

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palvelukeskus Vaahtera Oy

SISÄLTÖ

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Palvelukeskus Vaahtera Oy

Y-tunnus 2248409-3

Kunnan nimi Teuva

Kuntayhtymän nimi Eteläpohjanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Palvelukeskus Vaahtera Oy

Katuosoite Maurinkuja 2

Postinumero 64700

Postitoimipaikka Teuva

Sijaintikunta yhteystietoineen Teuva

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotipalvelutyö; kotona asuvat vanhukset, omaishoitajat, sotaveteraanit, lapsiperheet ja mielenterveyskuntoutujat, vammaispalvelun kautta palveluita saavat asiakkaat ja sosiaalihuollon asiakkaat

Esimies Eija Rintala

Puhelin 050 4619467

Sähköposti palvelukeskusvaahtera@gmail.com

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta alkuperäinen vuonna 2009/ muutos 13.3.2012

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat ei käytetä alihankkijoita

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuotamme laadukkaita, monipuolisia kotipalveluita erilaisille perheille ja kotitalouksille. Periaatteenamme on tuottaa palveluita laadukkaasti, asiakasystävällisesti ja kiireettömästi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotipalvelutyö on ihmisten parissa tehtävää työtä ja laatuajattelun ensimmäinen peruspilari on arvokas elämä. Kunnioitamme ja arvostamme elämäntyönsä tehneitä, elämää kokeneita vanhuksia. Lapsissa on tulevaisuus. Kunnioitamme ja arvostamme lapsuutta ja haluamme olla omalla panoksellamme tukemassa tuota kasvua. Jokaisella ihmisellä vauvasta vaariin on oma paikkansa ja tehtävänsä. Kunnioitamme ja arvostamme sitä, ja autamme mielellämme, kun meitä kutsutaan.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset kertovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yrittäjälle. Jos asiakkaat ja omaiset kertovat epäkohdista henkilökunnalle, he kertovat asiasta viipymättä yrittäjälle. Yrittäjä tekee ilmoituksen kunnan kotipalveluun tai suoraan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yrittäjä myös huolehtii, että työntekijät tietävät sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

48 §

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suoraan kotona käyvälle työntekijälle. Yrittäjän yhteystiedot on tiedossa kaikilla asiakkailla, joten havaituista epäkohdista voi ilmoittaa myös suoraan yrittäjälle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Asia käsitellään työyhteisössä ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet vastuuntuntoisesti. Dokumentointi tarvittaessa omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavat toimenpiteet

Poikkeaman käsittelyn yhteydessä määritellään, kuka työntekijä yhdessä yrittäjän kanssa vastaa korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta, seurannasta ja mahdollisesta kirjaamisesta omavalvonnan seuranta-asiakirjaan yhdessä yrittäjän kanssa. Yrittäjä voi myös yksin toteuttaa seuranta- ja tarvittavaa kirjaamista huolehtien kuitenkin, että henkilökunnalla on ajantasaiset tiedot ja työohjeet. Asioista tiedottamisen merkitys korostuu.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Tiedotteilla, keskusteluilla ja palavereilla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yrittäjä Eija Rintala, Marianne Rintala, Veera Konttinen

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Eija Rintala , Maurinkuja 2 64700 Teuva,

p. 050 4619467,

palvelukeskusvaahtera@gmail.com

Veera Konttinen

p. 0503508918,

veera.palvelukeskus@gmail.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Sen ajantasaisuus tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen nettisivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on työntekijöille nähtävillä toimitilan seinällä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Uuden asiakassuhteen alkaessa käydään keskustelu asiakkaan terveydentilasta ja toimintakyvystä, sekä täytetään hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Palveluseteliasiakkaiden palveluntarve arvioidaan kunnassa ennen setelin myöntämistä.

Uuden asiakassuhteen alkaessa käydään keskustelu asiakkaan kanssa. Alkukeskustelu voidaan käydä myös asiakkaan lähiomaisen kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Uudelle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa, tilanteiden muuttuessa.

Asiakas ja tarvittaessa myös omaiset ovat mukana palvelusuunnitelman laatimisessa. Henkilökunta kuuntelee asiakasta, pyrkii tunnistamaan herkästi asiakkaan tarpeet ja reagoimaan niihin.

Yrittäjä huolehtii, että henkilökunta tietää jokainen omien asiakkaidensa palvelusuunnitelman sisällön.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Henkilökunta pyrkii toimimaan kiireettömästi ja asiakasta kuunnellen, sekä mukauttamaan toimintaansa asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilökunnan perehdytyksen yhteydessä käydään läpi yrityksen arvot ja periaatteet, joita henkilökunta sitoutuu noudattamaan. Asiakkaan asiallinen ja arvostava kohtelu kuuluu niihin. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan seuraa keskustelu ja anteeksipyyntö, asian välitön korjaaminen. Vakava keskustelu työntekijän kanssa, joka on asiakasta loukannut tai kohdellut epäasiallisesti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta saatu palaute on tärkeää työn laadun ja kehittämisen sekä omavalvonnan kehittämisen näkökulmasta.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Suora palaute henkilökunnalle ja yrittäjälle.

Saatuun palautteeseen reagoidaan mahdollisimman pian ja mahdollisuuksien mukaan palautetta käytetään toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja Eija Rintala, 050 4619467/Veera Konttinen, 050 3508918

Tarvittaessa ole yhteydessä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamieheen. Sosiaalivastaavan yhteystiedot: Taina Holappa 06 415 4111 (vaihde) ma 12.30-14.00 ti-ke-to 9.00-11.00.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

p.09 51101200 (ma, ti, ke ja pe klo 9-12 ja to klo 12-15)

kuluttajaneuvonta.fi

Muistutukset /kaikki palaute auttavat kehittämään toimintaa toivottuun suuntaan. Ne käsitellään yksikössä työnjohdon ja työntekijöiden kesken. Mahdolliset korjausta vaativat toimenpiteet tehdään välittömästi.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Sosiaalinen vuorovaikutus on tärkeä osa asiakkaan kodissa tehtävää työtä. Lisäksi asiakkaan kodeissa toimiessa pyrimme positiivisella ja kannustavalla otteella innostamaan asiakasta mukaan askareisiin mahdollisuuksien mukaan.

Avustamme asiakasta tarvittaessa ja haluttaessa liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnassa.

Ravitsemus

Kotikäynneillä avustamme asiakasta tarvittaessa ruokahuollon toteuttamisessa.

Hygieniakäytännöt

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

Henkilökunta huolehtii tarvittaessa asiakkaan hygieniasta vähintään siivouksen tasolla kotikäynneillä.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyvä käsihygienia, työvälineiden puhtaus sekä tarvittaessa kasvomaskin käyttö. Vältetään lähikontakteja.

Monialainen yhteistyö

Yrittäjä/työnjohto hoitaa tarvittavan yhteydenpidon muihin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajiin sekä eri hallinnonaloille. Yrittäjä osallistuu Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen järjestämiin infotilaisuuksiin yms.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Jos asiakkaiden kodeissa nähdään turvallisuusriskejä, niistä tiedotetaan eteenpäin, tarvittaessa omaisille, kotipalveluun ja sosiaalihuoltoon.

Henkilöstö

Yrityksessä toimii seitsemän kotipalvelu- ja siivoustyöntekijää.

Sijaisina toimii tarvittaessa eläkkeelle jääneitä työntekijöitä.

Työt järjestellään tarvittaessa uudelleen, jos henkilökuntaa ei ole riittävästi saatavilla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Suurin osa työntekijöistä on työskennellyt yrityksessä pitkään. Uusia haetaan avoimella hakumenettelyllä. Ihmisläheisessä työssä korostuu ammattitaidon lisäksi sosiaalisuus.

Laaja työhaastattelu, jossa työntekijän soveltuvuus pyritään varmistamaan. Lasten kanssa työskenteleviltä rikostaustan selvittäminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusi työntekijä kulkee kokeneemman työntekijän mukana riittävän pitkän ajan, jotta ammattitaito ja tiedot ovat riittävällä tasolla. Usein työskennellään työparina.

Tarvittaessa järjestetään mahdollisuus täydennyskoulutukseen.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Jos henkilökunta havaitsee epäkohtia tai niiden uhkia, he kertovat asiasta yrittäjälle. Yrittäjä tekee ilmoituksen kunnan johtavalle viranhaltijalle tarvittaessa yhdessä ilmoituksen tehneen työntekijän kanssa. Yrityksen toimintakulttuurissa kaikki mahdolliset epäkohdatkin nähdään mahdollisuutena kehittää myös yrityksen toimintaa. Epäkohdat käsitellään mahdollisuuksien mukaan anonyymisti henkilökunnan kesken ja huolehditaan että kehittämisehdotukset ja päätökset tulevat koko henkilökunnan tietoon.

Toimitilat

Yrityksellä ei ole asiakkaiden käytössä olevia toimitiloja.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Palvelukeskus Vaahtera Oy:n tietosuojavastaava huolehtii, että tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä annetut ajantasaiset ohjeet ja viranomaismääräykset toteutuvat. Käytössämme on sähköinen asiakasrekisteri, johon asiakastiedot kirjataan. Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Työntekijä allekirjoittaa tietoturvalisussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

Rekisteriseloste on nähtävillä yrityksen internetsivulla oivaaika.fi. Uusilta asiakkailta kysytään suostumus asiakastietojen tallentamista varten.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Eija Rintala, p. 050 4619467

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Palvelukeskus Vaahterassa kannustamme henkilöstöä, asiakkaita ja heidän läheisiään sekä yhteistyökumppaneitamme antamaan välitöntä ja suoraa palautetta toiminnastamme. Saatujen palautteiden avulla meillä on mahdollisuus kehittää toimintaamme yhä paremmaksi ja asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaiseksi. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovi- taan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Teuva 7.3.2024

Allekirjoitus Eija Rintala