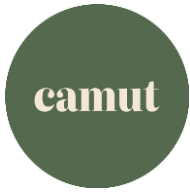


Camut Oy
3357159-8

SOSIAALIPALVELUJEN 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	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21



Camut Oy
3357159-8

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Nimi: Camut Oy

Y-tunnus: 3357159-8

Hyvinvointialue: Helsinki

Kunnan nimi: Helsinki

Kuntayhtymän nimi: Helsinki

Toimintayksikkö/palvelu: Henkilökohtainen apu, kotipalvelujen tukipalvelut ja ikääntyneiden tukipalvelut

Nimi: Camut

Katuosoite: Laivalahden puistotie 4 B 33

Postinumero: 00810

Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen: Laivalahden puistotie 4 B 33, 00810 Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

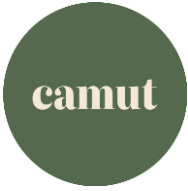
Tuotettavat palvelut ovat kotiin vietäviä henkilökohtaista avustusta, kotipalvelun tukipalveluita ja ikääntyneiden tukipalvelut. Palveluita tuotetaan vaikeavammaisille, kehitysvammaisille ja ikääntyneille.

Esihenkilö Emmi Mäkinen

Puhelin 0449801257

Sähköposti info@camut.fi

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut). Myöntämisaikajankohta 4.4.2024. Rekisteröinti tehty henkilökohtaisen avun ja kotipalvelujen tukipalveluiden osalta Helsingin, Itä-



Camut Oy
3357159-8

Uudenmaan, Länsi-Uudenmaan, Kymenlaakson ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueille. Kymenlaaksossa myös ikääntyneiden tukipalvelut.

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Toiminta ei ole luvanvaraista. Ilmoituksenvarainen toiminta rekisteröity.

Ilmoituksen ajankohta: 04/2024

Palveluala, joka on rekisteröity Sosiaalipalvelut. Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) > Henkilökohtainen apu, kotipalvelun tukipalvelut ja ikääntyneiden tukipalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Ei alihankintaa.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

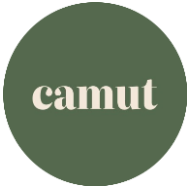
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö tai henkilöt
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yrityksen toimitusjohtaja Camilla Bruun (0407272290, info@camut.fi).

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

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu yrityksen johto ja työntekijät.
Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään neljän kuukauden välein yhdessä johdon, henkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

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



Camut Oy
3357159-8

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan kuitenkin säännöllisesti neljän kuukauden välein. Näin varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ovat nähtävissä Camut Oy:n verkkosivuilla, jolloin asiakkaat, palvelun saajat ja heidän omaisensa sekä työntekijät voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta ja luotettavaa henkilökohtaisen avun sekä kotipalvelun ja ikääntyneiden tukipalvelua, kun asiakas tarvitsee korkean iän, sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua selviytyäkseen jokapäiväisistä askareista ja henkilökohtaisista toiminnoista.

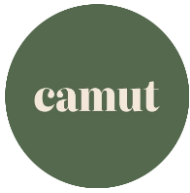
Asiakkaan avun tarve arvioidaan aina asiakkaan tarpeet huomioiden ja toteutetaan kunnan myöntämällä palvelusetelillä tai ostopalveluna.

Tavoitteenamme on tukea asiakasta elämään itsenäistä ja asiakkaan oman näköistä elämää niin kotona kuin kodin ulkopuolella. Toimintaamme ohjaa arvomme; kunnioitus, työhyvinvointi ja ammatillisuus. Nämä arvot tulee näkyä yrityksen toimintatavoissa niin asiakastyössä kuin työnantajana. Seuraavassa kappaleessa avaamme arvojamme lisää.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvot

1. **Kunnioitus:** Toimintamme perustuu toisen ihmisen kunnioittamiseen ja arvostamiseen - jokaisella on oikeus hyvään ja tasa-arvoiseen kohteluun.



Camut Oy
3357159-8

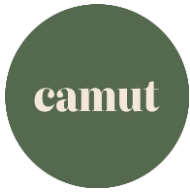
2. **Työhyvinvointi:** Työntekijän näkökulmasta haluamme tarjota vastuullisen työpaikan, jossa voidaan hyvin. Työhyvinvointi syntyy kannustavasta johtamisesta, avoimesta työilmapiiristä, työntekijöiden oikeasta mitoituksesta suhteessa asiakkaiden määrään sekä hyvästä koulutuksesta työtehtävään. Näillä toimilla varmistetaan, että työntekijöillämme on luottamus omaan ammattitaitoon ja mahdollisuudesta keskittyä tekemään työnsä hyvin. Vain hyvinvoivien ja tyytyväisten työntekijöiden avulla voimme tarjota laadukasta henkilökohtaisen avustajan ja kotipalveluiden tukipalvelua.
3. **Ammatillisuus:** Haluamme tarjota vain parasta henkilökohtaista apua ja kotipalveluiden tukipalvelua, mikä pohjautuu asiakkaan valinnanvapauteen, tukee asiakkaan hyvinvointia, edistää asiakkaiden osallisuutta yhteiskunnalliseen toimintaan ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Asiakas voi tuntea olonsa turvallisiksi ammattitaitoisten avustajien seurassa ja luottaa siihen, että olemme asiakkaan puolella.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Tämän vuoksi kaikilla osallisilla, niin yrityksen johdolla ja työntekijöillä sekä asiakkailla ja heidän omaisillaan, tulee olla mahdollisuus kommunikoida avoimesti ja luottamuksella turvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Turvallinen ja avoin keskusteluilmapiiri ovat peruspilareita sille, että havaittuja epäkohtia uskalletaan nostaa esille.

Asiakkaat ovat oman tilanteensa parhaita asiantuntijoita ja näin ollen toimivat tärkeänä tietolähteenä riskien tunnistamiseksi. Asiakkailla on yleensä palvelun tarjoajaa kokonaisvaltaisempi kuva eri palveluyksiköiden yhteistyöstä ja yhteensovittamisen haasteista. Näistä kokemuksista syntyvä tieto auttaa tunnistamaan ne tilanteet, jotka aiheuttavat turvattomuuden tai epätietoisuuden tunnetta.



Camut Oy
3357159-8

Yhdessä tehtävällä kehittämisellä ja suunnittelulla voidaan tehdä palvelusta turvallisempaa kaikille.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnan työnjako

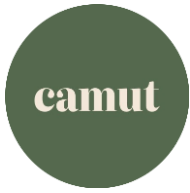
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Sitoutamme myös asiakkaat ja heidän läheisensä kehittämisen kumppaneiksi.

Johdon tehtävänä on laatia selkeä, kaikkien saatavilla oleva turvallisuussuunnitelma ja varmistaa, että sitä noudatetaan käytännössä. Johdon tehtävänä on huolehtia henkilöstön tarvittavasta perehdytyksestä, hyvinvoinnista ja resurssien oikeasta mitoituksesta.

Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijät osallistuvat turvallisuuden takaamiseen perehtymällä koulutusmateriaaliin jo ennen ensimmäistä työvuoroa, toimimalla asiakkaan kanssa ammatillisesti ja vastuullisesti sekä osallistumalla omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Riskeistä ja vaaratilanteista työntekijän tulee ilmoittaa esihenkilölleen aina välittömästi joko kasvatusten, puhelimitse tai sähköpostilla. Kaikki haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet vastaavanlaisten tapausten ehkäisemiseksi. Ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

- 1) **Kirjaus:** Esihenkilön toimesta hankitaan ja kirjataan asianomaisilta saadut tiedot tapahtuneesta, jotta saadaan mahdollisimman kattava kokonaiskuva sattuneesta vaaratilanteesta tai vahingosta - missä, milloin ja miten vaaratilanne on syntynyt.
- 2) **Analysointi:** Kirjauksen jälkeen tapahtunut tilanne analysoidaan tarkkaan, jotta ymmärretään tapahtuman juurisyy ja löydetään parhaimmat toimenpiteet



Camut Oy
3357159-8

ehkäisemään vastaava tapahtuma jatkossa. Analysointiin osallistuu tilanteen vakavuudesta riippuen esimiehen lisäksi myös yrityksen johto.

- 3) **Raportointi:** Laatupoikkeamaraportti käydään läpi kaikkien asianomaisten kanssa - työntekijän, asiakkaan, kunnan sekä tarvittaessa asiakkaan omaisten kanssa. Mikäli kyseessä on ollut vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista tiedotetaan korvausten hakemisesta.
- 4) **Korjaavat toimenpiteet:** Riskit tiedotetaan koko henkilöstölle, jotta vastaavilta tilanteilta vältyttäisiin jatkossa. Lisäksi tarvittaessa tehdään myös korjaavat toimenpiteet, jotka voivat olla esimerkiksi prosessien ja toimintatapojen muutos, ohjeistusten muuttaminen tai lisäkoulutuksen järjestäminen. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnassa seuranta-asiakirjaan.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

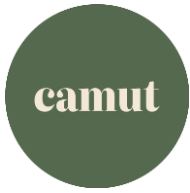
Kyllä. Henkilöstön perehdytysmateriaaliin on sisällytetty menettelyohjeet ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta sekä maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

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

Riskeistä ja vaaratilanteista työntekijän tulee ilmoittaa esihenkilölleen aina välittömästi joko kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostilla. Tiedon vieminen eteenpäin siirtyy tämän jälkeen esihenkilölle ja johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Riskeistä ja vaaratilanteista asiakkaiden ja omaisten tulee ilmoittaa palveluvastaavalleen aina viipymättä joko kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostilla. Kuten henkilöstön kohdalla, kaikki asiakkailta ja omaisilta tulevat haittatapahtumat



Camut Oy
3357159-8

kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet vastaavanlaisten tapausten ehkäisemiseksi. Katso sivu 6: Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.

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

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä johto tekee tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan, josta voi tarkistaa ajankohtaiset asiat. Johto tiedottaa muutoksista sähköpostitse työntekijöitä, asiakkaita ja kunta-asiakasta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

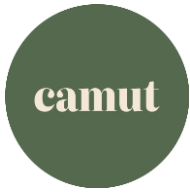
Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakkaan tilanne, tarpeet ja toiveet käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi asiakassuhteen alkaessa ennen ensimmäistä avustuskäyntiä. Palvelukuvaus on työntekijöiden saatavilla toiminnanohjaus-/asiakastietojärjestelmän kautta. Palvelukuvausta päivitetään tarvittaessa, mikäli asiakkaan kunto muuttuu merkittävästi. Palvelukuvauksen päivittäminen on palveluvastaavan vastuulla.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas ja tarvittaessa myös hänen omaisensa ja läheisensä ovat mukana ensimmäisessä kartoitustapaamisessa, kun palvelusuunnitelma ja -sopimus laaditaan yhdessä.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?



Camut Oy
3357159-8

Esihenkilö perehdyttää jokaisen avustajan ennen ensimmäistä asiakaskäyntiä. Lisäksi toiminnanohjaus-/asiakastietojärjestelmässä palvelukuvaus on työntekijöiden nähtävillä.

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)?

Huolehdimme asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta kaikissa toiminnoissamme. Asiakas saa itse vaikuttaa henkilökohtaisen avun ja kotipalveluiden tukipalvelun sisältöön, kun asiakassuhteen alussa laadimme asiakkaan kanssa yhdessä palvelusuunnitelman sekä kirjallisen sopimuksen. Peruseriaatteisiin kuuluu asiakkaan vapaus valita kuka häntä avustaa, missä ja milloin häntä avustetaan ja miten avustus toteutetaan. Asiakkaan kanssa käydään yksityiskohtaisesti läpi, miten hän haluaa avustajan auttavan, jotta avustaja osaa parhaalla mahdollisella tavalla tukea asiakkaan oman näköistä elämää.

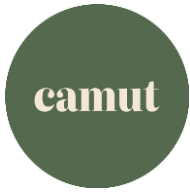
Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Henkilökohtaisen avun, kotipalveluiden ja ikääntyneiden tukipalveluissa ei voida käyttää rajoitustoimenpiteitä.

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

Toimintamme perustuu toisen ihmisen kunnioittamiseen ja arvostamiseen.

Työsopimuksessa työntekijät sitoutuvat asiakkaan asialliseen kohteluun noudattamalla lojaliteettivelvoitetta ja salassapitosopimusta. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, ryhdymme heti toimiin asian selvittämiseksi ja asia käsitellään kaikkien asianomaisten



Camut Oy
3357159-8

kanssa yhteisesti.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään aina viipymättä ja asian selvittämiseksi kuullaan aina kaikkia asianomaisia erikseen. Tilanne käydään lopuksi yhteisesti läpi asianomaisten kanssa ensisijaisesti kasvotusten tapaamisessa tai vaihtoehtoisesti videon tai puhelimen välityksellä.

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

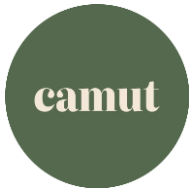
Olenainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämisessä on ottaa sekä asiakkaat ja heidän omaisensa huomioon. Tämän tiedon saamiseksi järjestämme asiakashaastatteluja ja asiakaspalautekyselyitä useasti vuodessa. Lisäksi asiakkaita kannustetaan aktiiviseen ja avoimeen kommunikaatioon, jotta saamme otettua heidän toiveensa mahdollisimman hyvin huomioon palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Puhelinhaastatteluja ja sähköpostitse lähetettäviä asiakaspalautekyselyitä toteutamme useasti vuodessa.

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

Asiakkaiden säännöllinen kuuleminen on meille ensisijaisen tärkeää, jotta ymmärrämme mikä toiminnassamme toimii - missä olemme onnistuneet ja mitkä asiat vaativat vielä kehittämistä.



Camut Oy
3357159-8

Keräämämme asiakaspalaute käydään yhdessä läpi henkilöstön ja asiakkaiden kanssa ja sovimme yhteiset toimenpiteet palautteen jalkauttamiseksi.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottaja: toimitusjohtaja, Camilla Bruun, info@camut.fi, 0407272290.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies auttaa, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehet

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska
sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Neuvonta puh. 09 310 43355

ma-to klo 9-11

Lisätietoa Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehestä löydät tästä [linkistä](#).

Itä-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamies

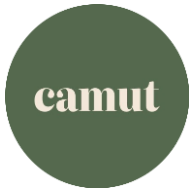
Hanna Collan

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinaika ma ja to klo 9-13

040 514 2535

hanna.collan@itauusimaa.fi



Camut Oy
3357159-8

Lisätietoa Itä-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamiehestä löydät tästä [linkistä](#).

Keski-Uudenmaan sosiaaliasiamies

Puh. 0400277087

Lisätietoa Keusoten sosiaaliasiamiehestä löydät tästä [linkistä](#).

Keski-Uudenmaan potilasasiamies

Puh. 0408335528

Lisätietoa Keusoten potilasasiamiehestä löydät tästä [linkistä](#).

Kymenlaakson sosiaaliasiamies

Pirkko Haikara

Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto.

Salpausselänkatu 40 A, Kouvola.

pirkko.haikara@socom.fi

040 728 7313

Kymenlaakson potilasasiamiehet

Pirkko Haikara

Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto

Salpausselänkatu 40 A, Kouvola

pirkko.haikara@socom.fi

040 728 7313

Mirja Piispa

Pohjois-Kymenlaakson terveydenhuollon yksiköt.

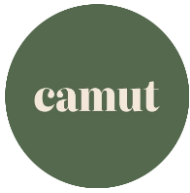
Salpausselänkatu 40 A, Kouvola

mirja.piispa@socom.fi

040 056 9145

Marjaana Julin

Kymenlaakson keskussairaala



Camut Oy
3357159-8

Kotkantie 41, Kotka

marjaana.julin@socom.fi

044 223 1434

Lisätietoa Kymenlaakson sosiaali- ja potilasasiamiehestä löydät tästä [linkistä](#).

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamiehet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Lisätietoa Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamiehestä löydät tästä [linkistä](#).

Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehet

Clarissa Kinnunen

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

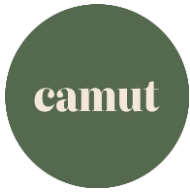
Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköpostiyhteydenotot: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Lisätietoa Vantaan sosiaaliasiamiehestä löydät tästä [linkistä](#).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.



Camut Oy
3357159-8

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

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15. puh. 029 505 3050

Kuluttajaneuvonnan yhteydenottolomake: <https://asiointi.kkv.fi/asiointi>

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

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään perusteellisesti ja arvioidaan mikäli toimintaan tulee tehdä muutoksia vastaavanlaisten tilanteiden välttämiseksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on 2-4 viikkoa.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

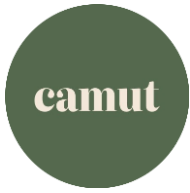
Jokaisella asiakkaalla on oma palveluvastaava, joka vastaa siitä, että palvelut on järjestetty asiakkaan etu ja yksilölliset tarpeet huomioiden.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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

Asiakassuhteen alkaessa, asiakas ja tarvittaessa myös hänen omaisensa ovat mukana laatimassa yhdessä suunnitelmaa toivotuista avustustehtävistä. Suunnitelmassa otetaan huomioon mahdollinen kunnan palvelupäätös ja siihen sisältyvä suunnitelma. Camut Oy ei laadi omia ravitsemus- tai kuntoutussuunnitelmia.

Yhdessä mietityn avustustehtävien avulla varmistetaan, että henkilökohtainen avustaja pystyy toimillaan parhaansa mukaan ylläpitämään ja edistämään asiakkaan fyysistä,



Camut Oy
3357159-8

psykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Palvelukuvauksen ajantasaisuus varmistetaan säännöllisin väliajoin.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:
Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia tuetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista seurataan jokaisella avustuskäynnillä.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Henkilökohtainen avustaja tukee asiakasta asiakkaan tarpeet huomioiden kauppa-asiointissa ja ruoanvalmistuksessa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

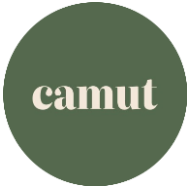
Henkilökohtainen avustaja ottaa huomioon asiakkaan erityiset ruokavaliot ja rajoitteet, mikäli asiakas tarvitsee apua kauppa-asiointissa tai ruoanlaitossa.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Henkilökohtainen avustaja havainnoi ja seuraa asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia jokaisella avustuskäynnillä.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään suullisesti ja kirjallisesti



Camut Oy
3357159-8

avustuskäynneillä vaadittavaan hygieniatasoon. Tarvittaessa työntekijöille hankitaan erilaisia hygieniavälineitä kuten käsineitä ja maskeja.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asuinhuoneiden siivouksen järjestäminen on asiakaskohtaista. Henkilökohtainen avustaja voi tukea siivouksessa ja tällöin siivous tapahtuu asiakkaan omilla siivousvälineillä.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuollon järjestäminen on asiakaskohtaista. Henkilökohtainen avustaja voi tukea pyykkihuollossa ja tällöin pyykkihuolto tapahtuu asiakkaan omilla pyykinpesuvälineillä.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Siivous ja pyykkihuolto toteutetaan asiakkaan ohjeiden, toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

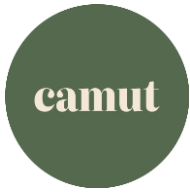
Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygienia-asioiden vastuuhenkilö: Emmi Mäkinen, emmi.heimo1@gmail.com.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään seuraamalla aktiivisesti ja noudattamalla THL:n tekemiä ohjeita. Henkilökuntaa tiedotetaan välittömästi, mikäli normaaliin, perehdytysmateriaalissa läpikäytyyn hygieniaoohjeeseen tulee muutoksia.

Erityistapauksissa, mikäli asiakkaalla on ilmennyt jokin tarttuva sairaus tai infektioauti, palveluvastaava keskustele työntekijän kanssa tilanteesta, perehdyttää työntekijän huolellisesti avustustyöhön ja huolehtii, että avustajalla on tarpeelliset suojavarusteet.



Camut Oy
3357159-8

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Sitoudumme toimimaan aktiivisessa yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallintoalojen kanssa aina tarpeen vaatiessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

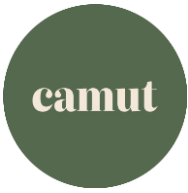
Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Avustustyössä ei käytetä yrityksen toimitiloja. Työ tapahtuu asiakkaan kotona tai asiakkaan haluamassa paikassa kodin ulkopuolella. Lopullisesta turvallisuudesta vastaa asiakas itse, hänen omaisensa tai esimerkiksi taloyhtiö (paloturvallisuuden osalta poistumisjärjestelysuunnitelma). Huolehdimme työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä selvittämällä mahdolliset työhön kohdistuvat vaaratekijät etukäteen niiden ehkäisemiseksi ja minimoimiseksi. Kartoitus asiakkaan toimintaympäristöstä tapahtuu asiakassuhteen alkaessa asiakkaan ja hänen omaisensa/läheisensä kanssa. Arviointi asiakkaan toimintaympäristöstä päivitetään, mikäli siihen tapahtuu merkittäviä muutoksia.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Toimimme aina tarvittaessa yhteistyössä viranomaisten kanssa ja ilmoitamme viranomaisille, mikäli tunnistamme merkittäviä asiakasturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä.

Palveluntuottajana meillä on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille sekä holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.



Camut Oy
3357159-8

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hallinnollisessa työssä on kaksi sote-alan koulutettua henkilöä sekä yksi kaupallisen taustan omaava henkilö. Jokainen toimii lisäksi henkilökohtaisen avustajan tehtävissä.

Avustajien määrää suhteessa avustettavien asiakkaiden määrään ja palvelujen tarpeisiin tarkastellaan säännöllisesti. Henkilöstön riittävyys arvioidaan aina uuden asiakkaan palvelusopimusta tehtäessä. Näin voimme varmistua, että niin vakituksia avustajia kuin sijaisia on riittävästi suhteutettuna asiakkaiden määrään. Uusien avustajien rekrytointi aloitetaan välittömästi, mikäli havaitaan, että asiakastarvetta ei pystytä täyttämään nykyisellä avustajamäärällä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

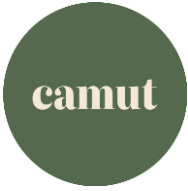
Pyrimme aina löytämään asiakkaalle yhden tai useamman vakituisen avustajan, jotta asiakkaalla on mahdollisimman luontevaa olla avustajan kanssa. Sairastapauksissa tai loma-aikana etsimme tilalle sopivan sijaisen. Ennen sijaisen ensikäyntiä annamme hänelle perehdytyksen sekä asiakkaan palvelukuvauksen.

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

Palveluvastaavien asiakasmäärä on mitoitettu niin, että palveluvastaava pystyy normaalin työajan puitteissa suoriutumaan laadukkaasti palvelun tuottamisesta ja että työaikaa jää myös muihin tehtäviin. Johto seuraa palveluvastaavien työtilannetta ja työn kuormittavuutta säännöllisesti ja heille annetaan viipymättä tarvittava tuki työhönsä.

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Velvollisuutemme on arvioida, että työntekijällä on henkilökohtaisen avustajan työtehtäviin riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito.



Camut Oy
3357159-8

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökohtaisen avustajan työhön ei vaadita tiettyä koulutusta, tutkintoa tai työkokemusta vaan työnhakijan soveltuvuus avustajan työhön arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Rekrytoinnissa tapaamme aina uuden työntekijän ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Rekrytointivaiheessa arvioimme työnhakijan luotettavuutta, motiiveja sekä asennetta henkilökohtaisen avustajan työhön. Alaikäisten ja ikäihmisten kanssa työskenteleviltä pyydämme rikosrekisteriotteen nähtäväksi ennen henkilön työhön ottamista enintään kolme kuukautta kestävässä tehtävässä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

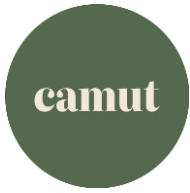
Jokaisen työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä tarkistetaan rekrytointivaiheessa työhakemuksen, haastattelun ja tapaamisen avulla.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Jokainen työntekijä saa työsuhteen alkaessa kattavan perehdytyksen työtehtäviinsä. Työntekijät perehdytetään yrityksen kulttuuriin, toimintatapoihin, omavalvontasuunnitelmaan sekä yksityiskohtaisemmin henkilökohtaisen avustajan tehtäviin (sisältäen mm. ensiaputaidot, erilaisten apuvälineiden käytön, läpileikkauksen yleisimpiin pitkäaikaissairauksiin ja vammoihin). Koulutus tapahtuu kasvotusten tai videon välityksellä. Perehdytysmateriaali jaetaan jokaiselle työntekijälle myös kirjallisesti. Toteutamme aina maksuttoman tutustumiskäynnin avustettavan kotiin ennen palvelusopimuksen alkamista. Käynnin avulla pystymme perehdyttämään avustajan työhön parhaalla mahdollisella tavalla.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Järjestämme henkilökunnalle täydennyskoulutusta tarpeen mukaan, mikäli esimerkiksi lainsäädännössä tapahtuu muutosta tai asiakkailta saatu palaute vaatii muutosta toiminnassamme. Aktiivisella yhteydenpidolla työntekijöihimme pyrimme toimimaan



Camut Oy
3357159-8

valmentajina työssä jaksamiseen ja kehittymiseen.

Tilojen käytön periaatteet

Avustustyössä ei käytetä yrityksen toimitiloja. Työ tapahtuu asiakkaan kotona tai asiakkaan haluamassa paikassa kodin ulkopuolella.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yrityksellämme ei ole turva- tai valvontalaitteita käytössä.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Yrityksemme ei vastaa asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettujen teknologisten ratkaisujen hankkimisesta.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

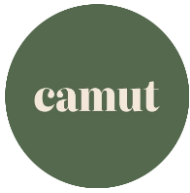
Henkilökohtainen avustaja auttaa tarvittaessa asiakkaan turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden testaamisessa sekä hälytykseen vastaamisessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yrityksellämme ei ole omia turva- ja kutsulaitteita. Asiakkaan laitteiden toimintavarmuudesta vastaa laitetoimittajat.

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

Yrityksemme ei vastaa asiakkaan teknologisten ratkaisujen hankkimisesta. Tarvittavien teknologisten ratkaisujen ja apuvälineiden hankkimisesta, käytön ohjauksesta ja



Camut Oy
3357159-8

huolloista vastaa asiakas tai hänen omaisensa.

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

Työntekijät ovat ilmoitusvelvollisia kaikista havaituista epäkohdista.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilökohtainen avustaja ei tee kirjausta asiakaskäynnin sisällöstä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

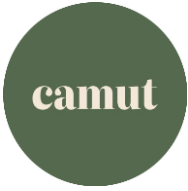
Henkilökohtainen avustaja ei tee kirjausta asiakaskäynnin sisällöstä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Camut Oy noudattaa tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä kirjaamiseen laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Henkilötietoja kerätään vain vähimmäismäärä ja niitä säilytetään suojatussa järjestelmässä. Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsuhteen alkaessa ja heille annetaan tarvittava perehdytys asiakastietojen asianmukaisesta käsittelystä.

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

Kaikille työntekijöille annetaan tarvittava perehdytys asiakastietojen asianmukaisesta käsittelystä työsuhteen alkaessa. Tietosuojavaastaava huolehtii työntekijöiden täydennyskoulutuksesta, mikäli ohjeistukseen tulee muutoksia.



Camut Oy
3357159-8

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Camilla Bruun, 0407272290

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tietoa kehittämistarpeista saadaan useista eri lähteistä kuten asiakkailta, työntekijöiltä, toimintaympäristöstä sekä sisäisestä laadunvalvonnasta. Toiminnan kehittäminen ja palvelun laadun parantaminen vaatii jatkuvaa työtä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsingissä 16.4.2024

Allekirjoitus