



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	4
4.2.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	4
4.2.3 Asiakkaan kohtelu	5
4.2.4 Asiakkaan osallisuus	5
4.2.5 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	6
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	6
4.3.2 Ravitsemus.....	7
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	7
4.3.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	7
4.4.1 Henkilöstö.....	7
4.4.2 Toimitilat.....	8
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	8
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	9
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	9
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	9

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kotipalvelu Nurmiainen	Kunnan nimi: Luumäki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1732472-2	Kuntayhtymän nimi: Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri
	Sote -alueen nimi: Eksote
Toimintayksikön nimi Kotipalvelu Nurmiainen	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Luumäki Taina Nurmiainen 0405358914 kotipalvelu.nurmiainen@outlook.com	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotiin annettavat yksityiset sosiaalipalvelut, itsemaksaville, vanhuksille ja vammaisille. Eksoten palveluseteli asiakkaille annettavia palveluita vanhuksille ja vammaisille kotiin.	
Toimintayksikön katuosoite Patteritie 18 as 12	
Postinumero 54500	Postitoimipaikka Taavetti
Toimintayksikön vastaava esimies Taina Nurmiainen	Puhelin 0405358914
Sähköposti kotipalvelu.nurmiainen@outlook.com	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 26.01.2012	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 20.05.2016
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kotipalvelu Nurmiainen ei käytä alihankkijoita vaan tuottaa kaikki palvelunsa itse.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Kotipalvelu Nurmiainen tuottaa siivous-, vaatehuolto-, asiointi-, saatto- ja siuhkutuspalveluita. Palveluvalikoimaamme kuuluvat myös ruoan valmistus, leipominen, pienimuotoiset puutarhatyöt sekä virikepalvelut. Palvelupaketti muodostetaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa tämän tarpeiden mukaan. Samalla tuetaan omatoimisuutta asiakasystävällisellä tavalla. Valtaosa asiakaskunnastamme koostuu iäkkäämmistä ihmisistä. Ammattitaitoisella palvelulla tuetaan ja edesautetaan asiakkaan mahdollisuutta asua mahdollisemman pitkään omassa kodissaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Kotipalvelu Nurmiaisen tarjoamat palvelut tuotetaan yksilöllisesti ja laadukkaasti. Asiakkaat kohdataan ammatillisesti sekä kiireettömästi heille aikaa antaen ja heitä kuunnellen. Palvelupaketti muodostetaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan, tukien asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Samalla tuetaan omatoimisuutta kuntouttavalla, asiakasystävällisellä tavalla. Ammattitaitoisella palvelulla tuetaan ja edesautetaan asiakkaan mahdollisuutta asua mahdollisemman pitkään omassa kodissaan.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään Palvelusopimus. Tässä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan palveluntarve ja mietitään kaikkien kannalta turvallinen toteutustapa. Käynnit järjestetään kiireettömiksi, ja keskitytään aina siihen tehtävään mitä ollaan tekemässä. Esimerkiksi Suihkutuksissa asiakkaan liikkuminen toteutetaan suunnitellusti, rauhallisesti ja turvallisesti, asiakasta ohjaten ja itse ergonomiata noudattaen. Työntekijöitä ohjeistetaan ergonomisiin työtapoihin. Mikäli asiakkaan kodissa huomataan jokin riski, josta voi koitua hänelle itselleen tai jolle kulle muulle vaaraa, huomauteetaan tästä ja keskustellaan yhdessä asiakkaan kanssa, miten riski poistetaan ja tarvittaessa ollaan tämän asian järjestelyissä apuna.

Esimerkiksi lattiat tehdään mahdollisimman luistamattomiksi ja esteettömiksi mm. käyttämällä mattojen alla liukuesteitä, tai poistamalla kokonaan riskialttiit matot. Sähkölaitteita käytetään mahdollisimman turvallisesti ja keskittyen oikeaan käyttöön. Rikkinäiset sähköjohdot / laitteet ohjataan korjattaviksi ja liukkaat kulkuväylät piholla hiekoitetaan mahdollisuuksien mukaan itse, jos asiakas taiomainen ei siihen pysty.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Havaitessaan asiakkaan luona turvallisuuteen liittyviä riskejä, informoimme välittömästi asiasta asiakasta, omaisia, että muita tarvittavia tahoja. Kuitenkin kuunnellen mahdollisuuksien mukaan asiakkaan mielipidettä. Asiakkaan luvalla voimme informoida tarvittavia tahoja korjaustoimenpiteiden tekemiseksi.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Henkilökunnan kanssa käydään yhteisissä palaverissa lävitse riskit ja mietitään parannuskeinoja, asiasta tiedotetaan myös työntekijöitä, jotka eivät ole olleet mukana palaverissa. Tarvittaessa tiedotamme puhelimitse myös muita yhteistyötahoja riskien korjaamiseksi/välttämiseksi.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun? Taina Nurmiainen yrittäjä Tanja Nurmiainen sairaanhoitaja Anne Roine hoitoapulainen/kotipalvelutyöntekijä
Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Nurmiainen Taina, 0405358914, kotipalvelu.nurmiainen@outlook.com
Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä? Omaavonta suunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa. Omaavontasuunnitelma tarkistetaan kaksi kertaa vuodessa.
Omaavontasuunnitelman julkisuus
Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä? yksityisetpalvelut.fi ja kotipalvelunurmiainen.fi sivustolla. Kotipalvelu Nurmiaisen toimistolla ja ensimmäisellä palveluiden suunnittelukäynnillä annamme asiakkaalle/omaisille mahdollisuuden tutustua omaavontasuunnitelmaamme. Omaavontasuunnitelma on mahdollista myös asiakassuhteen aikana saada pyydettäessä vielä tulostettuna nähtäväksi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Palvelutarve kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa (jos mahdollista). Lähtökohtana on asiakkaan näkemys ja toiveet niistä palveluista, joita haluaa yritykseltä ostaa.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa. Suunnitelmaa kartoitetaan aina asiakkaan toiveiden sekä terveyden/elämänmuutosten mukaan. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa otetaan myös huomioon taloudelliset asiat ja mietitään tehtävät työt sen mukaisesti. Jokainen asiakaskäynti ja siellä tehdyt toimet kirjataan ylös, jolloin seurataan myös palvelusuunnitelman toteutumista.
4.2.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa. Suunnitelmaa kartoitetaan aina asiakkaan terveyden/elämänmuutosten tai myöhempien toiveiden mukaan. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa otetaan myös huomioon taloudelliset asiat ja mietitään tehtävät työt sen mukaisesti. Jokainen asiakaskäynti ja siellä tehdyt toimet kirjataan ylös, jolloin seurataan myös palvelusuunnitelman toteutumista.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Palvelusuunnitelma käydään lävitse kyseisen asiakkaan työntekijän kanssa. Myöhemmin viikko palaverissa kartoitamme mahdolliset muutostarpeet.

4.2.3 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kaikessa arjen työssä kuunnellaan aina asiakasta ja yritetään tehdä asiat juuri niin kuin hän haluaa. Esimerkiksi jos käynnille on ennalta sovittu suihkutuspöytä, mutta asiakas ei tällöin halua tätä palvelua, voidaan hänelle varatun ajan puitteissa hänen toiveidensa mukaan suorittaa myös yrityksen muita palveluita. Tämä on yrityksen suurin valtti – on mahdollista olla joustava ja tehdä käynneistä asiakkaan näköisiä, eikä kiireellä tuputtaa hänelle vaadittavia asioita.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakastyön toteuttaa aina kiireettömästi asiakkaan toiveita kuunnellen, ja varmistetaan, että asiakas saa aina asiallista kohtelua. Asiakkaan on mahdollista valittaa mahdollisesta epäasiallisesta kokemuksestaan käytöksestä, jolloin asia selvitetään ja käsitellään sekä katsotaan tilannekohtaisesti vaadittavat toimenpiteet.

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

Jos ilmenee tarvetta asia käsitellään aina sekä henkilöstöpalaverissa, että yhdessä asiakkaan, omaisten ja mahdollisten yhteistyötahojen kanssa viivyttämättä. Haittatapahtumiin ja epäasialliseen kohteluun haetaan yksilöllisesti sopiva hyvitys.

4.2.4 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Palautteita otetaan vastaan pääasiassa asiakaskunnan rajoitteiden vuoksi suullisesti. Myös kirjallisia palautteita otetaan vastaan ja tietyissä tapauksissa tähän kannustetaan. Yhteystiedot pidetään tätä varten helposti saatavilla. Mahdollisilta omaisilta selvitetään mm. tavattaessa mielipiteitä läheisensä saamasta palvelusta. Myös omaisten toiveet huomioidaan ja kannustetaan ottamaan tarvittaessa yhteyttä. Asiakkaille korostetaan heidän palautteensa tärkeyttä toiminnan kehittämiseen, jotta sitä annettaisiin aktiivisesti.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Mahdolliset korjaus/kehittämispyyntö tehdään heti palautteen saannin jälkeen. Jos tämä ei tilanteessa ole mahdollista tai virheestä reklamoidaan jälkikäteen, keskustellaan yhdessä asiakkaan kanssa korjaustoimien järjestämisestä.

Saadun palautteen avulla kehitetään toimintaa, jotta palvelumme vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita. Jokainen palaute käsitellään yksittäin, koskeeko se vain kyseistä asiakassuhdetta vai voidaanko parannus tehdä myös koskemaan laajemmin asiakaskuntaa.

<p>4.2.5 Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Taina Nurmiainen Yrittäjä. Tanja Nurmiainen Sairaanhoidtaja.</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista Tuomas Kumpula puh. 044 748 5306 Puhelinajat: ma klo 12–15, ti-to klo 9–11 Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@socom.fi Käynti- ja postiosoite: Kauppakatu 32, 2. kerros, 53100 Lappeenranta</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.</p> <p>Kuluttajaneuvonta opastaa ja antaa keinot selvittää pienet tai suuret ongelmat, joita kuluttajalla on hankkimansa tavaran tai palvelun kaupassa. Kuluttajaoikeusneuvoja voi ottaa asian tarkempaan selvittelyyn, jos sille on oikeudelliset perusteet ja sovitella asiaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä.</p> <p>puh.029 505 3050 https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Mahdolliset muistutukset ym. käsitellään yhdessä henkilöstön ja eri yhteistyötahojen kanssa ja korjataan välittömästi toimet, mitkä aiheuttaneet huomautuksen.</p> <p><u>Kun muistutuksen tekijä on palveluseteliasiakas, lähetämme tiedon muistutuksesta Eksotelle.</u></p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Mahdolliset muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Kaikissa arjen toimissa käytetään kuntouttavaa työtapaa, ja tuetaan asiakasta selviämään itse arjen toimista. Kannustetaan häntä osallistumaan harrastustoimiin mahdollisuuksien mukaan, viedään ulkoilemaan, keskustellaan ja muistellaan menneitä aivotoiminnan virkistämiseksi, tuetaan yhteydenpitoa ystäviin ja sukulaisiin.</p>
<p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Seuraamalla asiakkaan fyysistä kuntoa ja selviytymistä arjen toimista. Koska Kotipalvelu Nurmiainen ei tuota terveyden- ja sairaanhoidon palveluita, suositamme asiakasta oikeiden palvelujen piiriin, mikäli huomaamme tämän terveydessä muutoksia tai heikkenemistä.</p>

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Kaupasta tuodaan ravitsevia ja asiakkaalle mieluisia ruokia, samalla seuraten ruuan ja nesteiden kulutusta ja näin arvioidaan, syökö ja juoko asiakas riittävästi. Myös omaisia valistetaan asiakkaan ruokailun ja juomisen sujumisesta.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Siivouustyöt suoritetaan laadukkaasti ja työtyöjärjestys edeten puhtaammasta likaiseen.

Tarvittaessa puhdistuksessa käytetään desinfiioivia siivousaineita. Käytössä on Kotipalvelu Nurmiaisen omat työvälineet, joita puhdistetaan ja huolletaan säännöllisesti. Työntekijämme huolehtivat omasta hygieniastaan käyttämällä riittäviä suojaimia. Likapyykkimme lajitellaan ja pestään päivittäin Kotipalvelu Nurmiaisen toimitiloissa.

4.3.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Jos asiakaskäynnillä huomataan esim. asiakkaan terveyden oleellisesti muuttuneen, siitä informoidaan asiakkaan luvalla Eksoten kotihoitokeskuksen henkilökuntaa hänen ollessaan kotihoidon asiakas, asiakkaan omaisia tai muuta tarvittavaa tahoa. Keskeistä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen kanssa kommunikoinnissa on, että asiakas antaa luvan informoida asioistaan.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Kotipalvelu Nurmiaisen ei käytä alihankkijoita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa?

Kotipalvelu Nurmiaisen Seuraa tarjolla olevia koulutus / kursituksia liittyen asiakasturvallisuuteen. Tiedotetaan ja kysytään tarvittaessa tietoa kaikilta asiakkaan elämään osallistuvilta tahoilta mahdollisuuksien mukaan.

4.4.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksi sairaanhoitaja, yksi hoiva avustaja, yksi hoitoapulainen. Viisi kotipalvelutyöntekijää

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Henkilökunnan määrä on asiakkaiden määrään nähden hyvässä suhteessa, joten sairaus / vuosilomien aikana tarvitsemme korkeintaan yhden sijaisen. Sijaista maan pyydetään ensi tilassa jo meillä olleita henkilöitä.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Emme ota enempää asiakkaita kuin mitä henkilöstömme pystyy laadukkaasti hoitamaan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Rekrytoimme työntekijöitä lisää kulloisenkin tarpeen ja harkinnan jälkeen. Rekrytointiprosessiin kuuluu kirjalliset taikka puhelimitse tulleet työhakemukset, joiden perusteella pyydämme sopivimmat henkilöt haastatteluun.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Rekrytointiprosessin avulla selvitämme mm. hakijan ammatillisen pätevyyden, koulutuksen, aiemman työkokemuksen. Samalla kartoitamme hänelle ja hänen erityisosaamiseensa nähden oikeanlaiset asiakkaat.</p>
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Työnantaja perehdyttää työntekijän omavalvontasuunnitelmaan, hallinnollisiin asioihin ja mm. tietoturva-asioihin. Kenttätyötä koskien perehdyksen toteuttamisesta vastaa tehtävään nimetty työkaveri, työnantaja kuitenkin seuraa perehdytyksen etenemistä.</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnessa (katso riskinhallinta). Henkilökunnan huomattessa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, täyttävät he siitä kaavakkeen ja toimittavat yrittäjälle, joka toimittaa sen eksotelle (Sosiaalihuoltolain § 48 JA § 49) Havaitut uhat käsitellään myös työntekijöiden kesken sekä tarvittaessa asiakkaan ja tämän omaisten kanssa.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Seuraamme esim. Saimaan ammattiopisto Sampon sivuja ja siellä olevia koulutuksia, etsien meille ajankohtaisia kursseja/koulutuksia.</p>
4.4.2 Toimitilat
<p>Tilojen käytön periaatteet Työ tapahtuu asiakkaiden omissa tiloissa.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Kotipalvelu Nurmimaisella on käytössä omat siivousvälineet ja aineet. Pyykkihuolto tapahtuu Kotipalvelu Nurmiaisen toimitiloissa. Asiakaspyykki pestään pääsääntöisesti asiakkaan kodissa.</p>
4.4.3 Teknologiset ratkaisut
<p>Kotipalvelu Nurmiaisen ei käytä teknologisia ratkaisuja.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Kotipalvelu Nurmiaisen ei tarjoa kyseisiä palveluita. Asiakkaan niin pyytäessä teemme koehälytyksen turvarannekkeisiin ja tarkastamme, ovatko laitteiden paristot kunnossa.</p>

