

Avustajasi C.B. Oy
y-tunnus: 3119852-3
Viivinkatu 17 as 4
33610 Tampere

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

OULU

Vastuuhenkilönä

Toiminnasta vastaava ja riskienhallinta
Christina Brandt
christina.brandt@elisanet.fi
+358 40 5041 032

Asiakaspalveluvastuu ja tietosuoja
Christina Brandt
christina.brandt@elisanet.fi
+358 40 5041 032

Toiminta-ajatus

Avustajasi C.B. Oy on kotipalvelun tukipalveluita ikääntyville, sotaveteraaneille, kehitysvammaisille ja vammaisille tuottava yksityinen yritys. Avustajasi C.B. on perustettu 21.2.2020. Yrityksen kotipaikka on Tampere. Palveluitamme tarjotaan koko Suomen alueelle. Asiakkaiden lähityöntekijöinä on alueellisia asiakaspalvelukoordinaattoreita, jotka huolehtivat palvelun saatavuudesta ja käytänteistä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelukoordinaattorit kulkevat asiakkaan rinnalla koko palvelusuhteen ajan.

Vanhuksille palveluina ovat kotipalvelun tukipalvelut kuten siivous, suihkutus, kauppa-asiointi ja ruokailu, pyykinhuolto, saattajapalvelu asiointiin ja harrastuksiin sekä muuhun osallistumiseen. Sotaveteraaneille tuotetaan kotona asumista tukevia palveluita, joita voivat olla siivous, suihkutus/saunominen, kauppa-asiointi, ruokailu, pyykinhuolto, saattajapalvelu, lumityöt ja ruohonleikkuu.

Vammaisille sekä kehitysvammaisille palvelua tarjotaan kotipalvelun tukipalveluna, henkilökohtaisena apuna, asiointiapuna, tukihenkilötoimintana.

Omaishoitoperheille tarjoamme omaishoitajan vapaan ja virkistytymisen lomitusta. Omaishoitoperheille palvelut ovat kotipalvelun tukipalveluita, jotka voivat olla avustamista siivouksessa, suihkutuksessa, ruokailussa, pyykinhuollossa, saattajapalveluna, asiointiapua, pihatöitä tai harrastusten mahdollistaminen. Palvelua tarjoamme perheille, joissa omaishoidettava on aikuinen.

Kaikki kotipalvelun tukipalveluiden tuottaminen on arvonlisäverotonta kunnan rekisteröimää, ilmoituksen varaista palvelua, joista on mahdollisuus saada kotitalousvähennystä. Palvelu edellyttää palveluntuottajan ja asiakkaan välisen palvelusuunnitelman sekä palvelusopimuksen tekoa.

Vammaisten ja kehitysvammaisten henkilökohtainen apu voi olla myös palvelusetelillä tuotettavaa palvelua, jolloin palvelu on asiakkaalle maksutonta, mutta edellyttää sosiaalityöntekijän myöntämän palvelusetelin.

Terveydenhuollon palveluita, hoivaa tai hoidollisia toimia emme tuota.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kaikissa palveluissa kunnioitamme ihmisen itsemääräämisoikeutta ja kaikki asiakkaamme ovat yhdenvertaisia keskenään. Periaatteena on, että jokainen ihminen on arvokas omana itsenään.

Toimintaperiaatteena on tuottaa palvelut yhteistyössä asiakkaan kanssa ja hänen toiveensa kuullaan ja otetaan huomioon. Asiakkaalle annetaan valinnan mahdollisuuksia sekä pyritään ne toteuttamaan kaikin mahdollisin keinoin. Toiminta perustuu avoimuuteen sekä yhdessä tekemiseen. Noudatamme täydellistä vaitiolovelvollisuutta, mutta asiakkaan halutessa voi hänen omainen tai läheinen olla mukana yhteistyössä.

Riskinhallinta

Koko toiminta-ajatus pyrkii minimoimaan palvelun riskit sekä asiakkaalle että työntekijälle. Luotamme asiakkaan arvostelukykyyneen ja pyrimme toimimaan asiakkaan toiveita kunnioittaen. Haluan turvallisen palvelutilanteen asiakkaalle ja työntekijälle työntekopaikasta riippumatta. Tiedostamme ja tunnistamme mahdolliset tartuntariskit, joita voi olla influenssat, bakteeri tai virustartunnat.

Riskinhallinnan menettelytavat

Riskitilanteet arvioidaan asiakkaan yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa. Nämä huomioidaan työhön perehdytyksessä, joka tehdään asiakkaan ja palvelun tuottajan kanssa yhdessä. Sovitut käytänteet kirjataan asiakkaan yksilölliseen palvelusopimukseen. Mahdolliset epäkohdat ja riskien minimoinnit otetaan huomioon jo suunnittelussa, josta ne myös siirtyvät käytäntöön yksilöidysti. Mikäli kuitenkin riskitilanteita tai haittoja ilmenee, ennakoinnista huolimatta, tulee tilanteet tai toiminnot selvittää, kirjata ja tehdä korjaavia toimenpiteitä vahinkojen tai tapaturmien välttämiseksi. Tilanteita havainnoidaan jatkuvasti.

Erilaisten tarttuvien tautien osalta olemme laatineet henkilöstölle kirjalliset ohjeet tehostetuista hygieniakäytänteistä, kuten käsihygieniasta sekä suojaus tartunnoilta ja tartuttamisilta. Suojainvarusteiden käytöstä ja niiden saatavuudesta. Myös työpaikan siisteydestä on tehostetusti huolehdittava samalla mm. tartunta pintojen desinfioinnilla sekä suojainvarusteiden asiaankuuluvasta hävittämisestä. Tilannetta seurataan ja tilanne käydään henkilöstön kanssa keskustellen läpi ja uusien ohjeiden päivityksillä. Seuraamme hallituksen suosituksia, aluehallintoviraston ohjeistuksia sekä THL:n ja kunnallisia ohjeistuksia ja suosituksia. Käymme suositukset

asiakkaiden kanssa läpi myös viikottain ja yhdessä suunnittelemme, josko vielä jokin asia voitaisiin tartunnan välttämiseksi tehdä. Asiakaskäynnit on minimoitu vain välttämättömään apuun ja henkilöstön työt on jaettu siten, että he käyvät vain yhden asiakkaan luona. Sijaisjärjestelyt on mietitty ja sovittu etukäteen. Ja sijaisia on riittävästi. On myös sovittu, että pienimmästäkin oireesta jäädään työstä pois ja hakeudutaan hoitoon/testiin. jatko hoito on sitten terveydenhuollon henkilöstön ohjeistuksella.

Riskinhallinnan työnjako

Työntekijöille laaditaan erillinen perehdytyskansio, jossa kirjalliset ohjeet apuvälineiden käytöstä sekä toimintakäytänteet erilaisiin riskitilanteisiin. Saattajapalvelussa tulee henkilöstön hallita liikkumisen apuvälineiden käyttö vaihtelevassa maastossa, kyetä huomioimaan sääolot, esteiden ylityksissä esim. rotvallit, siirtymistilanteissa pyörätuoliin tai pyörätuolista, havainnoitava turvavyön ja jalkalautojen tarve erityisesti kun liikutaan kodin ulkopuolella. Rollaattorin käytössä voi myös tulla tilanteita, jolloin apua tarvitaan esim. kynnykset, oviaukot, tien ylitykset ja kävelykepin tai valkoisen kepin käyttäjä tarvitsee joissain tilanteissa kyynärvartta tuekseen, joka saattajapalvelussa on kyettävä havainnoimaan. Saattajapalvelussa liikutaan jalkaisin, julkisia liikennevälineitä käyttäen tai asiakkaalle myönnettyllä sote-taksilla.

Siivouspalvelussa käytetään asiakkaiden omia siivousvälineitä ja aineita. Siivousaineita annostellaan annosteluohjeiden mukaan ja palautetaan käytön jälkeen sekä siivousaineet että tarvikkeet niille kuuluviin paikkoihin. Siivous toteutetaan asiakkaan toivomalla tavalla ja työjärjestyksellä. Poistuesssa asiakkaalta viedään roskat jätelaatikkoon.

Tarttuvien tautien osalta on tehtävien jako selvä. Yrityksen vastuuhenkilö hankkii suojarusteet ja toimittaa henkilöstölle, samoin ohjeistukset työnantaja päivittää ja tiedottaa käytänteistä henkilöstöä, keskustelee ja sopii asiakkaan kanssa muutoksista ja kuuntelee asiakkaan toiveet eri tilanteille. Henkilöstö huolehtii käytännössä ohjeiden noudattamisesta sekä lisäävät käsihygieniää ja käyttävät suojarusteita sekä huolehtivat turvaväleistä aina kun se työn luonteeseen sopii.

Riskien tunnistaminen

Riskitilanteet arvioidaan asiakkaan yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa. Nämä huomioidaan työhön perehdytyksessä, joka tehdään asiakkaan ja palvelun tuottajan kanssa yhdessä. Sovitut käytänteet kirjataan asiakkaan yksilölliseen palvelusopimukseen. Mahdolliset epäkohdat ja riskien minimoinnit otetaan huomioon jo suunnittelussa, josta ne myös siirtyvät käytäntöön yksilöidysti. Mikäli kuitenkin riskitilanteita tai haittoja ilmenee,

ennakoinnista huolimatta, tulee tilanteet tai toiminnot selvittää ja kirjata, käydä huolellisesti asia läpi ja tehdä korjaavia toimenpiteitä vahinkojen tai tapaturmien välttämiseksi. Myös omavalvontasuunnitelma tulee päivitettäväksi näissä tilanteissa. Tilanteita havainnoidaan jatkuvasti. Ohjaan työntekijöitä erilaisten ihmisten kohtaamiseen myös kirjallisin ohjein, jotta työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus olisi mahdollisimman minimoitu.

Työntekijöiden kirjallisissa ohjeissa on valmis lomake sosiaalihuoltolain §48 mukaisesti, jolla jokainen työntekijä voi ilmoittaa yrityksen vastuuhenkilölle havaitsemansa asiakastyön epäkohdat sekä niiden uhat ennakoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Vastuuhenkilö saatuaan ilmoituksen, pyrkii varmistamaan tilanteen ja toimittaa ilmoituksen välittömästi sille kunnan viranomaiselle, jonka vastuualueeseen asiakas kuuluu. Kyse on ennakoiwaan valvontaan painottuvista toimista, josta ilmoitusvelvollisuus on jokaisella työntekijällämme.

Huomioimme myös muuttuvat tilanteet ja pyrimme siihen, että työpaikat vakiintuisivat, jotta usein toistuva työpaikan vaihtuvuus ei rasittaisi työntekijöitä. Uskomme, että täten myös asiakastyytyväisyys olisi maksimaalinen.

Tarttuvien tautien osalta riskit tunnistetaan ja pyritään kaikin keinoin ennaltaehkäisemään, jotta tartunnoilta välttyttäisiin.

Riskien käsitteleminen sekä korjaavat toimenpiteet

Kaikki mahdolliset ja havaitut riskit työolosuhteissa pyritään korjaamaan ennakolta, mutta myös esiin tulevat riskit tai haitat havainnoidaan ja kirjataan sekä tehdään korjaavia toimenpiteitä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kaikista riskitilanteista sekä niiden käsittelyn vaiheista vastuuhenkilö laatii raportin kunnan vastuulliselle sosiaalityöntekijälle.

Sekä asiakkaalla että työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa vastuuhenkilölle mahdollisista muutoksista palvelun suorittamisessa, jotta riskit voidaan arvioida uusien tilanteiden osalta ja ennakolta huomioida ja täten eliminoida. Mikäli havainnoidaan asiakkaan palveluissa riittämättömyyttä tai toisenlaisen tuen tarvetta, vastuuhenkilö tekee asiasta huoli-ilmoituksen asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

Henkiselle ja fyysiselle väkivallalle meillä on nolla toleranssi. Niin asiakkaan kuin työntekijän osalta. Mikäli havaitsemme väkivaltaa, puutumme siihen välittömästi. Väkivalta johtaa aina viime kädessä palvelusopimuksen/työsopimuksen purkamiseen.

Tarttuvien tautien osalta käymme keskusteluita viikottain ja tarvittaessa useamminkin, jotta henkilöstö ja asiakkaamme jaksaisivat paremmin ja on päätetty pidättäytyä uusista asiakkaista paitsi akuuttitilanteiden osalta ja myös henkilöstön rekrytointia ei tehdä taudin leviämisvaiheessa.

Asiakaspalautteet

Mahdolliset palautteet otamme vakavasti ja ne selvitetään sekä pyritään löytämään ratkaisu yhteistyössä asiakkaan kanssa tai asiakkaan ja hänen läheisen kanssa sekä työntekijän kanssa. Palautteet myös kirjataan toimintakertomukseen, joka toimitetaan palvelun myöntäneelle

kunnalle/kaupungille vuosittain palveluntuottajan toimesta. Asiakkaalla on aina oikeus reklamoida myös palvelun myöntäneelle taholle sekä heidän johtavalle taholle tai sosiaaliasiamiehelle.

Palveluntuottajalle voi tehdä muistutuksen suullisesti tai kirjallisesti, mikäli asiakas kokee palvelussaan olevan virheen, viivästyksen tai muun epäsopivan tai sopimuksen vastaisen toiminnan. Muistutuksen voi antaa palveluntuottajalle puhelimitse +358 40 5041 032 tai kirjallisesti christina.brandt@elisanet.fi tai kirjeitse anonymisti Avustajasi Oy, Viivinkatu 17 as 4, 33610 Tampere. Mikäli muistutus tehdään anonymisti, emme voi siihen vastata, mutta pyrimme korjaamaan vastaavia tilanteita, mikäli niitä havaitsemme.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Yhteystiedot:

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Oulun sosiaaliasiamies sekä Muhoksen ja Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamies:

Mari Hemmilä vs. sosiaali- ja potilasasiamies p. 044 703 4115
Käyntiosoite: Hanhitie 15, 90150 Oulu Postiosoite PL 61, 90015
Oulun kaupunki. Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

Palvelu ajanvarauksella.

Tai

Kilpailu- ja kuluttajavirasto KKV

Sähköinen asiointimahdollisuus nettisivujen kautta

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma-pe 9-12)

Henkilöstön rekrytointi

Henkilöstö rekrytoidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen suunnittelussa pyritään selvittämään asiakkaan tarpeet ja näkemys työnkuvasta, jonka pohjalta rekrytointi aloitetaan. Työhaastattelut suoritetaan yhdessä asiakkaan kanssa, sillä työ tapahtuu asiakkaan kotona, joten työntekijän ja asiakkaan kemioiden on kohdattava ja työntekijän tulee herättää asiakkaan luottamus ensisijaisesti.

Työsuhteessa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta, myös palkan osalta.

Vaitiolositoumus allekirjoitetaan työntekijän kanssa työsopimusta tehdessä. Samoin asiakkaan avainten luovutuksesta tehdään kirjallinen sopimus, johon kirjataan myös kuinka avaimet tulee palauttaa.

Työntekijän työterveyshuolto on Pirte Oy:n kautta sairaanhoitajan ja työterveyslääkärin toimesta. Työhygieniasta opastetaan kirjallisin ohjein ja käytännön perehdytyksessä. Myös mahdolliset infektiot ja pandemia ajan tehostetut hygieniat ohjeet on perehdytyskansiossa kirjallisena käsihygienian osalta sekä pintojen puhdistuksen osalta. Mahdollisista suojavaatetuksista sovitaan asiakkaan kanssa ja ne kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Työnantaja on vakuuttanut työntekijät lakisääteisin vakuutuksin vakuutusyhtiö Ifissä. Aineellisia vahinkoja varten on yrityksellä vastuuvakuutus.

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Työntekijöille annetaan vahva perehdytys yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä erillinen perehdytyskansio, jossa yrityksen toimintakäytännöt, yleisimpien apuvälineiden käyttöohjeet, eri vammaryhmien avustamiselle ohjeistusta sekä toimintaopas haastaviin tilanteisiin. Kansiosta löytyy lomakkeet sosiaalihuoltolain §48 ilmoitusvelvollisuudesta sekä huoli-ilmoituslomake havaittuihin avun tarpeisiin tai avun riittämättömyyteen.

Panostan työhyvinvointiin virkistyspäivillä ja koulutuksella, jotta työ pysyisi motivoivana ja mielenkiintoisena sekä työergonomialtaan turvallisena. Perehdytyskansiossa on työntekijälle fysioterapeutin laatima viiden minuutin liikunnallinen ohjeistus omaehtoiseen työhyvinvoinnin ylläpitämiseen sekä lihaksiston huoltoon.

Edellytän työntekijöiltä hätäensiapukoulutusta sekä hygieniapassia ja nämä tulee olla suoritettuna ennen työn vakinaistamista.

Asiakastyytyväisyys

Pyrimme pitämään yhteyttä asiakkaisiin, jotta voimme olla vakuuttuneita asiakassuhteen toimivuudesta ja tarvittaessa päivitämme palvelusuunnitelmaa ja palvelusopimusta. Tarjoamme mahdollisuuksia avoimeen keskusteluun. Pyrimme havainnoimaan mahdolliset erimielisyydet jo ennakolta.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yrityksen perustamisvaiheessa ja sitä päivitetään tarvittaessa, mutta kuitenkin vuosittain. Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja se sisällytetään perehdytyskansioon työntekijöille sekä annetaan asiakkaille palvelusopimuksen liitteenä kirjallisena. Omavalvontasuunnitelma on julkisena yrityksen nettisivuille.

Tietosuojaseloste

Tietosuojaseloste on laadittu ja se on nähtävänä julkisesti yrityksen nettisivuilla. Tietosuojavastaavana toimii Christina Brandt christina.brandt@elisanet.fi

Tietosuojaseloste koskee sellaisia asiakkaita joilla on asiakkuussuhde Avustajasi C.B. Oy:n kanssa. Mikäli toimeksianto tulee kunnalta tai kuntayhtymältä tai asiakkaalla on palveluseteli, toimii näiden asiakkuuksien kohdalla kunta tai kuntayhtymä rekisterinpitäjänä, jolloin asiakkaan tulee kääntyä ko. tahon puoleen halutessaan tarkistaa tietojansa tai muuttaa niitä.

Oikeusperuste ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittelyn perusteena on asiakkaan suostumus, asiakkaan ja Avustajasi C.B. Oy:n välisen asiakassuhteen hoitaminen, kehittäminen ja seuranta. Asiakkaan henkilötietoja voidaan käsitellä seuraavissa käyttötarkoituksissa: asiakassuhteen aikainen viestintä, markkinointi, asiakassuhteen hoitaminen ja palvelutietojen välittäminen sekä palvelujen tarjoaminen, mielipidekyselyiden toteuttaminen sekä muut vastaavat lainmukaiset käyttötarkoitukset.

Rekisterin tietosisältö

Rekisteri voi sisältää seuraavia tietoja: nimi, asiakasnumero, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, ikä, sukupuoli, ammatti, äidinkieli, mahdollinen huoltaja/edunvalvoja, asiakasta avustaneiden henkilöiden nimet, asiakkaan toiveet ja palautteet, mahdolliset luvat ja suostumukset sekä muut mahdolliset asiakkaan suostumuksella kerätyt tiedot.

Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisterin tiedot ovat peräisin asiakkaalta itseltään puhelimitse, suullisesti ja kirjallisesti tai asiakkaan palvelujen käytöstä ja asioinnista syntyvät tiedot.

Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Avustajasi C.B. Oy ei säännönmukaisesti luovuta rekisterin tietoja yrityksen ulkopuolisille tahoille. Tietoja voidaan kuitenkin satunnaisesti luovuttaa Suomen tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa. Tietoja ei säännönmukaisesti siirretä tai luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Rekisterin suojauksen periaatteet

Rekisterin käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti. Kun rekisteritietoja säilytetään Internet-palvelimilla, niiden laitteiston fyysisestä ja digitaalisesta tietoturvasta huolehditaan asiaankuuluvasti. Rekisterinpitäjä huolehtii siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimien käyttöoikeuksia ja muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu.

Tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tiedon korjaamista

Jokaisella rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkistaa rekisteriin tallennetut tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tiedon korjaamista tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Mikäli henkilö haluaa tarkistaa hänestä tallennetut tiedot tai vaatia niihin oikaisua, pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä.

Palveluseteli-asiakkaan asiakirjojen tarkastuspyyntö tulee esittää kunnalle tai kuntayhtymälle, joka on asiakirjojen rekisterinpitäjä. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta tai kuntayhtymä rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja asetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistamista rekisteristä. Rekisteröidyillä on muut EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet kuten henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tietyissä tilanteissa. Pyynnöt tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

Yrityksen kehitystä seurataan ja tarvittaessa toimintaa muutetaan, jotta arvomme säilyvät. Yrityksemme arvot toimivat ohjenuoranamme.

Tampereella 7.4.2021

Avustajasi C.B. Oy



Christina Brandt
Toimitusjohtaja