ystävällisiä sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia.

Toimintaa ohjaa toimialaa koskeva lainsäädäntö ja asetukset.

- Suomen perustuslaki
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystieteiden palveluista (Vanhuspalvelulaki)
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Vammaispalvelulaki
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
- Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista

Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut noudattavat kotihoidon tukipalveluiden keskeisiä periaatteita ja edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia ja turvallisuutta. Asiakaskeskeisyys ja asiakkaan oikeus hyvään palveluun ja kohteluun on palvelujen perusta.

Niissä tapauksissa, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työssä nouseviin kysymyksiin, arvot ja ammattieettiset periaatteet ohjaavat valintoja.

Arki, arvot ja etiikka – sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (Talentia 2017) julkaisu on henkilöstön luettavissa Turvapalvelukeskuksessa. Arvot määrittelevät työyhteisön tavan tehdä työtä ja luovat perustan päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaiden, omaisten ja yhteistyötahojen kohtaamisessa. Lähtökohtana on ihmisten arjen turvaaminen innovatiivisen hyvinvointiteknologian ja palveluiden avulla. Maailma, jossa ihmisillä on vapaus elää elämäänsä täysillä – paikassa, jonka he itse valitsevat.

Toimintaa ohjaa Tunstallin arvot

- **Asiakaskeskeisyys** – jokaista henkilö kohdellaan yhdenvertaisesti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.
- **Yhteistyö** – Työskentelemme yhdessä tiiminä ja avoimessa yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Haluamme tarjota asiakkaillemme parasta palvelua ja kehittää yhteistyötä.
- **Ammatillisuus** – Kunnioitamme toisiamme. Tarjoamme työympäristön ja kulttuurin, jonka avulla työntekijämme tuntevat olonsa turvalliseksi ja motivoituneeksi joka päivä. Työskentelemme kaikki yhdessä luodaksemme hyvän työpaikan kaikille.
- **Innovaatiot** – Omamme pitkän historian erilaisten innovaatioiden kehittämisessä. Innovaatioiden tarkoituksena on jatkuvasti parantaa ja varmistaa, että palvelumme ja ratkaisumme ovat parhaita mahdollisia.
- **Vastuullisuus** – Annamme ihmisille mahdollisuuden ottaa vastuuta omasta tekemisestä. Toimimme asiakkaan kumppanina ja toimintamme on pitkäjänteistä

Haluamme palvelulle asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla, jonka vuoksi sitoudumme toimintamme jatkuvaan kehittämiseen ja arviointiin. Ratkaisukeskeisellä ja asiakaslähtöisellä toimintatavalla haluamme luoda kestäviä ja jatkuvasti kehittyviä kumppanuuksia.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnassa arvioidaan monipuolisesti palveluun liittyviä riskejä, mahdollisia epäkohtien ja uhkia asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta ja epäkohtiin puututaan suunnitelmallisesti ja prosessin mukaisesti.

Riskit ovat usein monien virhetoimintojen summa. Työyhteisön avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän omaisensa, sekä yhteistyökumppanit uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia, on toiminnan tavoite. Avoimuus ja kollegiaalisuus työyhteisössä luo sallivan ja turvallisen ilmapiirin, jonka kautta toiminnan kehittäminen on jatkuva prosessi ja koko työyhteisön yhteinen tehtävä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Henkilöstölle taataan riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen osoitetaan riittävästi voimavaroja. Esimiehellä on vastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnassa työ ei ole koskaan valmista, vaan koko henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä, sekä kykyä toimia muuttuvassa toimintaympäristössä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen toteuttaminen mahdollistuu. Työntekijöiden asiantuntemusta hyödynnetään omavalvonnan suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Turvapalvelukeskuksen riskienarvioinnilla tunnistetaan ja arvioidaan toiminnallisia ja taloudellisia uhkia ja riskejä. Riskien arviointia toteutetaan säännöllisesti. Toimintaan vaikuttavat riskit kirjataan ja raportoidaan Suomen johtoryhmälle, sekä pohjoismaiden johtoryhmälle kuukausittain.

Riskit tunnistetaan ja raportoidaan Risk Reporting – Tunstall Nordics toimintamallilla.

Riskien pisteytykseen käytetään Risk Scoring Matrixia.

- Riskien pisteytys
- Riskin eskalaatio
- Riskienhallintatoimenpiteen kesto
- Riskistä vastuussa

Riskin pisteytyksen mukaisesti tiedostettua riskiä arvioidaan, seurataan ja nostetaan käsittelyyn kuukausittaiseen seurantalaveriin tai pohjoismaiden johtoryhmälle / Konsernille.

Riskien kategoriat

- Liiketaloudellinen riski
- Toiminnallinen riski
- Tietojärjestelmiin kohdistuva riski
- Taloudellinen riski
- Säännöksiin tai lainsäädäntöön kohdentuva riski
- Henkilöstöön kohdentuva riski
- Vaarat

Kriisitilanteessa noudetaan Tunstallin jatkuvuussuunnitelmaa, joka on kaikkien saatavilla intranetistä.

Riskien tunnistaminen

Kaikista työntekijän huomaamista epäkohdista tulee ilmoittaa viipymättä esimiehelle (poikkeamalomakkeella).

Asiakasta koskevasta poikkeamasta ilmoitetaan viipymättä asiakkaalle määritellylle avustajataholle, kuten kotihoitoon tai omaiselle.

Työntekijän tulee toimia siten, että asiakkaalle annettavia palveluja toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat työntekijän ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle operatiiviselle päällikölle asiakkaan palvelussa havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista ilman, että siitä koituu ilmoittajalle seuraamuksia.

Toiminnasta vastaava henkilö operatiivinen päällikkö ilmoittaa epäkohdasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka antaa tarvittaessa ohjeistuksen epäkohdan tai sen uhan poistamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toimintaohjeet ja ilmoituslomake on omavalvontasuunnitelman liitteenä, sekä saatavilla henkilöstölle turvapalvelukeskuksessa ja intranetissä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä toimenpiteitä ilmoituksen seurauksena.

Työntekijöiden havaitsemat poikkeamat käsitellään ja tarvittaessa ne käydään läpi myös henkilöstöpalaverissa, jotta vastaavia virheitä ei pääse syntymään jatkossa. Läpikäynti tapahtuu kehittävässä hengessä ja pyrkii tunnistamaan tapahtumaketjun tulevien virheiden välttämiseksi.

Asiakkaat omaiset ja yhteistyötahot voivat ilmoittaa poikkeamasta, epäkohdasta tai antaa palautetta seuraavin keinoin.

- Sähköpostilla
- Puhelimitse Asiakaspalveluun
- Palvelusta vastaavalle henkilölle

Kaikki annettu palaute kirjataan ylös sekä käsitellään työntekijän tai työyhteisön kanssa esimiehen toimesta. Poikkeaman korjaaminen aloitetaan viipymättä. Palautteen antaneelle taholle annetaan vastine kohtuullisessa ajassa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumista ja läheltä piti – tilanteista kerätään kaikki tarvittavat tiedot asian käsittelemistä varten kuten, puheluiden äänitallenteet ja kirjaukset. Kerätyn tiedon perustella tapatumia käsitellään tarvittavien tahojen kanssa, kuten työntekijän, asiakkaan, asiakkaan avustajatahojen ja/tai omaisten, viranomaisten tai palvelun tilaajan kanssa. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään kohtuullisessa ajassa.

Tapatumia ja sen käsittely tallennetaan sille varattuun kansioon, johon on rajattu pääsy niille henkilöille, jotka käsittelevät tapahtuman. Mikäli poikkeama koskee työntekijän toimintaa, käydään sen työntekijän kanssa läpi. Poikkeamat tuodaan palvelun tilaajan tietoon sopimuksissa sovitun aikataulun mukaisesti.

Mikäli kyseessä on vakava haittatapahtuma, jolla on korvattavia seurauksia asiakasta, omaista tai asiakkaan palvelun tilannutta tahoa informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Havaittuihin epäkohtiin puututaan tilanteen mukaan ja tehdään tarvittaessa korjaavat toimenpiteet, jotta vastaavanlaisia tapahtumia ei pääse syntymään. Tapahtuma ja sen pohjalta tehdyt korjaavat

toimenpiteet tiedotetaan tai käydään henkilöstön kanssa läpi sekä toimitetaan myös heille kirjallisesti.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden, sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Toimenpiteitä on muun muassa syiden selvittäminen ja niiden perusteella toimintatapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset- ja ilmoitukset.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutokset, jotka liittyvät toimintaohjeisiin, kirjataan ja muutos viestitään ilman viivytystä sähköisesti henkilöstölle, sekä tallennetaan intranettiin. Tarvittaessa muutos käydään läpi myös yhteisessä tiimipalaverissa ja kirjataan palaverimuistioon, joka on henkilöstön saatavilla. Henkilöstöllä on aina mahdollisuus pyytää lisäselvennystä esihenkilöltä, jos epäselvyyksiä ilmenee. Tarvittaessa muutoksista järjestetään lisätiedotusta, jos henkilöstöltä ilmenee siihen tarvetta.

Mikäli korjaavat toimenpiteestä tai muutoksesta on tarvetta tiedottaa yhteistyötahoja, se tehdään sähköpostilla esimiehen toimesta niille kaikille tahoille, jotka tarvitsevan tiedon, sekä tarvittaessa käydään Tilaajan kanssa yhteistyöpalaverissa läpi.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonnan suunnitelma on laadittu toiminnasta vastaavan esimiehen, sekä henkilökunnan yhteistyönä. Sen suunnitteluun on osallistuneet Operatiivinen päällikkö, Head of Monitoring Center, sekä muu henkilöstö.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Operatiivinen päällikkö

Omaavonnan suunnitelman seuranta

Omaavonnan suunnitelma päivitetään 6kk toiminnan alkamisesta, sekä toiminnan muuttuessa, vähintään kuitenkin kerran vuodessa. Toimintaa kehitetään jatkuvasti yhdessä henkilöstön kanssa asiakkaiden tarpeita vastaavaksi ja toiminnan kehittäminen tuodaan säännöllisesti osaksi omaavonnan suunnitelmaa. Mikäli palvelun laadussa tai asiakasturvallisuudessa tapahtuu, muutoksia päivitetään omaavonnan suunnitelma viivytyksettä.

Omaavonnan suunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelman on nähtävissä Tunstall Oy:n toimitilassa, Äyritie 22, 01510 Vantaa, jossa siihen on mahdollista päästä tutustumaan ilman erillistä pyyntöä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Turvapuhelinasiakkaan palvelutarpeen kartoittaa asiakkaan hoidosta vastaava taho kuten esimerkiksi kotihoito ja turvapuhelinkeskus toteuttaa sille määritellyjä tehtäviä.

Asiakkaalle mahdollisesti tarpeellisten turvapuhelimen lisälaitteiden, kuten esimerkiksi ovihälytin tai GPS-paikantimen tarpeen arvioi asiakkaan hoidosta vastaava taho kuten kotihoito tai omainen. Asiakasta tai asiakasta hoitavaa taho neuvotaan mahdollisissa lisälaitetarpeissa. Palvelu räätälöidään asiakaslähtöisesti asiakkaan ja omaisten tarpeista lähtien ja palvelupakettia on mahdollista muokata tai täydentää ajan saatossa.

Asiakkaan hoidosta vastaava taho käyttää arviointiin omia käytössä olevia mittareita, sekä osallistaa asiakkaan ja/tai hänen omaisensa palvelutarpeen arviointiin.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan hoidosta vastaava taho kuten kotihoito laati asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman. Turvapuhelinpalvelut saavat asiakkaasta koskevat tiedot asiakkaan hoidosta vastaavalta taholta ja ne viedään turvapalvelukeskuksen järjestelmään.

Mikäli turvapuhelinkeskus huomaa asiakkaan voinnissa muutoksia turvapuhelinhäilytyksen tai hyvinvoinnintarkistuksen yhteydessä, jotka olisi hyvä huomioida asiakasta koskevassa hoito- ja palvelusuunnitelmassa välittää turvapuhelinkeskus tiedon asiakasta hoitavalle taholle.

Mikäli asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat asiakkaan turvapalveluihin, on asiakkaan hoidosta vastaava taho velvollinen päivittämään muutoksen turvapalveluihin.

Turvapuhelinkeskuksen henkilökunta toimii asiakkaalle ilmoitettujen tietojen perusteella.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyy myös oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito

perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaan kanssa on tehty palvelusta sopimus hoidosta vastaavan tahon kanssa tai suoraan palveluntuottajan kanssa.

Mikäli asiakas kieltäytyy tarjotusta avusta, kieltäytyminen tallentuu äänitallenteeseen, josta käy selville hänelle tarjottu apu ja kieltäytyminen siitä.

Mikäli asiakas kieltäytyy avusta tilanteessa, jossa turvapuhelinkeskus määrittelee kyseessä olevan henkeä- ja terveyttä uhkaava vaaratilanne, turvapalvelukeskus välittää tehtävän tarvittavalle avustustaholle kuten Hätäkeskukseen 112 asiakkaan kieltäytymisestä huolimatta. Tilanteissa, joissa asiakkaan tai ulkopuolisen tahon henki- tai terveys ei ole uhattuna, ilmoitetaan tarvittaessa asiakkaan kieltäytyminen tarjotusta avusta asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle ja/tai auttajalle.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia välineitä ei ole käytössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toiminnan vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Niissä tapauksissa, kun palvelua tuotetaan, os-topalveluna muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Toiminnassa kiinnitetään huomioita ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen myös ilman muistutuksen tekemistä.

Asiakaspalvelun laatua pidetään yllä sisäisesti tai ulkopuolisen toimesta järjestetyillä koulutuksilla ja laadunvalvonnalla. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan asiakkaita, yhteistyötahoja tai muita työntekijöitä kohtaan, puututaan siihen ilman turhaa viivytyksiä. Asia käydään esimiehen toimesta työntekijän kanssa läpi yhteistyössä. Vakavimmissa tai toistuvissa tilanteissa työntekijälle voidaan antaa varoitus tai mikäli toiminta toistuu varoituksesta huolimatta, on mahdollista harkita irtisanomista. Työntekijälle annetaan kuitenkin mahdollisuus korjata virheellinen toiminta kohtuullisessa ajassa.

Kaikki asiakkailta, omaisilta, yhteistyötahoilta ja viranomaisilta tulleet palautteet tai muistutukset käsitellään niiden kanssa, joita asiaa koskee ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan vaaditulla tavalla.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän omaistensa ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Laatu ja hyvä hoito tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle on palautteen kerääminen tärkeää toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus antaa toimintaa parantavaa ja kehittävää palautetta ja huomauttaa epäkohdista. Tiedon välittyminen palveluntuottajan ja asiakkaan välillä on ensisijaista palvelun korkean laadun takaamiseksi.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään säännöllisesti vuosittain tai/ja Tilaajan määrittelemän aikataulun mukaisesti. Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan turvapalveluasiakkaille, sekä NPS-kysely vuosittain Tilaajalle. Tulokset kootaan ja käydään läpi säännöllisesti prosessin mukaisesti ja ne ovat nähtävillä myös jälkikäteen.

Asiakastyytyväisyyskyselyn, sekä saatujen mahdollisten muiden palautteiden ja reklamaatioiden avulla palvelua kehitetään havaittujen tarpeiden mukaisesti. Havaitut asiat kirjataan selkeästi ja kehitystä seurataan.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, johtavalle viranhaltijalle tai ostopalveluiden osalta järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Saadut muistutukset käsitellään ja niihin annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus sopimuksen mukaan tai kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: Head of Monitoring Center

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies

Paikkakuntakohtainen

Sosiaaliamiehen tehtävät

- Neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista

- Toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Puh. 029 505 3050

Soittoajat: ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15

www.kuluttajaneuvonta.fi

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsittely

Turvapalvelukeskus kehittää toimintaa saatujen palautteiden perustella ja korjaa virheet toiminnassa.

Palautteet ja reklamaatiot käsitellään avoimessa yhteistyössä Tilaajan kanssa.

Kaikki saadut palauteet käsitellään mahdollisimman pian ilman tarpeetonta viivettä. Palautteeseen liittyvän tapahtuman läpikäynti esimerkiksi nauhoja kuuntelemalla ja työntekijää haastattelemalla voi viedä aikaa. Tavoite kuitenkin on, että pääsääntöisesti palaute käsitellään 7 vrk sisällä sen saapumisesta, ellei muusta aikalrajasta ole sovittu.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta vastaa asiakkaan hoidosta vastaava taho. Tieto tähän liittyvästä avuntarpeesta välitetään asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle.

Turvapuhelinpalvelulla turvataan asiakkaan arkea omassa kodissaan ja mahdollistetaan keino ottaa yhteyttä turvapalvelukeskukseen kaikissa tilanteissa.

Ravitsemus

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta vastaa asiakkaan hoidosta vastaava taho. Tieto tähän liittyvästä avuntarpeesta välitetään asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle.

Turvapuhelinpalvelulla turvataan asiakkaan arkea omassa kodissaan ja mahdollistetaan keino ottaa yhteyttä turvapalvelukeskukseen kaikissa tilanteissa

Hygieniakäytännöt

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta vastaa asiakkaan hoidosta vastaava taho. Tieto tähän liittyvästä avuntarpeesta välitetään asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle.

Turvapuhelinpalvelulla turvataan asiakkaan arkea omassa kodissaan ja mahdollistetaan keino ottaa yhteyttä turvapalvelukeskukseen kaikissa tilanteissa

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tunstall huolehtii kattavista hygieniakäytännöistä usealla eri tasolla. Jokaisella työntekijälle tarjotaan henkilökohtaiset kuulokkeet, jokaisen työpisteellä on desinfiointipyyhkeitä tietokoneen näppäimistön ja pöytätason desinfiointia varten. Ilmanvaihdosta huolehditaan. Jokainen työntekijä perehdytetään toimimaan hygieniasuosituksen mukaan ja huolehtimaan työpisteensä puhtaanapidosta.

Tunstallilla on sopimus pohjainen ulkopuolinen siivouspalvelu, joka vastaa yleisten tilojen siisteydestä. Tämän lisäksi jokainen työntekijä huolehtii työpisteensä siisteydestä jokaisessa työvuorossa. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä perehdytetään puhtaanapidon käytäntöihin ja tarvittaessa perehdytystä järjestetään uudelleen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Tieto hoidontarpeesta välitetään hoidosta vastaavalle taholle, joka järjestää asiakkaan jatkohoidon kiireettömissä tapauksissa. Kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevissa tapauksissa Turvapalvelukeskus ilmoittaa tapahtuneen hätäkeskukseen 112 tai mikäli kohteessa on paikalla henkilö, jolla on mahdollista soittaa 112 pyydetään soitettavan suoraan kohteesta. Turvapalvelukeskus varmentaa, että kohteesta on saatu yhteys 112. Hätäkeskuslaitos tekee oman riskin-arvion tapahtuneesta ja välittää sen mukaisesti tehtävän eteenpäin

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan tarjotun palvelun puitteissa. Havaitut terveydentilan poikkeamat tiedotetaan hoitavalle taholle, esimerkiksi kotihoidolle, tai omalle.

Lääkehoito

Asiakkaan lääkehoidosta vastaa asiakasta hoitava taho, asiakas itse tai omainen. Turvapalvelukeskus ei toteuta lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyötä ylläpidetään pitämällä yhteistyötahot ajan tasalla mahdollisista muutoksista, jotka liittyvät toimintaan. Asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle raportoidaan asiakkaan muutoksista. Tiedonkulku toteutetaan puhelimitse, sähköpostilla tai asiakasportaalin kautta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaan turvallisuuteen vaikuttavista asioista ilmoitetaan asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle kuten kotihoitoon tai asiakkaan omaiselle.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Turvapuhelinkeskuksessa työskentelee Valviran laillistamia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ja heidän ammatinharjoituslupansa on voimassa JulkiTerhikissä tai hätäkeskuspäivystäjätutkinnon suorittaneita henkilöitä. Henkilöstö työskentelee kolmivuorotyössä; aamu, ilta- ja yövuoroissa. Työvuorossa on pääsääntöisesti kaksi työntekijää. Henkilöstö työskentelee sekä vakituisessa, että tuntityösopimustyösuhteissa.

Varahenkilöstön käyttö varmistetaan tarpeeksi laajan varahenkilörekisterin ylläpitämisellä ja säännöllisen saatavuuden varmistamisena, esimerkiksi vakituisen henkilökunnan sairastapauksissa tai lomakautena.

Turvapalvelukeskuksen työntekijöiden työtehtäviin kuuluu turvahälytysten vastaanottaminen, niihin vastaaminen, puhelun syyn kirjaaminen sekä hoidon koordinointi eteenpäin oikealle taholle. Tehtävässä noudatetaan Yksityisen sosiaali- ja terveystalouden työsopimusta. Työpiste sijaitsee Vantaalla Äyritie 22, jossa turvapalvelukeskus operoi.

Poikkeustilanteissa, kuten sairastapauksissa, myös esihenkilö on sitoutunut toimimaan sijaisena turvapuhelinkeskuksessa.

Vuokratyövoimaa on mahdollisuus hankkia yhteistyökumppanin kautta tilapäisiin poissaoloihin

Henkilöstön määrä ja rakenne.

Lähi-, sairaanhoitajia tai hätäkeskuspäivystäjiä (112), henkilöstömäärä noin 10–15 henkeä, sisältäen varahenkilöstön. Henkilöstön määrää lisätään, jos palveluntarve sitä vaatii.

Sijaisia käytetään ruuhkapiikkien tasaamiseen, sairastapausten paikkaamiseen sekä lomakausien aikana sekä lyhyiden poissaolojen aikaan. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan jatkuvalla resurssitarpeen arvioinnilla, henkilöstön kuulemisella työn kuormittavuudesta sekä sijaislistan

päivittämisellä, jolla varmistetaan riittävä varahenkilöstön saatavuus.

Vastuuhenkilön työkuormaa seurataan säännöllisesti, jotta aika voidaan kohdentaa tosiasiallisesti esimiestyöhön.

Turvapalvelukeskuksen asiakaspalvelun ja turvapuhelinlaitteiden asennuksessa työskentelee riittävä määrä henkilöstöä. Työn kuormittavuutta seurataan ja resursointia kohdennetaan tarvittaessa muista toiminnoista. Asennustoiminnassa käytetään myös toimivaa alihankkijaverkostoa.

Puhelumäärien kasvua ja niiden kohdentumista tiettyihin ajankohtiin seurataan ja resursointia kohdennetaan niiden mukaan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Turvapalvelukeskuksen henkilökunta on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, joilla on pätevyys toimia annetussa tehtävässä.

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa sekä työto-
distukset ja opiskelutodistukset, sekä JulkiSuosikki/JulkiTerhikki tarkistetaan ennen palkkausta. Su-
juva suomen kielen taito on ehdoton edellytys ja ruotsin ja englannin kielen taitoa pidetään etuna. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituu-
desta, mutta korkeintaan 6 kk.

Työhöntulotarkastus suoritetaan Terveystalossa ennen koeajan päättymistä.

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Työsuhteen alussa työntekijöille järjestetään perehdytys turvapalvelukeskuksen toimintaan, järjes-
telmien käyttöön sekä yrityksen arvoihin sekä toimintamalleihin. Työntekijöille annetaan luettavaksi
omavalvontasuunnitelma ja heidät osallistutetaan alusta alkaen suunnitelman päivittämiseen.

Perehdyttäminen tapahtuu esihenkilön, sekä muiden työntekijöiden tukemana.

Lisäkoulutusta järjestetään tarpeen mukaan, joko työntekijän tai esihenkilön näin katsoessa.

Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa ja aina, kun uusi toiminta, palvelu tai järjestelmään
liittyvä muutos tulee käyttöön tai muuten nähdään tarpeelliseksi. Jatkuvan oppimisen mallin mukai-
sesti täydennyskoulutuksen tarvetta arvioidaan jatkuvasti ja peilataan palvelun laatustandardeja
vastaavaksi.

Täydennyskoulutussuunnitelma arvioidaan puolivuositain.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Työntekijöiden tulee ilmoittaa epäkohdista tai niiden uhista viipymättä operatiiviselle päällikölle, joka käynnistää selvitysprosessin.

Toimitilat

Tunstallin toimitilat sijaitsevat osoitteessa Äyritie 22 50310 Vantaa. Toimitila jakautuu kahteen eri kerrokseen, alemmassa kerroksessa sijaitsee turvapalvelukeskus ja asiakaspalvelukeskus, varasto, huolto sekä muita pienempiä työpisteitä. Asiakaspalvelukeskuksen ja turvapalvelukeskuksen tilat ovat rajattu vain tähän tarkoitettuun käyttöön. Toimitilassa ei ole asiakkaita eikä ulkopuolisilla ole sille pääsyä.

Työpisteet on erotettu toisistaan sermein ja työskentelytasoissa huomioidaan ergonomia.

Teknologiset ratkaisut

Työntekijöillä on henkilökohtaiset kulkukortit, jotka esihenkilö luovuttaa työsuhteen alussa ja työntekijä luovuttaa takaisin työsuhteen päättyessä.

Kiinteistö on palo- ja murtosuojattu kansallisten standardien mukaisesti.

Turvapuhelinpalvelu

Asiakkaalla on käytössä turvapuhelin ja siihen liitetty ranneke, jolla asiakkaan on mahdollisuus ottaa yhteyttä Turvapalvelukeskukseen. Asiakkaan tarpeista riippuen asiakkaan turvapuhelinlaitteeseen on liitetty asiakkaan tarvitsemat lisälaitteet kuten esimerkiksi ovihälytin. Käytössä on myös paikantavia GPS-kelloja, joiden avulla on mahdollisuus paikantaa asiakas.

Laitteet ovat CE-merkittyjä.

Pääsääntöisesti turvapuhelimissa on automaattinen linjavalvonta, joka seuraa laitteen toimintakuntoa. Laitehuolto toteutetaan, mikäli laitteessa huomataan vikaantuminen tai asiakasta, tai asiakasta hoitava taho huomaa laitteistossa vikatilän. Huolto toteutetaan ilman tarpeetonta viivettä sopimusten mukaisesti. Turvapuhelinlaitteet ovat etäohjelmoitavia, jolloin huolto on joissain tapauksissa mahdollista toteuttaa etänä.

Laitetta suositellaan testattavaksi säännöllisesti, vaikka laitteet ovatkin linjavalvonnan piirissä. Uuden laitteen asennuksen yhteydessä asiakasta opastetaan laitteen käytössä.

Asiakaspalvelu, sekä huolto neuvoo ja antaa ohjausta laitteisiin liittyvissä asioissa.

Turvapalvelukeskuksen käytössä oleva turvapuheluiden käsittelyyn tarkoitettu järjestelmä on kahdennettu ja infra sijaitsee siihen tarkoitettussa konesaliympäristössä. Teknisten vikojen ja huoltokatkosten aikana turvapuhelinhälytykset ohjautuvat varajärjestelmään.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kaisa Väättäminen, kaisa.vaatamoinen@tunstall.com / 040 508 7112

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen

Mikäli asiakas ottaa yhteyttä turvapalvelukeskukseen henkilökohtaisen apuvälineen tai terveydenhuollon laitteen vikatilanteesta ilmoitetaan asia asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle tai omaiselle.

Turvapuhelinten asennuksen yhteydessä asiakkaalla annetaan käyttöopastusta laitteen käytöstä. Asiakkaalle annetaan myös kirjalliset ohjeet laitteen käytöstä.

Huoltojen yhteydessä turvapuhelinasentaja vaihtaa asiakkaan vikaantuneen laitteen ja vikaantunut laite huolletaan, sekä testataan ennen kuin se toimitaan uudelle asiakkaalle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kaisa Väättäminen, kaisa.vaatamoinen@tunstall.com / 040 508 7112

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Työsopimuksen allekirjoitettuaan työntekijät sitoutuvat salassapitovelvollisuuteen, niin etteivät käytä hyväkseen, eivätkä ilmaise millään tavalla työstä saamiaan tietoja ulkopuolisille. Salassapitovelvollisuus sitoo työntekijää myös työsuhteen päätyttyä.

Perehdytyksessä varmistetaan, että työntekijä osaa käyttää järjestelmää turvallisesti ja inhimillisen virheen määrä minimoidaan. Työnantajan vastuulla on varmistaa, että työntekijä osaa käsitellä

henkilötietoja tietoturvallisesti ja noudattaa lakeja ja säädöksiä päivittäisessä työssään. Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa ja muutokset asetuksista tiedotetaan henkilöstölle viipymättä.

Työntekijä suorittavat pakollisen koulutuksen Talent LMS koulutusalueella koskien tietoturvaa ja henkilötietojen käsittelyä.

Asiakastiedot tallennetaan Turvapalvelukeskuksen käytössä olevaan TSP asiakastietojärjestelmään, asiakkailta tulleita turvapuhelinhälytyksiä ja avustustehtävien välitystä eteenpäin käsitellään PNC järjestelmässä.

Palvelimet sijaitsevat EU- tai ETA-alueella, järjestelmissä olevia tietoja ei luovuteta EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Tunstall noudattaa yksityisyydensuojaa koskevia säännöksiä sekä henkilötietolakeja ja EU:n tietosuoja-asetusta. Toiminnassa noudatetaan myös lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä

Toimintaa ohjaa ISO27001 sertifiointi.

Asiakastapahtuman kirjaaminen

Kun asiakkaalta tulee turvahälytys, hälytyksen syy ja jatkotoimenpide kirjataan sähköiseen järjestelmään. Hälytystapahtuman käsittely vaatii aina hälytyksen syyn kirjaamisen hälytystä käsiteltäessä. Asiakkaan avustustehtävän välittämisestä eteenpäin asiakkaan avustamisesta vastaavalle taholle jää merkintä järjestelmään.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

[Kaisa Väättäjäinen, 040 508 7112, kaisa.vaatamoinen@tunstall.com](mailto:kaisa.vaatamoinen@tunstall.com)

Toiminnasta on laadittu rekisteriseloste.

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____