

# PÄIJÄT-HÄMEEN IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUNEUVONTA

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	12
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	18

PÄIVITETTY PVM	PÄIVITTÄJÄN NIMI
23.5.2024	Artturi Pitkälä

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### *Palveluntuottaja*

Nimi Luona Hoiva Oy Y-tunnus 0584723-5

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue

### *Toimintayksikkö/palvelu*

Nimi Ikääntyneiden palveluneuvonta

Katuosoite Aleksanterinkatu 18

Postinumero 15140 Postitoimipaikka Lahti

Sijaintikunta yhteystietoineen

Lahti. Lahden palvelutori, TRIO 2.krs, Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti.

Heinola. Heinolan terveyskeskus, Torikatu 13 G, 18100 Heinola

[yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi](mailto:yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi)

### **Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:**

Ikääntyneiden palveluneuvonta ja -ohjaus. Palvelu on avoin kaikkien Päijät-Hämeen hyvinvointialueen em. kohderyhmän palvelusta kiinnostuneille asiakkaille. Asiakas voi olla palvelun käyttäjä, läheinen tai ammattilainen.

### **Esihenkilö**

Palveluvastaava  
Artturi Pitkälä  
Puhelin 050 300 4952  
artturi.pitkala@luona.fi

Palvelupäällikkö  
Jaana Wikström  
Puhelin 050 338 5989  
jaana.wikstrom@luona.fi

Johtaja  
Essi Virtanen  
Puhelin 050 478 7810  
essi.virtanen@luona.fi

## Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 5.12.2019, Aluehallintoviraston päätös 14.1.2020

Palveluala, joka on rekisteröity Sosiaaliohjaus

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

-

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti henkilöstön kanssa sekä asiakkailta saadun palautteen mukaisesti.

Palauteprosessin mukaisesti toiminnasta saadun asiakas- ja henkilöstöpalautteen pohjalta arvioidaan aina tarvetta toiminnassa tehtäville korjaustoimille ja omavalvonnan sekä omavalvontasuunnitelman päivittämiselle.

Johtaja hyväksyy suunnitelman. Muutoksista tiedotetaan niitä asiakkaita, henkilökuntaa ja viranomaisia, joita muutokset koskevat.

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt:**

***Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?***

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan palvelupäällikön, palveluvastaavan ja työntekijöiden toimesta sekä tehdään tarvittavat päivitykset ja täydennykset. Koko henkilöstö vastuhenkilön johdolla osallistuu omavalvontasuunnitelman saattamiseen käytännön toimintaa vastaavaksi.

### ***Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)***

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö Jaana Wikström (@luona.fi) ja johtaja Essi Virtanen (@luona.fi). Omavalvontasuunnitelman seurannasta vastaa Ikäntyneiden palveluneuvonnan palveluvastaava, joka toimii yksikön esihenkilönä.

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

***Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?***

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti sekä aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palveluvastaava vastaa käytännössä siitä, että päivitys toteutuu.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

***Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?***

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaisesti omavalvontasuunnitelma on julkisesti pyytämättä nähtävillä Ikääntyneiden palveluneuvonnan palvelupisteillä Lahdessa sekä Heinolassa. Henkilöstö osaa tarvittaessa ohjata asiakasta suunnitelman äärelle. Omavalvontasuunnitelma on esillä myös Luonan nettisivuilla.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

***Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?***

Ikääntyneiden palveluneuvonta tarjoaa ammattitaitoista, inhimillistä, yksilöllistä ja tietoon perustuvaa neuvontaa ja ohjausta, joka tukee ikäihmisten kotona asumista. Neuvonnan asiakkaita ovat ensisijaisesti ikäihmiset ja heidän omaisensa ja läheisensä. Palvelun tavoitteena on, että asiakas tulee kuulluksi ja hänen palvelutarpeensa tulee kartoitetuksi, jonka jälkeen hänelle esitetään vaihtoehtoja hänen elämäntilannettaan tukevista palveluista.

Ohjaus- ja neuvontapalvelussa kerrotaan laaja-alaisesti eri palveluista, keskittyen kuitenkin erityisesti kotona-asumista tukevien palvelujen ja asiakkaiden itse ostamien ja kolmannen sektorin palveluihin liittyvään neuvontaan.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

***Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?***

Luonan arvot ovat ammatillisuus, inhimillisyys, rohkeus ja luottamuksen arvoinen.

Ikääntyneiden palveluneuvonta tukee palvelujen toteutumista Vanhuspalvelulain vaatimuksen mukaisesti tarjoamalla asiakkaan omiin toiveisiin ja tarpeisiin sekä asiantuntijan arvioon perustuvia vaihtoehtoja. Tavoitteena ovat ennaltaehkäisevät toimet, joiden avulla lisätään iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Toiminnan viitekehyksenä on ratkaisukeskeinen toimintamalli.

Ratkaisukeskeisyys on asiakaslähtöistä ja siinä varmistetaan asiakkaan toiveiden huomiointi sekä vahvistetaan asiakkaan osallistumista omien asioidensa hoitoon toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.

#### **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

##### **RISKIENHALLINTA**

###### *Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista*

- Henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaohje
- Toimintaohje turvallisuushavainnossa sekä uhka- ja väkivaltilanteissa.

###### *Ilmoitusvelvollisuus*

Jos ikääntyneiden palveluneuvonnan henkilöstöön kuuluva huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, tulee hänen ilmoittaa siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Päijät-Hämeen ikääntyneiden palveluneuvonnan sopimuksen vastuuhenkilölle ja asiasta riippuen, yhdys henkilön ohjaamalla tavalla, tarvittaessa myös suoraan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoituksen vastaanottanut toiminnasta vastaava esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii

järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei koskaan kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Ikääntyneiden palveluneuvonnan neuvontapiste toimii Päijät-Hämeen hyvinvointialueen osoittamissa tiloissa Lahden palvelutorilla TRIO:ssa, osoitteessa Aleksanterinkatu 18, sekä Heinolan terveyskeskuksessa, osoitteessa Torikatu 13. Tilojen turvajärjestelyistä, paloturvallisuudesta ja muusta kiinteistön turvallisuuteen liittyvästä vastaa tilojen omistaja. Oman toimintamme ja henkilöstömme osalta olemme pyrkineet ennakolta varautumaan henkilöstöä koskeviin riskitilanteisiin koulutuksin ja ennakko-ohjeistuksin ja näiden säännöllisin kertauksin. Henkilöstö on velvoitettu lukemaan turvallisuusohjeet, jotka tilojen tarjoaja on toimittanut. Henkilöstö osallistuu tilojen tarjoajan järjestämiin perehdytyksiin ja turvallisuuskoulutuksiin.

Luonan kokonaisvaltainen työterveyshuolto on Mehiläinen työterveydessä. Luonan työsuojelupäällikkönä toimii Anne Pakkanen, puh. 050 465 7510.

Ikääntyneiden palveluneuvonta toimii Lahden kaupungin yhteisessä neuvontapalvelupisteessä sekä Heinolan terveysasemalla. Samoilla palvelupisteillä työskentelee asiakaspalvelun aukioloaikana myös Lahden kaupungin ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen työntekijöitä. Neuvontapisteessä työpöytien sijoittelussa on huomioitu mahdollisuus poistua tilasta vaaratilanteen uhatessa. Neuvontapisteissä on kaksi ovea ja poistumistiet varmistettu.

Työntekijä huolehtii vaaratilanteessa myös asiakkaan turvallisuudesta ja huolehtii asiakkaan ohjaamisesta tilanteessa. Luona Hoiva Oy ja Lahden kaupunki tekevät jatkuvaa yhteistyötä riskienhallinnan kartoittamisessa ja toiminnan turvallisuuden kehittämisessä neuvontapisteessä tapahtuvassa työssä hyödyntäen eri ammattiryhmien asiantuntemusta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Mikäli työntekijä huomaa työpaikallaan riskitekijöitä, hän on velvollinen kertomaan siitä esimiehelle, joka hoitaa asiaa eteenpäin. Luonassa on käytössä Turvallinenyritys.fi -työturvallisuusohjelma. Viikoittain järjestettävässä yhteisessä tiimin tapaamisessa on mahdollisuus keskustella yhteisesti tilanteista. Tällä tavoin Ikääntyneiden palveluneuvonnalla on tarvittaessa mahdollisuus tehdä nopeasti korjaavia toimenpiteitä omassa toiminnassaan.

Mehiläinen työterveyshuoltoon ohjataan tarvittaessa matalalla kynnyksellä mahdollisten uhkatilanteiden läpi- käynnin onnistumiseksi työkykyä parhaiten tukevalla tavalla. Työntekijöille on järjestetty laaja työterveyshuolto ulkoistetun kumppanin toimesta. Työterveyshuollon tuottaa Mehiläinen Työelämäpalvelut. Palvelutorin esihenkilöryhmä, johon Luonalta kuuluu palvelupäällikkö Jaana Wikström ja palveluvastaava Artturi Pitkälä, kokoontuu säännöllisesti käymään läpi asiakaspalvelun ajankohtaisia asioita sekä suunnittelemaan tulevaisuutta. Ikääntyneiden palveluneuvonnan työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan Palvelutorin edustajalle sekä omalle esihenkilölleen huomaamastaan riskitekijästä tai -tilanteesta.

***Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?***

Henkilökunta kertoo havaintonsa esihenkilölleen tai tilojen ollessa kyseessä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen edustajalle. Myös palvelupäällikkö Jaana Wikström saatetaan tietoiseksi asioista. Mikäli epäkohtia ei voida ottaa esille esihenkilön tai palvelupäällikön kanssa, henkilöstö voi tehdä ilmoituksen hyödyntämällä Whistleblowing-kanavaa, joka löytyy Luonan intrasta. Whistleblowing-kanava mahdollistaa luottamuksellisen ilmoittamisen ja raportoinnin mahdollisista väärinkäytöksistä ja epäkohdista. Se on lakisääteinen, ja myös osa vastuullisemman työelämän rakentamista.

***Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-  
poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?***

Asiakkaat voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat esille sähköisten asiakaspalvelukanavien kautta sekä asioimalla palvelupisteellä. Esille tulleet asiat käsitellään asian vakuuden vaatimalla tavalla tarvittaessa heti asianosaisten kesken. Henkilöstö osallistaa tarvittaessa esihenkilön palautekeskusteluun.

Kirjallinen palaute käsitellään palveluvastaavan johdolla ja asiakas saa kirjallisen vastineen, mikäli hän on tällaista toivonut sekä antanut yhteystietonsa tätä varten.

Toimenpiteet suoritetaan tilanteen vaatiman kiireellisyyden mukaisesti. Epäkohdat ja poikkeamat käsitellään Luonan ikääntyneiden palveluneuvonnan henkilöstön viikkopalaverissa. Saadut palautteet käydään läpi sovitun toimintatavan mukaisesti tilaaja-

asiakasorganisaation kanssa. Palvelutasoja seurataan jatkuvasti SLA-mittarein yhdessä tilaaja-asiakkaan kanssa. Henkilöstö on vahvasti mukana seurannan toteutuksessa.

### ***Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen***

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään turvallinenyritys.fi -ohjaaman toimintatavan mukaisesti. Käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi ja raportointi sekä seuranta. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### ***Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan***

Turvallinen yritys.fi -ilmoitus- ja seurantamenettely, palauteprosessin mukainen käsittely ja raportointi. Toiminnan vastuuhenkilö osallistetaan palautteiden käsittelyyn alkuvaiheesta lähtien ja hän määrittää tarvittavat jatkotoimet ja informaation oikeille tahoille.

### **Korjaavat toimenpiteet**

#### ***Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen***

Kaikki tehdyt havainnot ja ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti. Asian käsittelyä seurataan siihen asti, että tarvittavat toimenpiteet on suoritettu loppuun ja sovitaan toimenpiteistä, joiden avulla haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voidaan jatkossa ennaltaehkäistä.

#### ***Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?***

Henkilöstöä tiedotetaan viikkopalavereissa. Viikkopalavereista kirjataan muistio, joka velvoitetaan luettavan, jos työntekijä ei ollut paikalla. Toimenpiteistä tai toimintamallimuutoksia aiheuttavista asioista tiedotetaan myös asiakasta sekä yhteistyökumppaneita.



## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### *Palvelu- ja hoitosuunnitelma*

Neuvonnassa ei laadita hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asiakkaalle voidaan tulostaa tai kirjoittaa muistiin asioita, joista on keskusteltu tai joiden piiriin on neuvottu.

### *Asiakkaan kohtelu*

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

***Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?***

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen Päijät-Hämeen palveluneuvonnassa varmistetaan ratkaisukeskeisellä, asiakaslähtöisellä toimintamallilla. Työntekijät koulutetaan toimintatapaan koulutuksin ja keskusteluin. Neuvonnan työntekijällä ei ole käytössään asiakastietojärjestelmää, vaan hän on aina palvelutilanteessa asiakkaan kertoman varassa. Työntekijät ymmärtävät asiakkaan oikeuden elää omannäköistään elämää ja tukevat asiakasta asioissa, joihin hän itse haluaa ohjausta. Palvelutapahtumat raportoidaan anonyymisti Enreachin järjestelmään laaditun raportointipohjan mukaisesti.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

***Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?***

Ikääntyneiden palveluneuvonnassa iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Asiakkaan toiveita ja tarpeita kysytään sekä kuunnellaan henkilökohtaisesti. Asiakas

määrittelee aina asiat, jotka haluaa kertoa. Neuvonta ohjaa asiakkaan yhdessä sovitusti tarvittaessa palvelutarpeen arviota varten Päijät-Soten asiakasohjaukseen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelu perustuu ostosopimukseen ja muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Muistisairaalle henkilölle/hänen läheiselleen neuvotaan tarvittaessa edunvalvojan hakemisesta. Ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta voi digi- ja väestötietovirastoon tehdä siihen tarkoitettulla lomakkeella myös työntekijä. Tarvittaessa edunvalvonnan tarpeessa olevan asiakkaan tilanteesta konsultoidaan asiakasohjausta. Kaltoinkohteluepäilyssä otetaan yhteys tarvittaessa poliisiin, tehdään huoli-ilmoitus virassa olevalle vastaavalle asiakasohjaajalle, akuuttitilanteessa sosiaalipäivystykseen. Gerontologisen avososiaalityön työntekijän kanssa selvitetään yhteistyössä ei-kiireellisiä tapauksia. Asiakasohjaajat neuvovat asiakkaita eteenpäin eri palveluiden ja avun piiriin. Mikäli kaltoinkohtelua epäillään työntekijän taholta, asian /epäilyksen havainnut henkilö on välittömästi yhteydessä suoraan kyseisen työntekijän esimieheen. Esihenkilö selviteltyään on tarvittaessa yhteydessä hyvinvointialueen potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen. Asiakas tai omainen voi myös olla suoraan yhteydessä sosiaaliasiamieheen ja neuvonnan henkilökunta ohjaa yhteydenotossa.

Tulosaluejohtaja valvoo ja ohjaa, että yksityisten, julkisten ja kolmannen sektorin toiminta on laadukasta sekä päätösten ja sopimusten mukaista. Ikääntyneiden palveluneuvonta toimii yhteistyössä tilaaja-asiakkaan palvelualuejohtajan ja asiakasohjauksen kanssa. Yhteistyön tavoitteena on keskinäisen kumppanuuden ja yhteistyön toteutuminen. Ikääntyneiden palveluneuvonta informoi palvelualuejohtajaa, asiakasohjausta tai muuta tilanteenmukaista oikeaa tahoja tietoonsa tulevista riskeistä asianmukaisen palvelun toteutumiseksi niin neuvonnan omassa toiminnassa kuin yksityisen, kunnallisen ja kolmannen sektorin toiminnan osalta. Asiakaspalvelutilasta on mahdollisuus saada sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot. Asiakasohjaajat neuvontapisteessä opastavat asiakirjojen ja palautteiden laatimisessa sekä antavat neuvontaa asiakkaille ja omaisille.

Asiakas voi antaa palautetta Ikääntyneiden palveluneuvonnan toiminnasta suullisesti tai kirjallisesti. Palautteet osoitetaan Ikääntyneiden palveluneuvontaan suoraan internet-

sivun yhteydenottolomakkeen tai sähköpostin kautta. Palautteen voi antaa myös hyvinvointialueen palautejärjestelmässä. Palautteet käsitellään palauteprosessin mukaisesti. Tulosaluejohtaja, sosiaali- ja potilasasiamies sekä vanhusasiamies valvovat palveluneuvonnan toimintaa.

### **Asiakkaan osallisuus**

#### ***Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen***

#### ***Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?***

Asiakkaat voivat antaa palautetta välittömästi palvelutilanteessa sekä puhelun jälkeen NPS-kyselyllä, johon heille lähetetään linkki tekstiviestillä. Palautelomakkeelle on mahdollista antaa myös sanallista palautetta palvelutilanteen onnistumista koskevan arvion lisäksi.

Saatu asiakaspalaute kirjataan ja käsitellään tiimin ja tarvittaessa tilaaja-asiakasorganisaation kanssa.

#### ***Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?***

NPS-kysely lähtee jokaiselle soittajalle. Lisäksi suullisesti palvelupisteillä annettua palautetta kirjataan ylös anonyymisti.

#### ***Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?***

Asiakaspalaute käydään työntekijöiden/asianosaisen kanssa läpi ja mietitään korjaustoimet. Palautteet käsitellään tiimissä ja tarvittaessa tilaaja-asiakasorganisaation kanssa. Palvelutasoja seurataan jatkuvasti SLA-mittarein ja palautekoontien pohjalta yhdessä tilaaja-asiakkaan kanssa. Tiimi on vahvasti mukana seurannan toteutuksessa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

***Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot***

Jaana Wikström, palvelupäällikkö, [jaana.wikstrom@luona.fi](mailto:jaana.wikstrom@luona.fi)

Katja Raita, Hyvinvointialueen tulosaluejohtaja, [katja.raita@paijatha.fi](mailto:katja.raita@paijatha.fi)

***Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista***

Puhelinnumero: 03 819 2504

Puhelinaika: ma, ti ja to klo 9-12, ke klo 9-15

Sähköpostiosoite: [asiavastaavat@paijatha.fi](mailto:asiavastaavat@paijatha.fi)

***Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista***

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15. p. 029 505 3050

Kuluttajaneuvonta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

***Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?***

Saapuneet muistutukset käsitellään sopimuksen ohjausryhmässä. Nämä huomioidaan toimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä. Tarvittaessa pyydetään ohjausta Tilaaajalta.

***Tavoiteaika muistutusten käsittelylle***

3 viikkoa

***Omatyöntekijä***

***Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?***

Ei ole, koska palvelu on kertaluonteista neuvontaa ja pitkäkestoisia asiakassuhteita ei muodostu.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### ***Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?***

Ikääntyneiden palveluneuvonnassa työntekijät huomioivat asiakkaan palvelutarpeen kokonaisvaltaisesti. Palvelujen toteutumista työntekijät tukevat kartoittamalla asiakkaan toiveita ja hänen kiinnostuksen kohteitaan. Ratkaisukeskeisen toimintamallin mukaisesti etsitään asiakkaan omiin toiveisiin ja tarpeisiin sekä asiantuntijan arvioon perustuvia vaihtoehtoja. Tavoitteena on löytää sopivat ennaltaehkäisevät toimet, joiden avulla lisätään iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

### ***Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:***

Neuvontatyössä ohjataan laajasti erilaisen liikunta-, harrastus ja virkistystoiminnan pariin. Neuvonnan henkilöstö hankkii aktiivisesti ajantasaista tietoa eri tahojen järjestämästä ohjelmasta ja harrastustoiminnasta ja ohjaa asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti näiden piiriin.

### ***Hygieniakäytännöt***

Tilojen siivouksesta vastaa vuokranantaja, eli Päijät-Hämeen hyvinvointialue alihankkijoidensa kautta. Jos työntekijät havaitsevat epäkohtia siivouksen tasossa, he informoivat siitä esihenkilöön välittömästi, joka vie tarvittaessa palautteen eteenpäin.

### **Infektioiden torjunta**

#### ***Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?***

Pitämällä huolta henkilökohtaisesta hygieniasta kuten käsien pesusta, käsidesin käytöstä sekä tarvittavista määräystenmukaisista suojaustoimista epidemiatilanteen vaatiessa.

Työ on asiakaspalvelutyötä toimistotiloissa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

### ***Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?***

Yksikön tilojen terveellisyydestä vastaa kiinteistön omistaja Päijät-Hämeen hyvinvointialue. Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista esihenkilölleen, joka raportoi asian eteenpäin.

### ***Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?***

Tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen välillä varmistetaan säännöllisin tapaamisoin asiakasohjauksen kanssa. Hyvinvointialueen tiedotteita seurataan aktiivisesti.

### **Henkilöstö**

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

Ikääntyneiden palveluneuvonnassa työskentelee yksi palveluvastaava sekä kolme asiakasohjaajaa. Kaikilla on sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinto. Palveluvastaava vastaa yksikön operatiivisesta toiminnasta ja toimii asiakasohjaajien esihenkilönä. Asiakasohjaajien ensisijainen työtehtävä on asiakkaiden ohjaus ja neuvonta. Henkilöstövoimavarojen riittävyys poikkeustilanteissa varmistetaan varautumissuunnitelmissa.

#### ***Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?***

Palveluvastaava arvioi henkilöstötarpeen yhteistyössä työntekijöiden ja palvelupäällikön kanssa ja käyttäen apuna SLA-tasojen toteutumista. Henkilöstön riittävyys arvioidaan aktiivisella keskustelulla työntekijöiden kanssa ja seuraamalla asiakkaiden palvelujen toteutumista ja mahdollista asiakaspalautetta. Asiakkaiden odotusaikoja palveluun pääsemissä seurataan kuukausittain ja arvioidaan tarvittavat korjaustoimet.

#### ***Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?***

Sijaisina käytetään ammatti- ja osaamisvaatimukset täyttäviä työhön perehdytettyjä henkilöitä. Lomat jakotetaan siten, että aina paikalla on kokenut työntekijä tukemassa lomasijaisia. Opiskelijoita harjoittelujaksoille valittaessa ennakoitaan jo mahdollista sijaistamismahdollisuutta Ikääntyneiden palveluneuvonnassa. Näin sijaiseksi saadaan

työhön jo perehtynyt henkilö. Soveltuvuus tarkistetaan aina Suosikki/Terhikki-rekistereistä sekä tutkinto- ja työtodistuksista. Rekrytoinneissa tarkistetaan referenssit tarpeen mukaisesti.

***Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?***

Organisaatio on vahvistettu palveluvastaavan lisäksi palvelupäälliköllä sekä sosiaalipalvelujohtajalla.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

***Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?***

Kielitaito varmistetaan rekrytoinnin aikana henkilöltä itseltään sekä todistuksin.

***Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?***

Henkilöstön osaaminen on avainasemassa laadukkaiden palveluiden toteuttamisessa. Esihenkilö ja henkilöstöhallinto tekevät yhteistyötä rekrytoinneissa, muun muassa työnhakijaprofiilin laatimisessa. Esihenkilö haastattelee hakijat työparin kanssa. Ensimmäisessä haastattelussa tarkistetaan hakijan kelpoisuus ja kielitaito sekä työ- ja opiskelutodistukset. Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Henkilöstöohjelmassa on todettu rekrytoinnin linjaukset.

***Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?***

Tarvittaessa teemme soveltuvuusarviointitestit. Rekrytoinnin edetessä tarkistamme myös suosittelijat (2).

***Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta***

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden

velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

***Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.***

Työntekijöille perehdytetään ratkaisukeskeinen toimintatapa ja Luonan arvot sekä toimintaa ohjaavat suunnitelmat, ohjeistukset ja lait. Perehdytyksessä käydään läpi asiakkaan kohtaamisen periaatteet sekä tekniset apuvälineet palvelussa. Esihenkilö vastaa henkilökohtaisen perehdytys suunnitelman laatimisesta. Uuden työntekijän perehdytykseen vastuutetaan koko tiimi jakaen perehdytysvastuuta. Perehtymisen onnistumista arvioidaan työntekijäkyselyllä perehtymisjakson jälkeen.

***Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?***

Yksikköön tehdään vuosittainen koulutussuunnitelma, jossa määritellään tulevan vuoden kehittymisen pääpainotus yritystasoisesti sekä yksikön henkilöstön tarpeista nousseen. Työntekijöillä on keskimäärin 4 kehittämispäivää vuodessa sekä kaksi kertaa vuodessa toteutuva tavoite- ja kehityskeskustelu, jossa tavoitteiden lisäksi keskustellaan oppimisesta ja suunnitelmista liittyen oman osaamisen kehittämiseen.

**Toimitilat**

***Tilojen käytön periaatteet***

Tilat on osoittanut Päijät-Hämeen hyvinvointialue ja toimimme yhteistyössä muiden tiloja käyttävien kanssa.

Asiakaspalvelussa henkilötunnus kysytään ja arkaluontoiset asiat esitetään niin, että muut eivät altistu kuulemaan. Esimerkiksi henkilötunnus kysytään tarvittaessa niin, että asiakas kirjoittaa sen tai näyttää KELA-korttinsa. Pääsääntöisesti asiointi on kuitenkin anonyymiä ilman tunnistetietoja.

***Miten yksikön siivous on järjestetty?***

Siivous on järjestetty Tilaajan toimesta. Henkilöstö huolehtii työtilan siisteydestä turvallisuuden kannalta, jotta kompastumisen vaaraa ei ole.

**Teknologiset ratkaisut**



***Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?***

Henkilöstöllä on käytössään turvapainike, josta hälytys menee yhteispalvelupisteen vartijalle. Tiloissa liikuttaessa käytetään aina tilojen omistajan tai palvelun tilaajan henkilökorttia, tilaajan ohjeistamalla tavalla. Kulku ovissa tapahtuu lokitiedot jättävällä tagilla. Asiakaspalvelutiloissa on kameravalvonta, josta tilojen vuokranantaja vastaa.

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

***Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?***

Palvelussa ei ole käytössä terveydenhuoltoon liittyviä laitteita tai tarvikkeita.

***Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?***

-

***Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot***

-

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

***Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?***

Luonan oma palvelutapahtumakirjaus on tunnistetonta palvelutapahtumaluokittelua. Järjestelmän perehdyttämisestä vastaa esihenkilö ja perehdyttäjätyöntekijät sovitun vastuun mukaisesti.

***Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?***

Palvelutapahtumakirjaus ilman tunnistetietoja tehdään puhelun aikana tai välittömästi sen jälkeen puhelujärjestelmään. Muut kuin puhelut luokitellaan manuaalisesti ja

työntekijöiden tulee opetella välitön kirjaus toimintatavaksi. Asiakasohjaukseen siirtyvien tiedot tunnistetietoineen kirjataan asiakkaan luvalla Tilaajan chat-järjestelmään ja toimitetaan oikealle työntekijälle, joka koordinoi jatkon. Tieto poistetaan heti välittämisen jälkeen. Pääsääntöisesti saman päivän aikana. Iltapäivän viimeiset yhteyden- otot asiakasohjauksen sulkeuduttua tallennetaan tietoturvallisesti Luonan järjestelmässä, välitetään heti seuraavana arkipäivänä ja tuhoetaan välittömästi tietosuojakäytänteiden mukaisesti.

***Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viiranomaismääräyksiä?***

Perehdytyksen ja henkilökohtaisten ohjauskeskustelujen kautta. Perehdytykseen sisältyy pakollinen tietosuojakoulutus. Viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään läpi mahdollisia muutoksia tai tapahtumia, joista voidaan ottaa oppia. Henkilöstön kanssa kerrataan tietosuojaohjeistuksia säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain.

***Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?***

Perehdytysuunnitelman mukaisesti.

***Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot***

Lauri Huhtanen, lauri.huhtanen@barona.fi, p. 050 527 9319.

***Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?***

Kyllä  Ei

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Henkilöstötiimi x1/viikko. Muistio kirjataan.

Ohjausryhmä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa.

Jatkuva yhteistyö ja vuoropuhelu yhteistyökumppaneiden kanssa.

Turvallinenyritys.fi

*Toiminnassa todetut kehittämistarpeet*

-

**10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Paikka ja päiväys      Helsinki 23.5.2023

Allekirjoitus



---

Essi Virtanen, johtaja, sosiaalipalvelut