

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja: Kommunikaatio-ohjaus ja avustuspalvelu KOTA Ky

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Tanja Martimo

Palveluntuottajan Y-tunnus: 2776681-5

Kunnan nimi: ROVANIEMI

Toimintayksikön nimi: Kommunikaatio-ohjaus ja avustuspalvelu KOTA Ky

Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Rovaniemi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä.

Vammaisten, vanhusten, lasten ja muiden tarvitsevien avustaminen ja päivittäistoimintojen ja arjen hallinnan ohjaus sekä vapaa-ajan ohjaus. Sokean- ja kuurosokean ohjausta ja avustamista, kommunikaatio-ohjaus, monikulttuurisuuden ohjaus ja opetus.

Toimintayksikön katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:

Ylikorvantie 3as1a 96300 Rovaniemi

Toimintayksikön vastaava esimies: Tanja Martimo

Puhelin:

työ: 0401260646

koti: 0400419471

Sähköposti: tanja@kotaky.fi

nettisivut: www.kotaky.fi

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotipalvelut ja niiden tukipalvelut

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta

2.TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet

Yritykseni toimintaperiaatteena on auttaa ohjauksen ja avun tarpeessa olevia ihmisiä elämään tasa-arvoista ja hyvää arkea. Ohjaus ja avustus toteutetaan asiakkaan toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Asiakkaan ohjauksen ja avustamisen suunnittelussa hyödynnetään moniammatillista yhteistyötä ja olla näin yksi osa asiakkaan kuntoutusprosessia. Työn tavoitteena on huomioida asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne ja tuoda elämään helpottavia asioita sekä innostaa asiakasta uusiin toimintoihin.

Yrityksen keskeisiä arvoja ovat luottamus, turvallisuus, asiakkaan kunnioitus ja positiivinen kohtaaminen.

3. RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Ennakoin toiminnassani mahdolliset riskit tekemällä etukäteen riskienkartoituksen. Olen käynyt turvallisuuskoulutuksen ja sen pohjalta pystyn laatimaan riskienkartoituksen. Pidän huolen ajan tasalla olevista ensiapu taidoista (EA2).

Riskien tunnistaminen

Pidän päiväkirjaa ja ilmoitan omaiselle, edunvalvojalle, sosiaalitoimeen tms. tilanteesta riippuen. Epäkohta, ongelma tai riski, pyritään poistamaan välittömästi.

Riskien käsitleminen

Pidän asiakkaan omaisen, edunvalvojan tai sosiaalitoimen kanssa palaverin, jossa tapahtuma kirjataan, siihen mietitään ratkaisu ja haitta pyritään poistamaan. Asiakas saa tiedon meiltä, omaiseltaan, tai sosiaalitoimesta tapauksesta riippuen.

Korjaavat toimenpiteet

Keskustelemme asiakkaan ja omaisen kanssa korjattavista asioista. Tapaus kirjataan, kuten myös korjaavat toimenpiteet, kun ne on tehty.

Muutoksista tiedottaminen

Keskustelen muutoksista asiakkaan ja omaisten sekä yhteistyötahojen kanssa.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Omaavonnan suunnitteluun ovat osallistuneet: vastuhenkilö Tanja Martimo ja Juhani Mäki (lakimies, äänetön yhtiömies)

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Tanja Martimo, Ylikorvantie 3as1a, 96300 Rovaniemi. tanja@kotaky.fi Puhelin: 0401260646

Omaavontasuunnitelman seuranta

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Tarvittaessa toimitan ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelman tutustuttavaksi.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Avustuksen ja ohjauksen tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa.

Mittarina käytetään asiakkaan, läheisen tai muun yhteistyötahon ilmoittamia tietoja.

Asiakkaan kohtelu

Yritykseni toimintaperiaatteena on auttaa ohjauksen ja avun tarpeessa olevia ihmisiä elämään tasa-arvoista ja hyvää arkea. Ohjaus ja avustus toteutetaan asiakkaan toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Asiakkaan ohjauksen ja avustamisen suunnittelussa hyödynnetään moniammatillista yhteistyötä ja olla näin yksi osa asiakkaan kuntoutusprosessia. Työn tavoitteena on huomioida asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne ja tuoda elämään helpottavia asioita sekä innostaa asiakasta uusiin toimintoihin.

Yrityksen keskeisiä arvoja ovat luottamus, turvallisuus, asiakkaan kunnioitus ja positiivinen kohtaaminen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Kuuntelemme asiakkaan toiveet, mutta jos ne eroavat omaisen/edunvalvoja, kotihoidon toiveista, toimimme kuten palvelusopimukseen kirjattu. Emme poikkea sovitusta ilman omaisen tai edunvalvojan lupaa.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Jos asiakas on päihtynyt, aggressiivinen tai epäkunnioittava työntekijäämme kohtaan, on tällä oikeus lähteä paikasta pois ja sopia uusi aika, tai ottaa yhteyttä omaiseen, edunvalvontaan tai lopettaa sopimus. Vaaratilanteet arvioidaan palvelun kartoittamisessa, eteen tulevat yllättävät tilanteet käsitellään tapauskohtaisesti yhdessä omaisen, asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa mahdollisimman nopeasti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

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

Palaute kirjataan päiväkirjaan ja käsitellään tarvittavien tahojen kanssa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Toimintaa kehitetään asiakkaiden palautteita kuuntelemalla.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Tanja Martimo

b) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Asioista pidetään palaveri asiakkaan tai yhteistyötahojen kanssa ja ongelman ratkaisu kirjataan.

c) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

14 vrk maksimiaika

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Ravitsemus

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

-Pidän huolen asiakkaan hyvinvoinnista ottaen huomioon hänen sairaudet, allergiat. Huolehdin myös asiakkaan tarpeellisesta ravinnon saannista.

Hygieniäkäytännöt

Minulla on hygienia passi jonka ohjeiden mukaan toimin. Huolehdin myös asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta.

Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa

Asiakas voi tarvita useita palveluita yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, teen yhteistyötä palveluntajien kanssa.

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

Pitämällä palavereita ja tiedottamalla tarvittaessa muutoksista

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yrityksellä ei ole omaa toimitilaa omaa asiakaspalvelua varten. Asiakasturvallisuudesta huolehditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja yhteistyössä muiden kanssa.

Lisähenkilöstön rekrytointi toteutetaan tarvittaessa Mol.fi kautta.

Yrityksessä toteutetaan sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 48-49§, työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemasta epäkohdasta tai uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Yrityksessä noudatetaan asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19h § mukaista tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvää oma-avontasuunnitelmaa

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakirjojen säilytys lukollisessa kaapissa

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

Asiakirjojen säilytys lukollisessa kaapissa. Vaitiolovelvollisuus taataan sopimuksella.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Pyydettyessä toimitetaan rekisteriseloste ja asiakkaalle kerrotaan palvelusuhteen alussa.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tanja Martimo, Ylikorvantie 3as1a, 96300 Rovaniemi. tanja@kotay.fi Puhelin: 0401260646

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa KOTA Ky:n vastuunalainen yhtiömies)

Paikka ja päiväys

Rovaniemi 01.1.2020

Allekirjoitus

Tanja Martimo

Kommunikaatio-ohjaus ja avustuspalvelu
KOTA Ky:n vastuunalainen yhtiömies