

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kotikylän Taksi oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2505573-7	Kunnan nimi: Salla Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Kotikylän Taksi oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Salla Pulkkaivantie 29 98930 Kotalankylä	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotipalvelun tukipalvelut	
Toimintayksikön vastaava esimies Jani Salla	Puhelin 0405335956
Sähköposti kotikylantaksi@gmail.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) ---	
Palvelu, johon lupa on myönnetty ---	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Yksityiset sosiaalipalvelut, kotipalvelun tuki- palvelut	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta ---
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ei ole.	

1.TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksemme on tarjota laadukasta ja kiireetöntä palvelua sekä hyvinvointia asiakkaiden koteihin heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Palvelu ajatuksena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Palvelut on räätälöity vastaamaan asiakkaiden tarpeita kuljetusten, siivousten, ateriapalveluiden, ulkoilutuspalveluiden ja kiinteistöhuollonpalveluiden tarpeisiin.

Monipuolinen palvelumme tukee asiakkaan kotona selviytymistä yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella. Yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat tehdään yhdessä asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteena on tukea ja edistää asiakaslähtöistä ja kuntouttavaa työtä, ikäihmisten kotona asumista edistävää työtettä sekä palvelujen ja niiden arvioinnin kehittämistä paikallisesti ja kattavasti koko palvelujärjestelmässä. Asiakkaan tarpeiden tai käytettävissä olevien voimavarojen muuttuessa suunnitelmaa tarkistetaan ja sitä muutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Siten hoidon ja palvelun suunnitteluvaiheen sekä kirjallisten muistiinpanojen tavoite on luoda asiakkaalle saumaton, joustava, yksilöllinen ja yksilöllisiin tarpeisiin suunniteltu palvelukokonaisuuksuus. Asiakas on palveluja ja hoitoa tuottavissa yhteisöissä aina olennaisin oman mielipiteensä ilmaisevana työntekijän yhteistyökumppanina, oman elämänsä asiantuntijana. Hoito- ja palvelusuunnitelma nähdään asiakkaan, työntekijän ja työyhteisön välineenä tuottaa, arvioida ja kehittää laadukasta palveluja. Näin hoito- ja palvelusuunnitelma on ikääntyneen palveluja tarvitsevan ihmisen, työntekijän ja työyhteisöjen yhteistyön tuki ja työväline.

2.RISKINHALLINTA

Riskit tunnistetaan ja korjaataan

Työntekijät saavat työhön liittyvän perehdytyksen ja työhön liittyvät varusteet. Työntekijät omalla rauhallisella ja harkitsevalla toiminnallaan ottavat huomioon asiakkaan omat voimavarat niin lumitöiden kuin päivittäisten askareiden osalta. Kukin työntekijä hoitaa oman vahvan osaamisensa osan alueen.

Epäkohdat kirjataan ylös asiakaskohtaiseen kansioon ja työn laatu poikkeamat käsitellään yhdessä työpaikan ylimmän johdon kanssa ja korjaavat toimenpiteet suoritetaan mahdollisimman pikaisesti. Riskien välttämiseksi työtä suorittaessa käytetään asianmukaisia varusteita ja koneita. Työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön ja mahdollisiin vaaroihin. Fyysistä työtä suorittaessa otetaan huomioon ergonominen työskentely. Mahdolliset läheltä piti tilanteet käsitellään keskustelemalla ja pohtimalla miten se olisi voitu estää. Korjaavat toimenpiteet otetaan käyttöön heti mikäli niiden nähdään ennalta ehkäisevän laatu poikkeaman, läheltä piti –tilanteen ja haittatapahtuman uusiutumista. Tapahtuneet riskit käsitellään yhteisesti koko henkilökunnan kesken.

3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma valvonnan suunnitelman on laatinut Jani Salla ja päivittämisestä vastaa Kotikylän Taksi oy:n henkilökunta.

Oma valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Oma valvontasuunnitelma on työntekijän mukana ja Sallan kunnan kotisivuilla www.salla.fi

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan oikeus omaan mielipiteeseen.

Sallan kunnan kotipalvelun henkilökunta arvio palveluseteli palvelun tarpeen.

Muiden asiakkuuksien osalta arviointi suoritetaan asiakaslähtöisellä työotteella siten että asiakasta kuullaan ja että hän osallistuu suunnitelman laatimiseen, tarkistamiseen ja muuttamiseen.

E erityisen tärkeää on paneutua dementiaoireisten asiakkaiden oikeuksien toteutumiseen.

Dementiaoireisen asiakkaan tahtoa ja toivomuksia tulee selvittää hänen omaisiltaan ja läheisiltään. He voivat kertoa ikääntyneen vakaumuksesta, toiveista ja valinnoista sekä siitä, mitkä olivat hänen näkemyksensä tarjolla oleviin vaihtoehtoihin ennen dementoitumista.

Asiakas voi halutessaan valita keskusteluihin mukaansa jonkun läheisen ihmisen. Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että asiat käsitellään luottamuksellisesti ja asiakirjat pidetään salassa. Asiakkaalla on myös oikeus valittaa palvelusta, johon hän on tyytymätön. Kts kohta asiakkaan oikeusturva.

Hoito-, ja palvelusuunnitelma

Hyvällä suunnitelmalla taataan vanhuksen hyvä hoito ja mahdollisuus asua tutussa kulttuuriympäristössä mahdollisimman pitkään. Suunnitelmaan kirjataan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa hänen tarvitsemansa palvelut ja niiden laajuus sekä niiden muoto ja arvioitu kesto. Samalla sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistamisen ja arvioinnin ajankohdat. Suunnitelma käydään läpi asiakaskohtaisesti henkilökunnan kanssa läpi kerran vuodessa tai kun suunnitelma muutoin päivitetty.

Asiakkaan kohtelu

Palvelusuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan omanäkemykset mutta asiakkaalla on oikeus itse valita tarvitsemansa palveluiden tuottamisen malli. Jokainen asiakas on erilainen, henkilökunta kohtelee asiakasta kohteliaasti ja hyvien tapojen mukaisesti. Työssään henkilökunta ottaa huomioon asiakkaan tai hänen läheisensä esittämät toiveet ja pyrkii toteuttamaan ne mahdollisimman hyvin. Ongelmatilanteet keskustellaan yksityiskohtaisesti ja toimintatapoja muutetaan niin että voimme palvella asiakasta jatkossa paremmin hänen toiveidensa mukaisesti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden palvelusuunnitelma tarkistetaan vuosittain tai asiakkaan fyysisten/henkisten voimavarojen muuttuessa tarpeen mukaan. Asiakaspalautetta saadaan käyntien yhteydessä ja omaisten yhteydenotoista, pitempi aikaisesta suhteesta pyydetään täyttämään erillinen palautelomake. Saatujen palautteiden perusteella yrityksen toimintatapoja muutetaan asiakkaiden tarpeiden/toiveiden mukaan niin että asiakaslähtöinen palvelukokonaisuus säilyy ja kehittyy entistä paremmaksi.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus valittaa saamastaan palvelusta Sallan kunnassa valitus polku on seuraavanlainen.

Palvelun tarjoaja -> kodinhoidon ohjaaja -> SOTE-lautakunta.

Valtakunnallinen puhelinpalvelu 0295536901 tai www.kuluttajaneuvonta.fi

Saadut valitukset ja huomautukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti.

5.PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Seurataan asiakkaan yleisvointia ja sen muutoksia.

Otetaan huomioon mahdolliset sairaudet ja ruoka-aine allergiat ateriapalveluita tuottaessa.

Ateriapalvelun henkilökunta on saanut koulutuksen hygieniasta huolehtimiseen.

Asiakkaan yleisvoinnin muuttuessa ollaan yhteydessä Sallan kunnan kotihoidon ohjaajaan.

Tuetaan asiakkaan omaa liikuntakykyä ja keskustellaan asiakkaan kanssa hänen päivän kunnosta ja toteutetaan palvelu sen päivän tarpeiden mukaisesti, asiakas pääsee itse osallistumaan päivän askareihin oman kuntonsa mukaan. Kannustetaan asiakasta liikkumaan omien voimavarojensa sallimissa rajoissa.

6.ASIKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Kotiavustaja huolehtii siivouksista ja muista kodin perus asioista kuten vaatehuollosta ja aterian/leipomusten valmistuksesta.

Kiinteistöhuoltaja huolehtii kiinteistöä ja piha-alueita koskevista töistä.

Lvi-asentaja huolehtii kodin lämmitysjärjestelmästä.

Vastaan otetut työt suunnitellaan ja varataan riittävästi aikaa niiden toteutukseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökunnan rekrytoinnissa otetaan huomioon asiakaspalvelu alttius ja monipuolinen koulutus/laaja elämäkokemus. Henkilökuntaa koulutetaan tarpeen mukaan työtehtäviin soveltuviksi.

Henkilökunnan kanssa käydään henkilökohtaisesti läpi omavalvontasuunnitelma. Ja heidät sitoutetaan vaitiolovelvollisuuteen niin että Kotikylän Taksi oy:n palveluksessa tai harjoittelijana ollessa ja sen tehtäviä suorittaessa tai sen tiloissa työskennellessä ei saa luvatta ilmaista mitä olen asemani, tehtäväni tai työni vuoksi saanut tietää toisen terveydentilasta, sairaudesta tai vammaisuudesta taikka häneen kohdistuvista toimenpiteistä tai muista vastaavista seikoista. Vaitiolovelvollisuus säilyy palvelussuhteen tai tehtävän päättymisen jälkeen.

Lisäksi sitoutuu olemaan väärinkäyttämättä tehtävien vuoksi saamia ei-julkisia ja salassa pidettäviä tietoja ja jättämättä niitä sivullisten nähtäville tai muuten helposti saataville.

Vaitiolovelvollisuuden rikkomisesta on säädetty laki, jota tullaan noudattamaan tätä sitoumusta rikkottaessa.

Rekisteriseloste on nähtävillä palvelusuunnitelman ja palvelusopimuksen liitteenä.

Tietosuojavastaavana toimii Jani Salla 040 533 59 56

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Oma- ja turvallisuuspalvelun toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Sallassa 30.03.2016
Allekirjoitus

