

KotiSaletti Oy

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024-2025 **Asiakkaille koteihin tuotettavat kotipalvelut, tukipalvelut, ammattijärjestäjä- ja jalkahoitopalvelut**

Sisällys

- 1 PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
- 2 YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET
 - 2.1 Toiminta ajatus
 - 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet
- 3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT
- 4 ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE
 - 4.1 Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta ja käsittelystä
 - 4.2 Kuvaus asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi
- 5 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET
- 6 ENNAKKOKARTOITUS RISKEISTÄ, KRIITTISISTÄ TYÖVAIHEISTA JA VAARATILANTEISTA
 - 6.1 Siivouksen kriittisten työvaiheiden ennakointi
 - 6.2 Mahdollisia vaaratilanteita Kotisaletin palveluiden piirissä
 - 6.3 Läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat/korjaukset
- 7 HENKILÖSTÖ
 - 7.1 Kuvaus henkilöstön määrä ja rakenne
 - 7.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista ja perehdyttämisestä
 - 7.3 Kuvaus yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta
- 8 YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET
- 9 ASIAKASTURVALLISUUS
- 10 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET, KULUTTAJAN SUOJA
 - 10.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus, epäasiallinen kohtelu, reklamaatiot
 - 10.2 asiakassuhteen päättyminen
 - 10.3 Kunnan ja palveluntuottajan yhteistyö
 - 10.4 Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä seuranta ja kehittäminen
- 11 YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN
 - 11.1 FYYSINEN, PSYYKKINEN, SOSIAALINEN JA HENGELLINEN TOIMINTAKYKY
- 12 SIIVOUSPALVELUIDEN KÄYTÄNTEET
 - 12.1 Pyykkihuolto ja jätehuolto

13 KUVAUS HYGIENIAKÄYTÄNTEISTÄ JA INFEKTIO-TARTUNTOJEN EHKÄISEMISESTÄ

14 TAUDINAIHEUTTAJAT JA TARTUNTARISKIT JALKAHOIDOSSA

15 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA REKISTERISELOSTEEN YLLÄPITO

16 OMAVALVONTA JA OMAVALVONNAN SEURANTA

LIITE 1 KotiSaletin palvelusopimus

LIITE 2 KotiSaletin hoito- ja palvelusuunnitelma

KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024-2025

Asiakkaille koteihin tuotettavat tukipalvelut, ammattijärjestäjäpalvelut ja jalkahoitopalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

KotiSaletti

Y-tunnus 3009461-8

Mjosundintie 149, 68550 Kokkola

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Krista Kinnunen -Honga

Puhelin: 040-750 0223

Sähköpostiosoite: krista@kotsaletti.fi

2 YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

2.1.Toiminta ajatus

Joustavasti asiakkaiden koteihin tai yrityksille tarjottuna yksilöllisenä palveluna tai monipuolisina palvelupaketteina kertaluontoisesti tai toistaiseksi jatkuvana. Ammatillaisen tarjoamia palveluita samasta paikasta samojen ihmisten tekemänä.

Yksityishenkilöille/yrityksille/ ikä- ihmisille. Kotitalousvähennysoikeus palveluista sekä myös alviton palvelu.

2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Ymmärrys

Ihminen voi elämässään ajautua erilaisiin tilanteisiin tahallisesti tai tahtomattaan. Asioiden takaa löytyy aina syy -seuraus suhteita ja erilaisia toimintatapoja, joiden lopputulema on ollut yllätys tai ei vielä edes tiedossa. On tärkeää, että voidaan keskittyä asioiden selvittämiseen ennemmin kuin syyllisen etsintään ja syyllistämiseen. Juuri tämä kerta voi olla se kerta, jolloin onnistut!

Yksilöllisyys

Ihminen on fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja henkinen kokonaisuus. Inhimillisten perustarpeiden lisäksi jokainen meistä on erilainen ihminen oman elämänsä keskiössä. Jokaisen ihmisen yksilöllisyyttä tulee kunnioittaa ja ymmärtää arjen työssä, joka korostuu etenkin koteihin tehtävän työn luonteessa.

Joustavuus

Elämän tilanteet voivat muuttua äkisti ennalta arvaamatta. Esimerkiksi län mukanaan tuomat haasteet ja ennalta arvaamattomat toimintakunnon vaihtelut voivat muuttaa suunnitelmia akuutisti. Huolimatta tilatusta palvelusta ja sopimuksista on ihminen sen hetkisen tilanteensa kanssa etusijalla.

-Asiakaslähtöisyys toteutuu myös räätälöityjen palvelukokonaisuuksien tai osien muodossa.

-Tuettua ammatillaisen avulla tapahtuvaa oman elämän ja asioiden haltuunottoa.

-Hallinnan ja järjestyksen tunne lisää ihmisen voimaantumista.

-Yksilölliset arjen ratkaisut elämäkokemuksella ja ammattitaidolla

- Ekologisuus on toiminnan ytimessä

3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Kotisaletin henkilökuntaan kuuluu yrittäjä Krista Kinnunen- Honga, 1 kokopäiväinen työntekijä, toimistohenkilö/yleisassistentti ja 2-5 osa- aikaista työntekijää.

Tärkeintä on työntekijän kunnioittava asenne asiakkaita kohtaan sekä myös kyky ajatella itse ja tehdä päivittäisiä arjen päätöksiä itsenäisesti. Työnantajana on huolehdittava riittävästä opastuksesta, selkokielisistä ohjeista ja säännöistä työntekijöille. Työpaikan visio, arvot ja periaatteet on kuvattuna tässä omavalvontasuunnitelmassa, jota KotiSaletissa käytetään perehdytysmateriaalina. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhdessä uuden työntekijän kanssa, jotta ymmärrys työn teoriapohjasta ja suunnitelmallisuudesta tulee selväksi. Työnantajan on huolehdittava siitä, että on tavoitettavissa yllättävissäkin tilanteissa, joissa työntekijä saattaa tarvita opastusta. Yleisilmeeseen on myös kiinnitettävä huomiota, kuten työntekijän vaatetukseen ja siisteyteen. KotiSaletin työntekijä on iloinen, energinen ja sosiaalinen sekä käyttäytyy kunnioittavasti asiakasta kohtaan.

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

4.1 Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta ja käsittelystä

Sopimuksen loppumis- tai uusimistilanteissa kysytään suullista palautetta. Myös reaaliaikaista palautetta pyydetään toiminnan ohessa mahdollisimman usein.

Asiakaspalautteisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Negatiivisista palautteista pyritään ottamaan opiksi sekä selvittämään sen taustalla olevat syyt perin pohjin. Negatiivisten palautteiden pohjalta pyritään korjaamaan tilanne tyydyttäväksi. Pyritään selvittämään asia asiakkaan ja omaisten kanssa. Palveluseteliasiakkaat voivat antaa palautetta suoraan Soitelle näin halutessaan.

4.3 Asiakaspalaute

Asiakkailta pyritään kysymään palautetta muun yhteydenpidon ohella. Kyselyn hoitaa lähinnä toimistoassistentti, jolloin palaute on helpompi antaa välillisesti. Pyrimme myös kysymään palvelutilanteissa asiakkaan kommenttia. Yleensä palvelutilanteen lopuksi kysymme; #Oliko vielä jotain mitä haluat tehtävän tai onko jokin kohta työssäni huomiota vaille? Voit myös ilmoittaa jälkikäteen, jos huomaat jotain, kun lähden.” Pyrimme reagoimaan palautteisiin mahdollisimman nopeasti.

5 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kotisaletilla on vastuuvakuutus ja oikeusturvavakuutus. Normaalisti kotityöpalvelusta poikkeavat toimeksiannot käsitellään yhdessä osakkaan ja toimistoassistentin kanssa. Arvioidaan, voidaanko työtilausta ottaa vastaan ja mitä mahdollisia riskejä tai erikseen sovittavia ehtoja siinä on. Tällaisista työtilauksista käydään yleensä sähköpostitse neuvottelua tai laaditaan kirjallinen sopimus, työtä vastaan otettaessa. Jos kysymys on esimerkiksi suursiivouksesta, kuolinpesästä, jossa on arvotavaraa, pyritään tavarat luetteloimaan ennen työn tekoa ja mahdollisesti kuvaamaan ne ja ympäristö. Myös sosiaalihuollon asiakkaiden kanssa saattaa eteen tulla ennalta arvaamattomia tilanteita, jolloin käyttäytymissäännöistä on syytä sopia aiemmin.

Kartoituskäynnit asiakkaan kotona ennen erikoisempia työtilauksia ovat tärkeitä, ja niille on annettava suuri painoarvo. Jos tilauksessa on jo ennalta liikaa riskejä ja se vie palveluntarjoajan resursseja monin tavoin suhteessa tilauksesta saatavaan hyötyyn, on se syytä jättää ottamatta vastaan. Tällaisia työtilauksia voi tulla vastaan siivouksissa ja ammattijärjestäjän palveluissa.

Vahingon sattuessa otetaan kuva, jotta asia voidaan esitellä vakuutusyhtiölle ja asianosaisille. Tietyissä tilanteissa voi olla hyvä ottaa kuva jo ennen kuin vahinkoa on sattunut, ellei kyseessä oleva kohde ole täysin kunnossa. Tällöin vältetään myöhemmiltä ristiriitatilanteilta. Esimerkkinä tästä tekstiili, joka laitetaan pesukoneeseen ja joka on jo valmiiksi ratkennut saumoistaan. Vahinkojen suuruudesta riippuen, ollaan yhteydessä vakuutusyhtiöön. Asiakkaan kanssa pienimmistäkin vahingoista neuvotellessa kannattaa aina tehdä asiasta kirjallinen sopimus, jotta asia voidaan myöhemmin tarvittaessa palauttaa mieleen.

Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä ei joudu toisen kodissa alttiiksi tapaturmavaaroille, työympäristön altisteille tai haitalliselle kuormitukselle. Voimakkaasti päihteiden vaikutuksen alaisena olevan asiakkaan yleistila tarkistetaan ja suunnitellut toimenpiteet toteutetaan asiakkaan selvittyä. Avustajan läsnä ollessa päihteiden vaikutuksen alaisena tai uhkaavasti käyttäytyvä asiakkaan vieras *omainsa poistetaan paikalta, kunnes KotiSaletin työntekijä on toteuttanut sovitut työt. KotiSaletin työntekijän läsnä ollessa asiakkaan ei tule tupakoida. Riittävä tuuletus tulee voida järjestää palvelun ajaksi.*

6. ENNAKKOKARTOITUS RISKEISTÄ, KRIITTISISTÄ TYÖVAIHEISTA JA VAARATILANTEITA

6.1 Siivouksen kriittisten työvaiheiden ennakointi

Tarpeen mukainen suojautuminen; kuten maskit, esiliinat ja hanskat, jalkineet (kengän suojat tai kumisaappaat).

Vahvoja pesuaineita käytettäessä; riittävästä ilmanvaihdosta huolehtiminen, myöskään asiakas ei altistu höyryille tai hajuille. Korkeiden paikkojen siivous, kuten ikkunan pesut; kunnollinen talousjakkara/ tikkaat, ei turhia riskejä. Kotisaletissa käytetään tarvittaessa Domestos nimistä desinfektio- ja puhdistus geeliä erittäin likaisissa tai pinttyneissä kohteissa. Tällöin huolehditaan ilmavaihdosta ja varoitetaan myös asiakasta ennakkoon hajuhaitasta.

Jos tilaus on erikoinen:

- X Sovitaan aika kartoitukselle
- X Määritellään riskitekijät
- X Määritellään ehdot: aika, matka, työntekijäresurssit, aineet ja välineet, mahdolliset yllätykset, hinta, tavoite
- X Tehdään suunnitelma
- X Hyväksytetään asiakkaalla – toimeenpano/arvioitu hinta
- X Palaute asiakkaalta ja asiakkaalle
- X Kirjataan prosessi
- X Opitaan

6.2 Mahdollisia vaaratilanteita KotiSaletin palveluiden piirissä

Vahinko siivouksen/ järjestelyn yhteydessä – esimerkiksi esineen rikkoutuminen, oma loukkaantuminen (esim. tippuminen tikkailta ikkunanpesun yhteydessä)

Asiakkaan sairauskohtaus, tajuttomuus, kaatuminen, haava, pahoinvointi, sähköisku

Asiakkaan kaatuminen suihkutuksen yhteydessä

Haava jalkahoitotapahtuman yhteydessä – Marevan lääkitys

Vaarallinen tai uhkaava asiakas, päihtynyt asiakas

6.3 Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään/ korjataan

- X Käydään tilanne läpi ja kirjataan se ylös
- X Pohditaan yhdessä mitkä seikat johtivat tilanteeseen – kuullaan asianosaisia
- X Mitä olisi voinut tehdä toisin ja oliko tilanne vältettävissä
- X Täytyykö työtapoja muuttaa sattuneen tilanteen johdosta

Tehdään mahdollinen uusi korjattu toimintamalli ja informoidaan asianosaisia, kuten työntekijöitä, asiakkaita, omaisia ja yhteistyötahoja. Riippuen havaitun tilanteen vakavuudesta kutsutaan asianosaiset ja yhteistyötahot koolle ja käydään korjaavat toimenpiteet läpi sillä tavoin, että kaikki ovat ne ymmärtäneet. Lisäksi tai pelkästään voidaan lähettää sähköpostia edellä mainituille ja kuvailla koko prosessi ja lopputulos.

Soiten palveluntuottajarekisteristä löytyvät erikseen lomakkeet, joilla ilmoitetaan mahdollisista reklamaatioista ym. edellä mainituista.

7 HENKILÖSTÖ

7.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Vuonna 2024 on KotiSaletissa 4–6 työntekijää. Työntekijä voi olla nimikkeeltään henkilökohtainen avustaja/lähihoitaja tai puhdistusalan ammattilainen ja/ tai hänellä on riittävä alan työkokemus. Silloin hänet koulutetaan tehtävään. KotiSaletin yrittäjä/työntekijän koulutukset ovat: lähihoitaja, jalkojenhoitaja, välinehuoltaja, sosionomi AMK/ YAMK, ammattijärjestäjä.

7.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista ja perehdyttämisestä

Rekrytointia voi tehdä Te- toimiston kanssa yhdessä. Te- toimistolta saa työntekijän CV:n nähtäväksi, rikosrekisteriote pyydetään tilaamaan, kun päätös palkkaamisesta on tehty. Työntekijän taustoja voi kysellä CV:ssä näkyviltä työnantajilta.

Riippuen ammattitaidosta, koulutuksesta ja kokemuksesta uusi työntekijä perehdytetään kotisaletin asiakkaisiin ottamalla hänet mukaan työhön. Uusi työntekijä työskentelee yksin vasta siinä vaiheessa, kun kokee pystyvänsä yksin työskentelyyn. Haastavimpia asiakaspaikkoja ei laiteta uudelle työntekijälle heti alkuun. Työntekijän kanssa käydään palautekeskustelu kahden -kolmen viikon kuluessa työn aloittamisesta. Keskustelun pohjalta suunnitellaan jatko, kuinka edetään ja millaisia asiakaspaikkoja työntekijä kokee pystyvänsä hoitamaan.

7.3 Yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja osaamisen johtaminen

Osaamisen johtamisesta ja esimiehenä toimimisesta on yrittäjällä 12- vuoden kokemus sosiaalipuolelta. Alaisia on ollut parhaimmillaan noin 130, eri paikkakunnilla, joista suurin osa oli pitkäaikaistyöttömiä, vajaakuntoisia ja vaikeasti työllistettäviä sekä maahanmuuttajia. Lisäksi ryhmään lukeutuivat myös yhdyskuntapalvelun suorittajat, avotyöläiset ja oppisopimuslaiset, joten allekirjoittaneella on vankka kokemus mahdolliseen työllistämiseen myös KotiSaletin kohdalla. Työhyvinvoinnin tärkeä tekijä on työntekijän vaikuttamismahdollisuus esim. työvuoroihin. Kotisaletti on joustava työnantaja, joka kuuntelee työntekijöitään.

8 YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Yrityksen toimisto sijaitsee osoitteessa Mjosundintie 149, 68550 Kokkola. Toimistotyöntekijä tekee etättyötä omassa kotonaan Kotisaletin koneilla ja laitteilla.

Asiakastyössä kotipalvelussa käytetään pääasiassa asiakkaan laitteita ja välineitä. Palveluntarjoajalla on kuitenkin aina mukanaan myös omat välineet, jos asiakkaan välineet eivät ole sen tasoisia, että niillä päästään haluttuun siivoustulokseen tai ne ovat epäergonomisia ym. Ikkunanpesuissa KotiSaletilla on mukanaan ladattava ikkunanpesin ja tikkaat. Muita siivousvälineitä/ laitteita ovat: Imuri, teräväkuivain, lasta, ämpäri. Myös jalkahoitolaukku, jossa ovat jalkahoidon tekemiseen tarvittavat välineet, kulkee aina KotiSaletin työautossa mukana.

9 ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen johto ja työntekijät vastaavat yhdessä omalla toiminnallaan KotiSaletin turvallisuusasioista mutta viime kädessä yrittäjä itse on vastuussa niistä. KotiSaletti ottaa vastuun mahdollisten tulevien työntekijöidensä ammattitaidosta ja soveltuvuudesta työhön sekä asianmukaisesta perehdyttämisestä yksilöllisesti ja asiakaskohtaisesti. Työntekijöillä on ensiapukoulutus voimassa (ellei ole, se järjestetään) sekä valmiudet perustyöhön. Jokaisen ydinosaamisalueet ja ammattitaito otetaan huomioon jaettaessa asiakaskohteita. Kotisaletin työntekijöillä on aina henkilökortti mukanaan ja se on esillä uusille asiakkaille mentäessä.

Asiakasturvallisuuden edellytyksenä on mahdollisimman avoin ja rehellinen informaatio asiakkaan, työntekijän, omaisten ja muiden asianosaisten kanssa tietosuojalaki huomioiden. Asiakkaan tilanteesta tai ympäristössä tapahtuvista muutoksista tulee informoida kaikkia osapuolia, joita asia koskettaa. Asiakkaasta otetaan vastuu siltä osin, kuin sopimuksessa on määritelty, kuitenkin

huomioon ottaen yllättävät tilanteet ja ”varhaisen puuttumisen” toimintatapa. Asiakas ohjataan tarpeen vaatiessa muiden tai lisäpalveluiden piiriin, jos siihen huomataan tarvetta.

Autetaan asiakasta luomaan turvaverkkoa kotona selviytymisen tueksi. Kotityön toteutuksessa käytetään kuntouttavaa työtettä. Kuntouttavan työtteen avulla henkilökunta kannustaa asiakasta selviämään arkisissa askareissaan, tarkoitus on, että asioita tehdään yhdessä, ei asiakkaan puolesta KotiSaletti ilmoittaa turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien vioista vastaaville tahoille vikoja havaitessaan.

10 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET, KULUTTAJAN SUOJA

Kotisaletilla on valmius tehdä asiakkaalle tarvittaessa hoito- ja palvelusuunnitelma. Sopimuskauden umpeuduttua ja mahdollista uutta sopimusta laadittaessa määritellään nykytilanne ja hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään. Henkilökohtaisen avun puolella asiakkaan kanssa tehdään vielä erikseen sopimus asiakkaan ja tuottajan välille palveluntuottajarekisterissä olevan sopimus pohjan mukaisesti. Tarvearviointi voidaan tehdä myös kesken sopimuskauden asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan tarpeen vaatiessa mm. elämänhallinnallisissa asioissa, sillä sosiaalialan ammattitaidolla, joka KotiSaletin yrittäjällä on.

Asiakkaan kanssa käydään yhdessä läpi sopimuksen ehdot ja sisältö. Hänelle jätetään oma versio tehdystä palvelusopimuksesta. Asiakkaan tilanne huomioiden hänelle selvennetään mikä palvelu/ palvelupaketti olisi hänelle hyvä kokonaisuus. Sopimusmuutoksista informoidaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja selkokielellisesti sekä kirjeellä, että tapaamisen yhteydessä. Asiakkaalle selvennetään ALV- n osuus hinnassa ja selvitetään, onko hänellä oikeus arvonlisäverottomaan palveluun

<https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48131/sosiaalihuoltopalvelujen-arvonlis%C3%A4verotus/> , palveluseteleihin tai kotitalousvähennykseen. Asiakasta autetaan tarvittaessa kyseisten etuuksien hakemisessa. Erityisesti iäkkäille asiakkaille kerrotaan, että aina on mahdollisuus soittaa ja kysyä uudelleen ja uudelleen niin kauan, että asia selkenee.

Jos asiakkaalle sopii, voidaan sopimusehdot kirjata myös ensimmäiseen laskuun, jolloin kirjallista sopimusta ei tarvita.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palvelun tuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelun tuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelun tuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palvelun tuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheettomasti lisäänty. https://media.sitra.fi/2017/02/23070331/Kotihoidon_saantokirja-5.pdf

10.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus, epäasiallinen kohtelu, reklamaatiot

Asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan siinä ympäristössä missä hän elää. Hänen arkensa pyritään turvaamaan siinä määrin, kun palveluntarjoajalla on siihen osuutta ja mahdollisuuksia. Asiakasta kuunnellaan sekä otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon hänen toivomuksensa. Asiakas osallistuu palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jos asiakas ei toimintakyvyn vajavuuden, sairauden ym. syyn vuoksi kykene ajattelemaan omaa parastaan, on hänen tahtoaan selvitettävä yhdessä laillisen edustajansa ja sosiaalitoimen kanssa. Lähtökohtana kaikessa palvelussa on aina asiakkaan etu.

Palvelusopimuksessa on kohta, jossa sovitaan asiakkaan luovuttamista avaimista, jotka kuitataan allekirjoituksella. Epäasiallisen kohtelun epäilyssä tilanne selvitetään perin pohjin jokaiselta asianosaiselta mahdollisimman pian ensin erikseen ja sen jälkeen yhdessä. Kaikki näkökannat huomioidaan ja pyritään keskustelun avulla sopimaan asiassa ratkaisu. Kaikki kommentit kirjataan ylös ja tästä kerrotaan asianosaisille. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. KotiSaletin yhteystiedot ovat dokumentin alussa.

Jokaisesta reklamaatiosta on heti ilmoitettava Soitelle, koska Kotisaletti on Soiten palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottajana. Kaikki reklamaatiot selvitetään asianosaisten kanssa ja pyritään korjaamaan tilanne sekä tekemään asiakas tyytyväiseksi. Reklamaatiot selvitetään mahdollisimman nopeasti. Reklamaation syystä, käsittelystä ja lopputuloksesta informoidaan kaikkia osapuolia. Mahdollisen asiakkaan puolelta syntyneen reklamaation taustat selvitetään huolellisesti, jotta myös palvelun tuottajan oikeudet toteutuvat. On otettava ammatillisesti huomioon asiakkaan tilanne, käsityskyky ja arvioida mahdollisesti hänen realiteettiinsa objektiivisesti. On kuunneltava myös muita asianosaisia, jos tarve vaatii.

10.2 Asiakassuhteen päättyminen

Asiakasta muistutetaan lähestyvistä päättymispäivästä ja mahdollisesta loppulaskusta. Hänelle voidaan pyytää tilitoimistolta yhteenveto maksetusta ja saadusta palvelusta. Päivitetty hoito- ja palvelusuunnitelma takaa palvelujen ja hoidon jatkuvuuden työntekijöiden tai palveluja tuottavan yhteisön vaihtuessa. Tutustuminen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan on myös osa uuden työntekijän tai opiskelijoiden perehdyttämistä asiakkaan tilanteeseen. Hoidon ja palvelujen jatkuvuuden ja tiedonkulun parantuessa vähenevät mahdollisuudet, että hoidossa tapahtuisi virheitä tai että asiakkaan toivomukset tulkittaisiin väärin. Selkeä kirjattu suunnitelma sovitusta palvelusta ja hoidoista ehkäisee työntekijöiden päällekkäistä työtä. Samalla varmistetaan työntekijöiden keskinäisiä työn- ja vastuunjakoja. Siten lisätään asiakasturvallisuutta

10.3 Kunnan ja palveluntuottajan yhteistyö

Kunta tekee asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman, jonka pohjalta palveluntuottaja tekee oman sopimuksensa asiakkaan kanssa ja toteuttaa palvelusuunnitelman palveluita niiltä osin, kuin mahdollista. Jokaisella toistuvia tai säännöllisiä palveluja saavalla asiakkaalla on yksilöllinen, kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa tai muiden läheistensä kanssa. Suunnitelman toteutumisen seuranta, tarkistaminen ja arviointi tapahtuvat yhteisymmärryksessä suunnitelman laatimiseen osallistuneiden kesken. Suunnitelman laadinnasta vastaava työntekijä huolehtii, että asiakasta kuullaan ja hänen tarpeensa huomioidaan jatkuvasti. Vuonna 2024 Kotisaletin palvelusuunnitelmat ovat olleet lähinnä vammaispalvelun toimintasuunnitelmia. Itsemaksaville asiakkaille ei ole tehty varsinaisia hoito- ja palvelusuunnitelmia. Tarvittava palvelu on kirjattu asiakastietoihin Mepco Työaikavelhoon. Perustiedot asiakkaan tilanteesta saadaan itse asiakkaalta ja/tai hänen omaisiltaan.

Palveluntuottaja on yhteistyössä kunnan kanssa mahdollisista palvelusuunnitelman päivittämisestä ja asiakkaan kotona selviämiseen liittyvistä asioista. Asiakkaan toiveet, tarpeet ja odotukset tulevat usein esiin vähitellen molemminpuolisen tutustumisen ja luottamuksellisten suhteiden kehittymisen myötä. Siksi on kuultava asiakasta ja oltava jatkuvasti valmis tarkistamaan suunnitelmaa. Asiakkaasta lähtevän työotteen toteutuminen ja sen arviointi ovat työntekijöiden ja työnjohdon yhteisiä tehtäviä.

10.4 Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä seuranta ja kehittäminen

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia toteutetaan kotipalvelutyössä aina samalla laadulla. Asiakkaan tilanteessa, voinnissa ja kunnossa tapahtuvien mahdollisten muutostenkin myötä pidetään samoista periaatteista kiinni. Tehdään yhteistyötä omaisten ja muiden hoitavien tahojen kanssa asiakkaan luvalla ja ymmärryksellä.

Asiakas voi antaa sekä sosiaali- että terveydenhuollossa suostumuksensa siihen, että häntä koskevia tietoja voidaan luovuttaa salassapitosäännösten estämättä tahoille, jotka tarvitsevat niitä hoidon toteuttamiseksi ja jatkuvuuden turvaamiseksi. Asiakkaan suostumus tulee olla kirjallisena ja kirjattuna. Suullisesti annettu lupa tietojen vaihtoon on pätevä. Tällöin lupa on kirjattava asiapapereihin mahdollisimman tarkasti. Papereista tulee käydä selville, koska suostumus on annettu ja kuka on vastaanottanut ja kirjannut suostumuksen. Kun suostumusta pyydetään, on asiakkaalle kerrottava selkeästi, mitä tietoja, mihin tarkoitukseen ja kenelle suostumuksella luovutetaan ja pyydetään. Näin asiakkaalle ja tarvittaessa hänen nimeämälleen edustajalle jää mahdollisuus harkita suostumuksen antamista, sen sisältöä, laajuutta ja kestoa. Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus muuttaa tai rajata antamaansa suostumusta tai peruuttaa se. Suostumuksen edellytyksenä on, että asiakas (tarvittaessa hänen virallinen edustajansa) ymmärtää sen merkityksen. Kotisaletilla ei ole ollut vuoden 2024 alun jälkeen enää varsinaisia kotihoidon asiakkaita, joten tietojen mahdollinen luovuttaminen asiakkaiden osalta saattaisi tulla kyseeseen itsemaksavien asiakkaiden kohdalla.

11. KOTISALETIN KOTIPALVELUN LAADUN VARMISTAMINEN/

KOTIPALVELU/KOTIPALVELUN TUKIPALVELUT JA HENKILÖKOHTAINEN APU

Opastus, ruoanlaitto, leipominen, vaatehuolto; vaatteiden pesu ja silytys, asiointi/kauppa-apu, saattajapalvelu, henkilökohtainen apu

Suihkutusapu palvelukuvaus:

Asiakkaan avustaminen suihkuun ja auttaminen pesuissa. Pelkkä auttaminen suihkuun ja/tai asiakas selviytyy itse ja auttaminen suihkusta pois myös mahdollista. Joskus asiakas haluaa lämmittää saunan, vaikka ei menekään löylyyn. Suihkun ja saunan jälkeen kuivataan, rasvataan (huomioidaan ihon kuntoa, ihottumat, haavaumat) ja puetaan puhtaat vaatteet päälle. Rullataan hiukset tai kammataan ja ajetaan parta. Leikataan ja puhdistetaan käsien kynnet ja viilataan ne. Päivittäinen henkilökohtainen hygienia ja apu: Autetaan asiakasta päivittäisen hygienian hoidossa, kuten aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa, johon kuuluu hiusten kampausta ja parran ajoa tarvittaessa. Asiakkaan avustaminen, wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto, katetripussin tyhjentäminen tai asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen tai silmäproteesin puhdistus. Asiakasta avustetaan tarvittaessa pukeutumisessa ja riisuutumisessa sekä tukisukkien laitossa.

Ravinnosta huolehtiminen

Aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen tai valmiiksi valmistaminen. Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa. Tai ruoka annoksen valmiiksi laittaminen lautaselle jääkaappiin ja muistutus siitä. Välipalan teko valmiiksi. Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä sekä kaupassakäynti asiakkaan kanssa tai puolesta. Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet). Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen kauppalistaa tehtäessä.

Kodin hoito

Jokapäiväinen kodin yleinen siisteyden ylläpito. Tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, tiskaus ja roskien ulos vienti. Asunnon tuuletus. Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen. Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen.

Turvallisuus ja esteettömyys

Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä. Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa. Esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen.

11.1 FYYSINEN, PSYKKINEN, SOSIAALINEN JA HENGELLINEN TOIMINTAKYKY

Fyysisen toimintakyvyn tukemisessa on ikäihmisen kohdalla keskeistä, että työntekijä osaa huolehtia ja kannustaa ikäihmistä tai tuen tarvitsijaa optimaaliseen fyysiseen aktiivisuuteen ja päivittäisistä toiminnoista selviytymiseen. Työntekijän tehtävänä on suunnitella ja järjestää elinympäristö sellaiseksi, että se tukee asiakkaan itsenäistä selviytymistä. Lisäksi työntekijän on tärkeää huolehtia asiakkaana olevan ikäihmisen turvallisuudesta ja tukea hänen itsenäistä suoriutumistaan erilaisilla tarvittavilla apuvälineillä.

Psyykkisen toimintakyvyn tukemisessa on keskeistä, että työntekijä osaa huomioida iäkkään asiakkaan kognitiiviset eli tiedon käsittelyyn tarvittavat toiminnot. Näitä ovat havaitseminen, oppiminen ja muistaminen, kielelliset toiminnot, ajattelu, ongelmanratkaisu sekä päätöksenteko. Tärkeä osa kognitiivista toimintakykyä ovat metakognitiot eli se, kuinka iäkäs itse käsittää omat havainto-, muisti-, oppimis- ja ajattelutoimintansa. Myös luovuus ja viisaus liittyvät kognitiivisiin toimintoihin, joten niiden huomioiminen psyykkisen toimintakyvyn tukemisessa on tärkeää. Iäkkään asiakkaan psyykkisen toimintakyvyn tukemisessa korostuu hänen omien voimavarojensa ja edellytysten etsiminen ja löytäminen. Sopeutuminen ikääntymisen tuomiin psyykkisiin muutoksiin on hyvin yksilöllistä. Iäkäs asiakas tarvitsee arjesta selviytymiseen omaehtoista aktiivisuutta, motivaatiota ja mahdollisuuden toimia itse. Työntekijän on annettava asiakkaalle mahdollisuus hoitaa omia asioitaan ja tehdä itsenäisiä päätöksiä. Työntekijä voi aktivoida kognitiivisia taitoja tekemällä päivärytmi sellaiseksi, että se vaatii asiakkaalta omaa aktiivisuutta.

Iäkkään asiakkaan **sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen** on tavoitteellista toimintaa, jonka avulla häntä tuetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen ja terveyden ylläpitämiseen.

Sosiaalisen toimintakyvyn tukemisessa on keskeistä, että työntekijä ymmärtää asiakkaan tarvitsevan toisia ihmisiä, läheisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Sosiaaliset suhteet, sosiaalinen tuki ja sosiaalinen aktiivisuus ovat yhteydessä iäkkään fyysiseen ja psyykkiseen toimintakykyyn. Ihmissuhteet tukevat toimintakykyä ja auttavat vanhusta esimerkiksi hänen sairastuessaan. Hyviksi koetut sosiaaliset suhteet ja hyvä vuorovaikutustaidot auttavat iäkästä selviytymään erilaisista menetyksistä ja sopeutumaan sairauksiin ja toimintakyvyn heikkenemiseen. Sosiaalisesti aktiivinen elämäntyyli on tärkeää useimmille iäkkäille. Sosiaalinen osallistuminen ylläpitää itsetuntoa, lisää itsearvostusta ja uskoa omaan kykyihin sekä vahvistaa tarpeellisuuden tunnetta. Usein harrastuksissa tärkeämpi tavoite on saada mielihyvää kuin oppia uutta.

Sosiaalisella tuella tarkoitetaan ihmissuhteisiin liittyvää positiivista terveyttä ja toimintakykyä edistävää ja stressiä ehkäisevää toimintaa. Sosiaalinen tuki on sosiaalisista suhteista saatavaa voimavaraa.

Sosiaalinen tuki voidaan jakaa emotionaaliseen, informatiiviseen, instrumentaaliseen ja negatiiviseen tukeen. Emotionaalisessa tuessa työntekijä jakaa tunteita ja kokemuksia iäkkään kanssa sekä antaa hänelle rohkaisevaa, lohduttavaa ja arvostavaa palautetta. Emotionaalisessa

tuessa työntekijä ilmaisee luottamuksellisuutta iäkkäälle ja tiedottaa asiakkaalle, että hänellä on mahdollisuus saada tarvittaessa apua ja tukea.

Informatiivisessa tuessa työntekijä jakaa tietoja, neuvoo ja ohjaa iäkästä erilaisissa tilanteissa. Instrumentaalisisessa tuessa työntekijä auttaa iäkästä konkreettisesti. Hengellisellä toiminnalla voidaan tukea ikääntymiseen liittyviä luopumisen ja menetysten huolia sekä etsiä ratkaisua kysymykseen elämän tarkoituksesta. Se tuo myös iloa, toivoa ja voimaa jokapäiväiseen elämään. Iäkkään ihmisen hengellinen vakaumus, maailmankatsomus ja elämänarvot tarjoavat parhaimmillaan hänelle arvokkaan kokemuksen elämän mielekkyydestä. Työntekijän on tunnettava asiakkaan elämäntarinan hengellinen puoli ja käytettävä riittävästi aikaa kuunteluun, jotta hän ei loukkaa asiakasta eikä tarjoa vääriä muotoja toimintakyvyn tukemiseen.

Iäkkään asiakkaan **hengellisen toimintakyvyn tukeminen** on tavoitteellista toimintaa, jonka avulla häntä tuetaan mahdollisimman tasapainoiseen elämään ja elämän kokemiseen merkityksellisenä ja mielekkäänä. Hengellisen toimintakyvyn tukemisessa on tärkeää, että työntekijä tunnistaa iäkkään moraalisia ja uskonnollisia periaatteita. Asiakkaan tasapainoinen elämä edellyttää hengellisten tarpeiden huomioon ottamista ja tyydyttämistä siihen katsomatta, mihin uskontokuntaan hän kuuluu tai kuuluuko mihinkään.

Hyvän kotipalvelun perusta on asiakkaan arvostaminen. Hyvä ja rakentava vuorovaikutus on mahdollista vain arvostavassa ja kunnioittavassa ilmapiirissä. Arvostaminen on arvojen, inhimillisen elämän, kokemuksen ja tunteiden kunnioittamista. Arvostamisessa tärkeitä eivät ole iäkkään asiakkaan saavutukset, saavuttamatta jäämiset, onnistumiset tai epäonnistumiset, vaan työntekijän tulee arvostaa häntä ihmisenä. Työntekijä antaa arvon jokaiselle asiakkaalle riippumatta hänen elämäkatsomuksestansa, ymmärryksestä tai luonteesta ja arvostamiseen sisältyy myös persoonan kunnioittaminen. Tähän liittyy hoitajan ymmärrys, että jokaisella ihmisellä on maailmassa oma tehtävä ja ainutlaatuinen elämä. Hengellisen toimintakyvyn tukeminen auttaa iäkästä löytämään merkityksen ja mielekkyyden oman elämän kokonaisuudesta. Se antaa parhaimmillaan turvallisuuden tunteen ja auttaa suhtautumaan tasapainoisesti nykyhetkeen ja tulevaan, myös kuolemaan. Iäkkään asiakkaan hengellistä toimintakykyä tukee se, että hänen kanssaan käsitellään luopumisiin ja menetyksiin liittyviä asioita ja kokemuksia ja pohditaan elämän tarkoitusta. Hengellisen toimintakyvyn tukemisen tarkoituksena on tuoda iloa, toivoa ja voimaa jokapäiväiseen elämään.

Muita huomioita asiakaskäyntien yhteydessä

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan tarpeen mukaan erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa, kuten eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym. Postin avaaminen sovitusti. Tarvittaessa veden ja puiden kantaminen, talon lämmittäminen ja pihatyöt. (Jos asiakkaalla ei ole ketään, joka asioista huolehtisi) sekä myös erilaiset ajanvaraukset, kuten parturi, kampaaja, hieroja ym. lääkäriajat. Yhteistyö omaisten, ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat). Saattaminen: Lääkäriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen tai muu asiointiapu asiakkaan puolesta tai yhdessä hänen kanssaan.

Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Päivittäisessä toiminnassa palvelut tehdään aina asiakaslähtöisesti ja joustavasti. Asiakas pyritään ottamaan mukaan arjen toimintoihin kuntouttavaa työtettä ja osallistavan hoitotyön periaatetta noudattaen. Pyritään löytämään pieniä iloja ja onnistumisen kokemuksia arjesta sekä löytämään positiivista virettä päivään, vaikka asiakkaan mieliala olisikin matala. Pienillä eleillä, kuten kesällä kukkien hakeminen maljakkoon, pöytäliinan vaihtaminen, jonkun kivan muistilapun jättäminen

asiakkaan kotiin luovat tunnelmaa aidosta välittämisestä ja ilostuttavat kaikkia läsnäolijoita. Ulkoilun mahdollistaminen on tärkeää monestakin eri näkökulmasta. Usein iäkäs asiakas ei halua lähteä ulkoilemaan, koska se on niin hankalaa. Tuetaan asiakasta lähtemään ulos ja tehdään asia hänelle mahdollisimman helpoksi.

12 SIIVOUSPALVELUIDEN KÄYTÄNTEET

Siivous

Perussiivous

Asunnon imurointi ja mattojen tuuletus. Lattiapintojen pyyhkiminen kostealla/nihkeällä ja pölyjen pyyhintä. Keskeisimpien ja tarpeenmukaisten pintojen pölyjenpyyhintä. Keittiön tasojen, kaapistojen sekä ovenpielien ja kahvojen tarpeenmukainen pyyhintä. WC: den ja lavuaarien pesu.

Ylläpitosiivous

Asunnon ja mattojen imurointi ja vapaiden lattiatilojen kosteapyyhintä, keskeisimpien ja tarpeenmukaisten pintojen pölyjenpyyhintä. Keittiön tasojen ja kaapistojen sekä oven piilien ja kahvojen tarpeenmukainen pyyhintä. WC: den ja lavuaarien pesu+pielten mattojen puistelu.

Suursiivous

Asunnon imurointi ja mattojen tuuletus. Lattiapintojen pesu ja pölyjen pyyhintä. Keittiön tasojen, kaapistojen sekä ovenpielien ja kahvojen pyyhintä. WC: den ja lavuaarien pesu. Kylpyhuoneen ja saunan pesu. Erikseen sovitut kiinteät kaapistot sisältä. Seinät ja katot.

* Jos siivottavat tilat vaativat järjestelyä se lisää siivousaikaa. Erikseen voidaan tilata myös järjestely+siivous

arviointikäynti asiakkaan asunnossa, jonka tarkoitus on kartoittaa siisteystaso, tavaroiden paljous, asunnon sokkeloisuus ym. koska ne vaikuttavat siivouksen keston. Ellei arviointikäyntiä voida tehdä, kerrotaan asiakkaalle tilausta tehtäessä oikeudesta muuttaa listahintaa kohteessa ennen siivouksen aloitusta reaaliaika-arvion perusteella. Asiakkaalla on oikeus hylätä tai hyväksyä arviohinta.

*Siivoukset suoritetaan ensisijaisesti asiakkaan omilla välineillä ja aineilla.

(mukana on kuitenkin aina oma imuri/siivousvälineet/aineet ja suojat, jos asiakkaan välineet eivät sovellu käytettäväksi.)

Ikkunanpesu

Palveluun sisältyy myös ikkunan edessä olevien tavaroiden siirtäminen pois ja paikoilleen sekä sälekaihtimien pyyhintä ja tarvittaessa verhojen vaihto, tuuletus tai pesu. Ikkunoiden karmit ja sisäosat, ikkunalaudat myös ulkoa.

Siivous erityistapauksissa

Päätarkoituksena siivouksella on poistaa lika ja pöly sekä ylläpitää puhtautta koska mikrobit viihtyvät pölyssä. Kosketuspintojen sekä ylempien tasopintojen puhtaus on tärkeämpää kuin lattiapintojen puhtaus, koska mikrobit siirtyvät tasoista käsiin ja näin Ollen siitä eteenpäin. Pöytien tasot ja vuoteet on tärkeä pitää puhtaana. Seinien ja kattojen pintoja ei ole tarpeen puhdistaa toistuvasti. Siivouksessa käytetään kertakäyttöliinoja ja siivousvälineet ovat huonekohtaisia. Siivouksen aikana tulee käyttää suojakäsineitä ja suojaesiliinaa. Huoneiden

puhdistus tapahtuu heikosti emäksisellä yleispuhdistusaineella. Siivouksessa on erityisen tärkeää kosketuspintojen puhdistus. Pintojen puhdistukseen käytetään klooripitoista, 500 ppm:n vahvuista desinfektioainetta. Klooripitoiset puhdistusvalmisteet tuhoavat resistentit mikrobit nopeasti laajatehoisuutensa vuoksi. (Pekkala & Terilä 2010, 584–589.)

12.1 Pyykkihuolto ja jätehuolto

Asiakkaan pyykit pestään sovitusti joko hänen omalla pesukoneellaan säännöllisesti tai tarpeen mukaan. Ellei omaa pesukonetta ole, toimitetaan pyykit asiakkaan puolesta pesulaan ja tuodaan takaisin. Pyykit myös laskostellaan kaappiin.

Jätehuoltoa toteutetaan kunnan sääntöjen mukaan lajitellen lasi, metalli, patterit, lehdet, biojäte ja mahdollisesti kartongit. Asiakkaalle voidaan järjestää kotiin toimivampi jätteen lajittelu, jos se koetaan vaikeaksi. Palveluntarjoaja vie jätteet keräyspisteisiin, kuten myös kotitalousjätteet joka käyntikerran jälkeen. Asiakasta opastetaan jätteiden lajittelussa. Ekologinen toiminta kuuluu KotiSaletin yleisiin toimintaperiaatteisiin.

13 KUVAUS HYGIENIAKÄYTÄNTEISTÄ JA INFEKTIOARTUNTOJEN EHKÄISEMISESTÄ

Käsihygienia

Käsihygienialla voidaan ehkäistä infektioita aiheuttavien mikrobien leviämistä.

Käsihygienia on käsien pesua ja desinfiointia sekä käsien ihon hoitoa ja suojakäsineiden käyttöä hoitotoimenpiteissä. Käsien ihoa pitää rasvalla ja hoitaa, koska ihorikot toimivat infektioportteina. Kynnet tulee olla lyhyet eikä kynsilakkaa tule käyttää hoitotyössä. Korut, kellot ja sormukset eivät sovi hoitotyöhön, koska ne keräävät mikrobeja pinnalleen. (Karhumäki ym. 2016, 64–69.)

Hyvään käsihygieniaan kuuluu käsien peseminen saippualla ja käsidesinfektion käyttö. Avustamistilanteissa, kuten esim. wc- käynneillä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä. Sen avulla pystytään ehkäisemään mikrobien siirtyminen ympäristöstä ja henkilökunnasta potilaisiin ja toisinpäin. (Iivanainen & Syväoja 2013, 377–380.)

Kädet pestään aina kun ne ovat näkyvästi likaiset tai jos käsihuuhdeiden sisältämä glyseroli on kerrostunut käsiin. Korona epidemia aikana kädet pestään aina saavuttaessa asiakkaan asuntoon sekä käytetään käsihuuhdetta pesun jälkeen. Käsien kuivaaminen on ehdottoman tärkeä asia, koska kosteat, pesun jälkeen huonosti kuivatut kädet levittävät klepsiaa, serratiaa, pseudomonasta, kolibakteereja ja enterobakteereja.

Käsien kuivaaminen paperilla vähentää mikrobien määrää iholla. (Karhumäki ym. 2016, 66.) Oleellinen osa käsihygieniaa on suojakäsineiden oikea käyttö, niillä ehkäistään tartuntojen saaminen ja leviäminen. Suojakäsineitä on kertakäyttöisiä ja monikäyttöisiä. Kertakäyttöiset suojakäsineet ovat joka steriilejä tai kertakäyttöisiä, lateksikäsineitä tai muovisia vinyyliekäsineitä. Yliherkkyytapauksissa suositellaan käyttämään puuterittomia käsineitä. Suojakäsineet tulee pukea aina puhtaisiin, desinfiointuihin ja kuiviin käsiin. Käsineet ovat asiakas/työkohtaiset, ja siirryttäessä ”likaiselta” alueelta puhtaaseen, on käsineet aina vaihdettava. Hoitotyössä käytettäviä suojakäsineitä ei desinfioida, vaan ne ovat kertakäyttöisiä. Käsineet on myös riisuttava niin, että vältetään kontaminoimasta käsien ihoa. Lopuksi vielä desinfioidaan kädet.

Monikäyttöiset suojakäsineet ovat talouskäsineitä, joita käytetään siivouksessa, välinehuollossa sekä jätteiden käsittelyssä. Käsineet suojaavat hoitajan ihoa vahvoilta pesu- ja desinfektioaineilta. Monikäyttöiset käsineet pestään päivittäin ja jätetään kuivumaan nurinpäin. (Karhumäki ym. 2016,

70–73.) Aina kun kosketaan verta, eritteitä tai asiakkaan limakalvoa on käytettävä tehdaspuhtaita suojakäsineitä. Kädet desinfioidaan myös ennen suojakäsineiden pukemista ja niiden riisumisen jälkeen.

Käsien desinfiointi:

- Käsihuuhdetta otetaan puhtaisiin, kuiviin käsiin.
- Käsihuuhde hierotaan huolellisesti käsiin (15 – 30 sekuntia, kunnes kädet ovat täysin kuivat): sormenpäät, kämmenet, sormien välit, kämmenselät, ä steriloinnissa.
<https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/7.1%20Kauneushoitoloiden%20tatuointiliikkeuden%20ja%20vastaavien%20tilojen%20hygieniavaatimukset.pdf>

Desinfektion käyttö vähentää tehokkaasti väliaikaista mikrobiflooraa käsissä. Käsesi on joko alkoholihuuhde tai geeli, 70–90 prosenttista denaturoitua alkoholipitoista desinfiointiainetta. Käsideseihin on lisätty glyserolia hoitamaan käsiä. (Karhumäki ym. 2016, 65–67.) Tutkimuksen mukaan 30 sekuntia kestävä käsien desinfiointi on riittävä aika tuhoamaan taudinaiheuttajat. Käsideseinettä tulee olla riittävä määrä kädessä, jotta molemmat kädet pysyvät kosteina noin 30 sekunnin käsien hieromisen ajan. Tällöin varmistutaan, että molempien käsien iho desinfioituu. Mikäli kädet kuivuvat nopeammin, käsihuuhdetta on ollut liian vähän. Käsien kuivumisesta käsihuuhde ei tule nopeuttaa kuivaamalla käsiä tai heiluttelemalla, koska tämä vähentää desinfiointitehoa. (Kampf, Reichel, Feil, Eggerstedt & Kaulfers 2008, 1-11; Syrjälä & Teirilä 2010, 169–170.)
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126153/THESEUSOPPIS.pdf?sequence=1>

14. TAUDINAIHEUTTAJAT JA TARTUNTARISKIT JALKAHOIDOSSA

Ihokäsittelyyn liittyviä taudinaiheuttajia ovat virukset, bakteerit ja sienet. Veriteitse tarttuvia tauteja aiheuttavia viruksia ovat mm. hepatiittivirukset sekä HIV. Myös bakteerit, kuten esim. stafylokokit ja streptokokit, saattavat aiheuttaa erilaisia rikkoutuneen ihon infektioita. Tartuntariski liittyy tilanteisiin, joissa taudinaiheuttajamikrobeja pääsee ihon läpi, limakalvolle tai rikkiäiselle iholle. Tartuntariski voi syntyä esimerkiksi jalkahoidossa ihon rikkoutumisessa, kuten hiottaessa kovettumia tai esimerkiksi sisään kasvaneen kynnen hoidon yhteydessä. Näissä toimenpiteissä voi tartunta tapahtua kosketustartuntana joko suoraan taudinaiheuttajilla likaantuneista toimenpidevälineistä tai toimenpiteen suorittajan käsistä tai epäsuorasti pinnoilta. Tartuntariskiinkin vaikuttavat myös asiakkaiden kantamat taudinaiheuttajamikrobit sekä asiakkaan infektiot.

Tartuntojen torjunta

Jalkahoidolle valitaan mahdollisimman sopiva tila asiakkaan kunto ja jalkahoitotapahtumasta aiheutuva pöly ja hilse huomioiden. Jos asiakas pystyy istumaan, voidaan jalkahoito mahdollisesti suorittaa esimerkiksi kylpyhuoneessa. Jos hoito tehdään asiakkaan maassa, voidaan se suorittaa esim. sängyssä. Rajataan hoitoon tarvittava tila sekä välineet. Puhtaat ei tarvittavat välineet jätetään kauemmaksi ja suojataan pölyltä, kuten muukin ympäristö. Ennen jalkahoidon aloittamista levitetään esim. iso pyyhke asiakkaan hoidettavan jalan alle sekä pyyhkeen päälle vielä

kertakäyttöinen iso alusta. Neo Amiseptilla desinfioidaan asiakkaan ensin jo liotetun jalkaterän ja varpaiden iho.

Jalkahoidon jälkeen desinfioinnin ja steriloinnin onnistumiseksi toimenpidevälineet on puhdistettava ensin mekaanisella pesulla, sillä lika heikentää desinfioinnin ja steriloinnin tehoa. Jos välineet tai pinnat eivät ole suorassa kosketuksessa käsiteltävään ihoon, riittää mekaaninen puhdistus. Asiakkaaseen kosketuksissa olevat välineet on kuitenkin desinfioitava. Myös eritteillä ja verellä infektoiduneet välineet ja pinnat on desinfioitava, vaikka ne eivät olisikaan suorassa kosketuksissa asiakkaaseen. Välineet, jotka läpäisevät ihon tai ovat kosketuksissa rikkoutuneen ihon tai limakalvon kanssa, on steriloitava. Asiakkaaseen kosketuksissa olevat välineet huolletaan jokaisen asiakkaan jälkeen, myös työvaatteet vaihdetaan samalla periaatteella.

Mekaaninen puhdistus ja desinfiointi

Lika poistetaan mekaanisesti pesemällä joko käsin tai koneellisesti ennen kuin lika ehtii kuivua. Tämä toimenpide tehdään välittömästi hoidon jälkeen asiakkaan kotona kylpyhuoneen lavuaarissa. Lavuaari desinfioidaan sen jälkeen. Ilman mekaanista puhdistusta desinfiointi ja sterilointi eivät välttämättä onnistu, sillä taudinaiheuttajat saattavat säilyä tartuntakykyisinä lian ja biofilmien alla. Pestäessä välineitä käsin puhdistetaan kaikki uurteet huolellisesti esim. tarkoitukseen sopivalla harjalla (hammasharja). Jalkahoitajalla on desinfiointiaine ja mekaaniseen puhdistukseen tarkoitettu harja sekä desinfiointiin tarkoitettu tiivis astia mukanaan. Pelkkä pesu tavallisella pesuaineella riittää, jos väline tai pinta ei ole suorassa kosketuksissa asiakkaaseen. Jos välineet ovat kontaminoituneet, ne on desinfioitava ennen pesua työntekijöiden suojelemiseksi mahdolliselta tartunnalta. Pesun jälkeen välineiden kunto ja puhtaus tarkastetaan. Välineet kuljetetaan desinfiointiastiasissa pois asiakkaan luota jatkokäsittelyä varten. Toimenpiteessä käytettävät asiakkaaseen kosketuksissa olevat välineet sekä infektoiduneet pinnat on desinfioitava. Desinfioinnilla vähennetään mikrobien määrää, mutta se ei välttämättä tuhoa niiden itiöitä. Toimenpiteet tehdään desinfioiduilla käsillä ja ihon tai limakalvon läpäisevissä toimenpiteissä desinfioidaan myös asiakkaan käsiteltävä alue. Tällöin käytetään lisäksi steriilejä suojakäsineitä.

Jalkahoitovälineiden välinehuollon vaiheet ovat: Esikäsittely, pesu ja desinfiointi, kuivaus ja tarkastus, pakkaaminen, sterilointi, tarkastus ja varastointi

Näissä vaiheissa voidaan oikaista, jos väline ei läpäise ihoa tai se ei ole kontaktissa limakalvoon tai rikkoutuneeseen ihoon. Käytettäessä desinfiointiin kemiallisia desinfiointiaineita on niiden käsittelyssä ja käytössä oltava huolellinen ja noudatettava aineen toimittajan antamia käyttöohjeita. Kemiallisen desinfioinnin jälkeen välineet huuhdellaan tarvittaessa juoksevalla vedellä ja kuivataan esim. kuivauskaapissa vähintään tunnin ajan.

Desinfiointiaineiden tehoon vaikuttavat: orgaaninen ja epäorgaaninen kuorma (lika), mikrobityyppi ja mikrobien määrä, desinfiointiaineen pitoisuus, desinfioitavan kohteen materiaali ja rakenne, lämpötila, pH, vaikutusaika, biofilmi.

Välineitä huollettaessa on huomioitava, että puhtaat ja likaiset välineet pidetään erillään toisistaan. Puhtaiden välineiden säilytys järjestetään niin, että ne ovat suojassa pölyltä ja likaantumiselta ja puhtaisiin välineisiin kosketaan vain desinfioiduin käsin. Välineiden desinfiointi riittää ihon kanssa kosketuksissa oleville välineille silloin, kun väline ei läpäise ihoa tai limakalvoa eikä se ole kosketuksissa rikkoutuneen ihon kanssa.

Sterilointi

Jos toimenpiteeseen sisältyy ihon tai limakalvon läpäisy tai toimenpiteessä käytettävä väline on joko suoraan tai välillisesti kosketuksissa rikkoutuneen ihon tai limakalvon kanssa, on välineiden oltava steriilejä.

Kuumailmasterilointi esimerkiksi uunissa

Kuumailmasterilointi perustuu lämmön johtumiseen ja ilman kiertoon kuumailmakaapissa. Kuivan lämmön sterilointikyky on huonompi kuin kuuman vesihöyryn, joten sterilointiaika on pitempi ja lämpötila korkeampi kuin höyrysteriloinnissa. Menetelmä sopii hyvin lämpöä kestäville materiaaleille kuten esimerkiksi lasille ja metalleille.

Steriloinnissa on noudatettava tarkoin valmistajan antamia käyttöohjeita. Sterilointiaika riippuu lämpötilasta esimerkiksi seuraavasti:

☒ 160° C:ssa 2 tuntia

☒ 170° C:ssa 1 tunti

☒ 180° C:ssa 30 minuuttia.

Välineiden pakkausmateriaaliksi sopivat esim. lasiset astiat tai metallirasiat.

Käsihygieniä ja suojakäsineiden käyttö Kts. Aiemmin: 14 Kuvaus hygieniakäytänteistä

Toimenpidetilan pintojen siivoaminen on mekaanista puhdistamista ja siivouksessa edetään järjestelmällisesti alkaen puhtaimmista pinnoista likaisiin pintoihin päin. Yleensä tavalliset puhdistusaineet riittävät mutta verellä ja eritteillä infektoituneet pinnat desinfioidaan. On tärkeää, että erityisesti toimenpiteissä, joissa iho läpäistään, käsiteltävään ihoalueeseen kosketuksissa olevat pinnat pyyhitään jokaisen asiakkaan jälkeen. Siivousvälineiden on oltava puhtaita. Käytetään asiakkaan siivousvälineitä ja siivotaan jalkahoitotapahtuman jäljet pois. Kertakäyttöalustat, esiliina ja käsineet heitetään asiakkaan jäteastiaan. Tarvittaessa imuroidaan terävät kynnenpalat ym. jalkahoitotapahtuman jäljiltä.

<https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/7.1%20Kauneushoitoloiden%20tatuointiliikkeuden%20ja%20vastaavien%20tilojen%20hygieniavaatimukset.pdf>

Autoklaavi

KotiSaletilla on käytettävissään autoklaavi, jolla välineet voidaan steriloida.

15 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA REKISTERISELOSTEEN YLLÄPITO

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta

5.12.2018/1050, TIETOSUOJALAKI

(22.4.1999/523HENKILÖTIETOLAKI)

1) henkilörekisteriä käytetään ennakolta yksilöityyn ja kestoltaan lyhytaikaiseen markkinointitoimeen tai muuhun tässä momentissa tarkoitettuun toimeen eikä se tietosisältönsä vuoksi vaaranna rekisteröidyn yksityisyyden suojaa;

2) henkilörekisteri sisältää tiedot vain rekisteröidyn nimestä, arvosta tai ammatista, iästä, sukupuolesta ja äidinkielestä, yhden häneen liitettävän tunnistetiedon sekä yhteystiedot yhteydenottoa varten/tietojen minimointi

Informointi tietojen käsittelystä/ Käyttötarkoitussidonnaisuus

Rekisterinpitäjän on henkilötietoja kerätessään huolehdittava siitä, että rekisteröity voi saada tiedon rekisterinpitäjästä ja tarvittaessa tämän edustajasta, henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta sekä siitä, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan, samoin kuin ne tiedot, jotka ovat tarpeen rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseksi asianomaisessa henkilötietojen käsittelyssä. Tiedot on annettava henkilötietoja kerätessä ja talletettaessa tai, jos tiedot hankitaan muualta kuin rekisteröidyltä itseltään ja tietoja on tarkoitus luovuttaa. Rekisteröidyn suostumus on annettava selkeästi suostumusta ilmaisevalla toimella tai kirjallisella, sähköisellä tai suullisella lausumalla. Toimesta tai lausumasta on käytävä ilmi rekisteröidyn vapaaehtoinen, yksilöity, tietoinen ja yksiselitteinen tahdonilmaisu, jolla hän hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. KotiSaletin sopimuskavakkeessa on rastitettava kohta välttämättömien tietojen säilyttämiseen laskutusta varten.

Jos rekisteröity antaa suostumuksensa kirjallisessa ilmoituksessa, joka koskee myös muita asioita, suostumuksen antamista koskeva pyyntö on esitettävä selvästi erillään muista asioista ja selkeässä muodossa. Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa. Jos rekisteröity peruuttaa suostumuksensa, ei henkilötietoja voida enää käsitellä suostumuksen perusteella. Suostumuksen peruuttaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että rekisterinpitäjän on poistettava kaikki tiedot ko. rekisteröidystä. Henkilötietojen käsittely voi edelleen olla lainmukaista esimerkiksi sopimuksen täytäntöön panemiseksi ja/tai lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi.

<https://ek.fi/mita-teemme/yrityslainsaadanto/tietosuojalainsaadanto/tietopaketti-yrityksille-on-aika-valmistautua-eun-yleiseen-tietosuoja-asetukseen/#5-1-1--Henkil-tietojen-k-sittelyss--noudatettavat-periaatteet>

32§ Tietojen suojaaminen

Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämislä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä. Toimenpiteiden toteuttamisessa on otettava huomioon käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet, toimenpiteiden aiheuttamat kustannukset, käsiteltävien tietojen laatu, määrä ja ikä sekä käsittelyn merkitys yksityisyyden suojan kannalta.

34 § Henkilörekisterin hävittäminen

Henkilörekisteri, joka ei ole enää rekisterinpitäjän toiminnan kannalta tarpeellinen, on hävitettävä, jollei siihen talletettuja tietoja ole erikseen säädetty tai määrätty säilytettäväksi tai jollei rekisteriä siirretä 35 §:ssä tarkoitettulla tavalla arkistoon.

Henkilötiedot on säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

29 § Henkilötunnus

Henkilötunnusta saa käsitellä luotonannossa tai saatavan perimisessä, vakuutus-, luottolaitos-, maksupalvelu-, vuokraus- ja lainaustoiminnassa, luottotietotoiminnassa, terveydenhuollossa, sosiaalihuollossa ja muun sosiaaliturvan toteuttamisessa tai virka-, työ- ja muita palvelussuhteita ja niihin liittyviä etuja koskevissa asioissa. KotiSaletti käsittelee henkilötunnuksia

palvelusetelirekisterissä olevien asiakkaiden kohdalla laskutuksen yhteydessä ja sopimusta tehtäessä. Muissa sopimuksissa henkilötunnusta ei tarvita. **Henkilötunnusta ei tule merkitä tarpeettomasti henkilörekisterin perusteella tulostettuihin tai laadittuihin asiakirjoihin.**

<https://ek.fi/mita-teemme/yrityslainsaadanto/tietosuojalainsaadanto/tietopaketti-yrityksille-on-aika-valmistautua-eun-yleiseen-tietosuoja-asetukseen/#5-1-1--Henkil-tietojen-k-sittelyss--noudatettavat-periaatteet>

19§/Suoramainontaan, etämyyntiin tai muuhun suoramarkkinointiin, mielipide- tai markkinatutkimukseen taikka muihin näihin rinnastettaviin osoitteellisiin lähetyksiin käytettävään henkilörekisteriin saa muilla kuin 8 §:n 1 momentissa säädetyillä perusteilla kerätä ja tallettaa henkilötietoja, jollei rekisteröity ole kieltänyt henkilötietojen tällaista keräämistä ja tallettamista, jos:

- 1) henkilörekisteriä käytetään ennakolta yksilöityyn ja kestoltaan lyhytaikaiseen markkinointitoimeen tai muuhun tässä momentissa tarkoitettuun toimeen eikä se tietosisältönsä vuoksi vaaranna rekisteröidyn yksityisyyden suojaa;
- 2) henkilörekisteri sisältää tiedot vain rekisteröidyn nimestä, iästä, sukupuolesta ja äidinkielestä, yhden häneen liitettävän tunnistetiedon sekä yhteystiedot yhteydenottoa varten.

KotiSaletin asiakastietorekisterinä toimii Mepco- työaikavelho sovellus. Sen avaaminen on salasanan ja tunnuksen takana. Asiakastietoihin kirjataan välttämättömät asiakassuhteen osalta olennaiset asiat, kuten sopimukset ja niiden kestot. Joillekin asiakkaille tehdään myös paperinen sopimus, jota KotiSaletti säilyttää yrityksen toimistossa lukitussa kaapissa. Nämä sopimukset tehdään usein vasta tarvittaessa ja jälkepäin, jos asiakas tarvitsee sopimusta esimerkiksi hoitotuen hakemista varten liitteenä.

KotiSaletin tietosuojavastaavana toimii Krista Kinnunen-Honga. Yhteystiedot ovat nähtävillä mm. tämän suunnitelman alussa. Asiakkaalle tehtävän palvelusopimuksen on liitteenä rekisteriseloste, joka käydään sopimuksen kirjoitushetkellä läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Siinä yhteydessä selvennetään, miksi rekisteriä pidetään yllä, mitä tietoja siihen kerätään ja kuka niitä käsittelee sekä missä niitä säilytetään ja kuinka ne hävitetään. Palvelusopimuksessa on kohta, jossa rastitetaan asiakkaan lupa yhteystietojen säilyttämiselle asiakkuutta varten.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon

Jokaiselle työntekijälle kerrotaan peruseriaatteet kotityöhön liittyvistä tietosuoja asioista.

- X Vaitiolovelvollisuus
- X Asiakkaan tietojen tallentamiseen liittyvät asiat ja asiakasrekisteri
- X Kuvaaminen ja sosiaalinen media
- X Yhteistyö muiden tahojen kanssa ja lupa tietojen vaihtoon

<https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/263/2017>

Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä

10§ Rekisteriseloste

Rekisterinpitäjän on laadittava henkilörekisteristä rekisteriseloste, josta ilmenee:

- 1) rekisterinpitäjän ja tarvittaessa tämän edustajan nimi ja yhteystiedot;
- 2) henkilötietojen käsittelyn tarkoitus;
- 3) kuvaus rekisteröityjen ryhmästä tai ryhmistä ja näihin liittyvistä tiedoista tai tietoryhmistä;
- 4) mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan ja siirretäänkö tietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle; sekä

5) kuvaus rekisterin suojauksen periaatteista.

Rekisterinpitäjän on pidettävä rekisteriseloste jokaisen saatavilla.

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä

35 §Henkilötietojen siirto arkistoon

Arkistolaitokseen tai siihen verrattavaan arkistoon siirrettyjen henkilökistereiden käytöstä ja suojaamisesta sekä niissä olevien tietojen luovuttamisesta on voimassa, mitä erikseen säädetään. Arkistolaitoksen tai siihen verrattavan arkiston on kuitenkin henkilötietoja yksityisistä henkilökistereistä luovutettaessa otettava huomioon, mitä tässä laissa säädetään henkilötietojen käsittelystä ja luovuttamisesta, jollei se henkilökisteriin talletettujen tietojen ikä ja laatu huomioon ottaen ole rekisteröityjen yksityisyyden suojan vuoksi ilmeisen tarpeetonta.

Rekisterinpitäjä pystyy harvoin määrittelemään tarkkaa säilytysaikaa keräämiensä henkilötietojen osalta. Säilytyksen rajoittamisen periaate velvoittaa kuitenkin rekisterinpitäjää laatimaan tietojen säilyttämisaajan määrittämisen kriteerit. KotiSaletissa asiakastietojen säilyttämisaika on 5- vuotta ellei asiakkaan kuoleman vuoksi tietoja hävitetä aiemmin. Paperiset sopimukset tuhoetaan silppurissa ja koneella olevat tiedostot deletoidaan ja hävitetään myös roskakorista.

On tärkeitä huomioida muun muassa mahdolliset lakisäateiset velvollisuudet määrättyjen tietojen säilyttämiseen ja hävittämiseen tai lainsäädännössä määritetyt kanneajat. Yrityksellä on esimerkiksi velvollisuus antaa työtodistus, jos työntekijä pyytää sitä kymmenen vuoden kuluessa työsuhteen päättymisestä. Tiedot palveluksessa olleiden työntekijöiden työsuhteen kestosta sekä siitä, minkälaisia työtehtäviä he tekivät, on siten säilytettävä vähintään kymmenen vuoden ajan. Myöhemminkin pyydetty työtodistus pitää antaa, jos se ei ole kohtuuttoman hankalaa.

Rekisterinpitäjän on myös syytä suunnitella, millä tavalla tehdään määräaikaistarkistukset sellaisten henkilötietojen poistamiseksi, joita ei enää ole tarpeen säilyttää.

Päättyneiden hyvinvointialueen yhteisten asiakkuuksien sopimukset ja asiakirjat luovutetaan hyvinvointialueelle takaisin.

<https://ek.fi/mita-teemme/yrityslainsaadanto/tietosuojalainsaadanto/tietopaketti-yrityksille-on-aika-valmistautua-eun-yleiseen-tietosuoja-asetukseen/#5-1-1--Henkil-tietojen-k-sittelyss--noudatettavat-periaatteet>

Tiedonkulun järjestäminen muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tapaamisia tai yhteistyöpalavereita voidaan järjestää tarpeen vaatiessa asiakkaan kotona. Muu tiedonkulku toteutetaan asiakkaan aiemmin tekemän suostumuksen perusteella pääasiassa soittaen tai s- postilla. Pidetään yllä palaveri tai yhteistyökäytänteitä, jotta tiedonkulku mahdollistuu yllättävissäkin muutostilanteissa.

Omavalvonnan toteuttamisen seuranta

KotiSaletin omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tammikuussa. Seuraavan kerran päivitys tapahtuu syyskuussa 2025 ellei merkittäviä muutoksia sitä ennen tule. Omavalvontasuunnitelma Käydään läpi kohta kohdalta ja muutetaan päivämäärät sekä tehdään tarvittavat lisäykset tai muutokset. Liitteet päivitetään.

Oma-ohjelmavaliuunnilma päiuitetään myös tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä oma-ohjelmavaliuunnilmaan. Oma-ohjelmavaliuunnilma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Oma-ohjelmavaliuunnilman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys Kokkola 17. 9 2024

Allekirjoitus

Nimen selvennys Krista Kinnunen-Honga

KOTISALETTIN PALVELUSOPIMUS

Asiakkaan/ edunvalvojan

Nimi : _____

Puh. nro _____

Työkohteen osoite: _____ s-posti _____

Olemme tänään laatineet kotityötä/ henkilökohtaista apua/ammattijärjestäjä-palvelua/ siivousta koskevan palvelusopimuksen.

Palvelun kuvaus:

Palvelutyön määrä ja suoritusajankohta

Palvelutyön määrä noin ____ tuntia / viikossa noin ____ tuntia / kk

Sopimuksen kesto

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus, aloitus pvm. _____

Määräaikainen sopimus _____ asti. Määräajan jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, ellei sopimusta erikseen irtisanota ennen em. määräajan umpeutumista.

Palvelun hinta ja maksaminen

Palvelun hinta (sis. alv) _____ eur /h

Mikäli asiakkaalla on oikeus alvittomaan palveluun _____ €/h

* Hinta tarkistetaan vuosittain, korotus indeksin mukaisesti.

Palveluntuottaja/ yritys laskuttaa palvelut kerran kuukaudessa.

Lasku toimitetaan postitse (laskutuslisä 2.80€) sähköpostitse (laskutuslisä 1€)

Tätä sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.

Pvm/paikka

Asiakkaan allekirjoitus

Kotisaletti Oy:n edustajan allekirjoitus

Yleiset sopimusehdot

Peruutus

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa kertasopimuksena sovittu palvelu ilman kuluja viimeistään edellisenä päivänä ennen sovittua palvelun toimitusajankohtaa. Peruuttamattomasta ajasta perimme palveluun varatun ajan mukaisen maksun.

Sopimuksen irtisanominen Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisaika on 1 viikko (7 päivää). Sopimus voidaan purkaa heti, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai hyvän tavan vastaista.

Tyytymättömyys palveluun Mikäli asiakkaalla on palvelusta huomauttamista tulee ensin ottaa yhteyttä palvelun tuottajaan ja antaa palvelun tuottajalle tilaisuus korjata asia, johon ostaja/ asiakas ei ole tyytyväinen. Riitatapauksissa kuluttaja voi ottaa yhteyttä oman kuntansa kuluttajaneuvojaan.

Vahingot Palveluntuottajalla on voimassa oleva vastuuvahinkovakuutus sekä potilasvahinkovakuutus IF:ssä.

Annan palveluntarjoajalle luvan säilyttää välttämättömät yhteystietoni asiakkuuteni ajan.
(palveluntarjoaja noudattaa GDPR- lain mukaisia tietojen säilytykseen ja hävitykseen liittyviä ohjeita)

Palvelun tarjoaja saa pitää yhteysvihkoa tarvittaessa yhteistyön sujumisen edistämiseksi. Vihkoa säilytetään yhteisesti sovitussa paikassa asiakkaan kotona.

—

LIITE 2.