

Omavalvontasuunnitelma

Disne Siivouspalvelut Oy
Henkilökohtainen apu

SISÄLTÖ

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Disne Siivouspalvelut Oy on Varsinais-Suomessa toimiva siivouksen ja henkilökohtaisen avun palvelutuottaja. Toimipisteemme sijaitsee Kaarinassa, osoitteessa Hallimestarinkatu 26, 20780 Kaarina.

Palveluntuottaja

Nimi Disne Siivouspalvelut Oy Y-tunnus 3345260-1

Hyvinvointialue Varsinais-Suomi

Kunnan nimi Aura, Kaarina, Lieto, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Paimio, Parainen, Raisio, Rusko, Salo, Turku

Kuntayhtymän nimi

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Disne Siivouspalvelut Oy / Henkilökohtainen apu

Katuosoite Hallimestarinkatu 26

Postinumero 20780 Postitoimipaikka Kaarina

Sijaintikunta yhteystietoineen Kuten edellä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Henkilökohtainen apu, asiakasmäärä 100

Esihenkilö Tarja Oikarinen

Puhelin 0406804950 Sähköposti tarja.oikarinen@disne.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 14.11.2023

Palveluala, joka on rekisteröity Varsinais-Suomen hyvinvointialueen valvottavaksi tukipalvelujen tuottajaksi, henkilökohtainen apu

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelman laadinta ja henkilöstön osallistaminen

Henkilöstö kokonaisuudessaan osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen vuosittain, sekä sen täydentämiseen tarpeen mukaan. Päivittäisessä asiakastyössä tuleva palaute käsitellään aamupalavereissa ja mikäli se johtaa toimintatavan muutokseen, vaadittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan tehdään heti. Tämä koulutetaan henkilöstölle välittömästi.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa (nimi ja yhteystiedot):

Tarja Oikarinen 0406804950 tarja.oikarinen@disne.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Päivitys tapahtuu vuosittain lokakuussa. Omavalvontasuunnitelma on myös kuukausittaisten palaverien materiaalia, jossa se käydään läpi yhdessä koko henkilöstön kanssa. Mikäli päivittäisissä aamupalavereissa tulee esiin päivitykseen johtavia asioita, ne päivitetään välittömästi, siis ennen säännöllisiä palavereja.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen toimipisteessä, yrityksen verkkosivuilla sekä saatavilla pyynnöstä asiakkaan kohteeseen.

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Disne Siivouspalvelut tuottaa korkealaatuisia, yksilöllisiä ja asiakaslähtöisiä tukipalveluita siivouksen ja henkilökohtaisen avun osa-alueilla. Toimimme Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kunnissa. Toimintamme perustana ovat lakien ja vaatimusten nuodattaminen, luotettavuus, vastuullisuus ja asiakaslähtöisyys.

Laadunhallintajärjestelmämme kattaa laadun, ympäristövastuullisuuden ja työterveys/työturvallisuusasioiden tavoitteellisen ja jatkuvan kehityksen.

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain (1987/380) mukaista palvelua ja sen tarkoituksena on mahdollistaa itsenäistä ja omaehtoista elämää vammaisille ja pitkäaikaissairaille henkilöille.

Henkilökohtaisen avun palveluna autamme asiakasta, niin kotona kuin kodin ulkopuolella:

- Päivittäisissä toimissa sekä kodin askareissa
- Asiointikäynneillä
- Työssä ja opiskelussa
- Harrastuksissa ja vapaa-ajanvietossa
- Yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- Sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Kaikkien asiakaspalvelutilanteiden perustana on, että asiakas tuntee aina olonsa turvalliseksi avustajansa kanssa. Pitkäaikaiset avustaja-asiakas-suhteet ovat tämän perusta. Alkukartoituksen jälkeen palvelua kehitetään asiakkaan kanssa yhdessä aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti. Koko henkilöstömme on sitoutunut jatkuvaan toiminnan kehittämiseen. Palvelua tuotetaan niin palveluseteliasiakkaille kuin itsemaksaville asiakkaille.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakaskeskeisyys

Kaiken keskiössä on yksilöllinen asiakas. Asiakkaan tuntemus, pitkäaikaiset asiakassuhteet ja asiakkaan yksilölliset tarpeet muodostavat palvelun perustan. Asiakkaan palvelutarve vaihtelee eri elämäntilanteiden mukana, ja olemme sitoutuneet palvelun jatkuvaan kehittämiseen. Reagoimme nopeasti muutoksiin.

Luotettavuus

Olemme luotettava, palveluaan jatkuvasti kehittävä toimija. Pitkäaikaiset työsuhteet ja asiakkaisiinsa sitoutuneet työntekijät varmistavat, että avustajamme ovat ja pysyvät tuttuina asiakkaillemme. Varmistamme, että asiakas voi aina tuntea olonsa turvalliseksi ja kotoiseksi avustajansa seurassa.

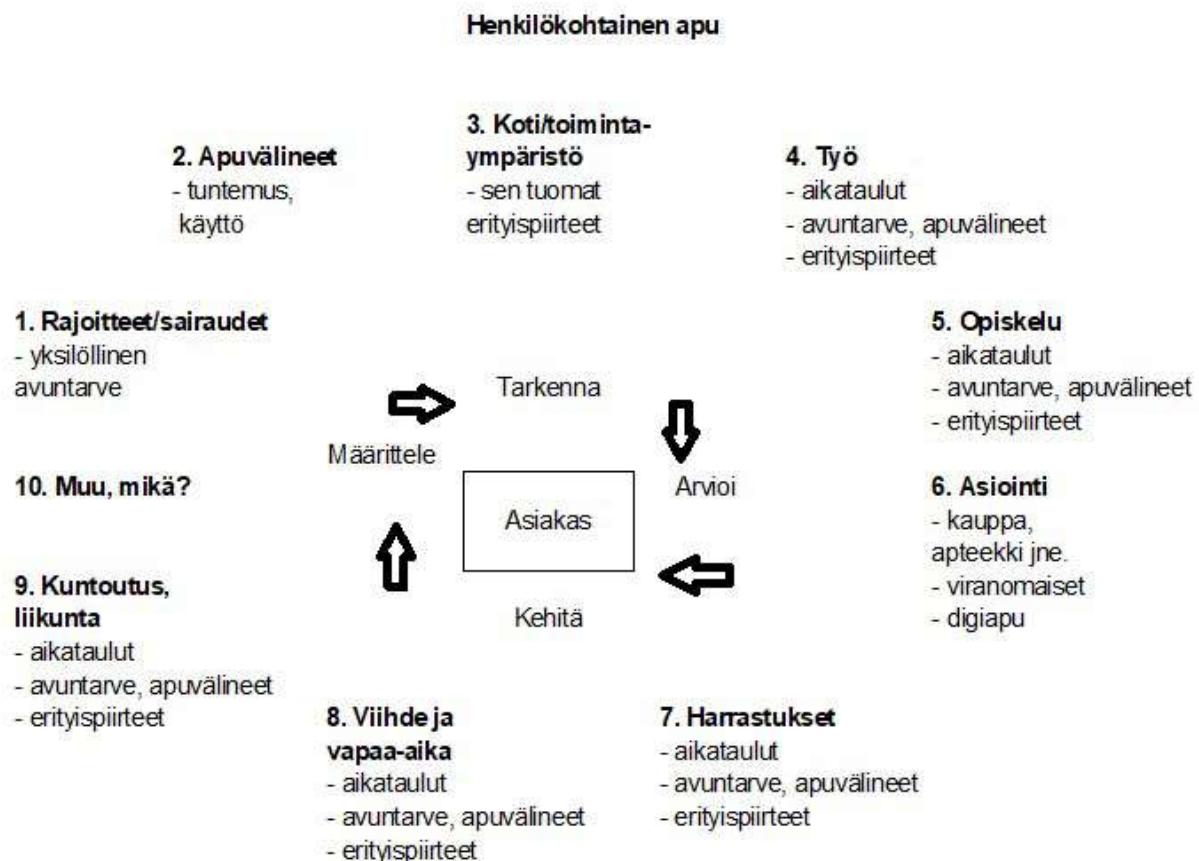
Ammattitaito

Kouluttaudumme jatkuvasti. Tuntemme apuvälineet ja niiden käyttötavat, tuntemme lainsäädännön ja muut meihin kodistuvat vaatimukset. Varmistamme että jokainen avustajistamme tuntee sekä asiakkaan tarpeet ja vaatimukset, että työtehtävänsä ja niiden vaatimukset. Kouluttautuminen on vuosittaista ja jatkuvaa. Laadunhallintajärjestelmämme

ja omavalvontasuunnitelmamme kehitykseen osallisuu jokainen työntekijä.

Yhteisöllisyys ja yhteiskuntavastuu

Olemme aktiivinen toimija yhteiskunnassa. Hyvät yhteydet muihin alan toimijoihin, yhdistyksiin, seurakuntiin ja vapaaehtoissektoriin ovat meille tärkeitä. Kehitämme yhteistyökuvioita aktiivisesti ja aloitteellisesti. Tällä varmistamme asiakkaallemme mielekkään elämän ja parhaat lähtökohdat parhaaseen toimintakykyyn.



4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen tapahtuu yllä kuvatussa asiakasprosessissa. Jokaista toiminnan kohtaa arvioidaan riskiarvioissa, joka sisältää

- Fysikaaliset vaaratekijät
- Tapaturman vaarat

- Ergonomia
- Kemialliset/biologiset vaaratekijät
- Henkinen kuormittuminen, itsemäärämisoikeuden toteutuminen

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen tehdään sekä työntekijän näkökulmasta että asiakkaan näkökulmasta. Samalla arvioidaan riskit arvojemme osalta – mitä uhkia niiden toteutumiselle on. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen toimii perustana ohjeistukselle sekä sen päivitykselle vuosittain. Yksittäisen riskin havaitseminen kirjataan poikkeama/sisäinen poikkeamalomakkeelle joka toimii pohjamateriaalina laajemmalle arviolle ja käsittelylle.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen									
	Fysikaaliset vaaratekijät	Tapaturman vaarat	Ergonomia	Kemialliset/biologiset vaaratekijät	Henkinen kuormittuminen	Asiakas-keskeisyys	Luotettavuus	Ammattitaito	Yhteisöllisyys
Prosessin vaihe									
1. Rajoitteet/sairaudet									
2. Apuvälineet									
3. Koti/toimintaympäristö									
4. Työ									
5. Opiskelu									
6. Asiointi									
7. Harrastukset									
8. Viihde ja vapaa-aika									
9. Kuntoutus, liikunta									
10. Muu, mikä?									

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Disne Laadunhallintajärjestelmä osa-alueineen:

- Mittarit, tavoitteet ja omavalvonta
- Organisaatio ja prosessit
- Henkilöstö ja osaaminen
- Työterveys- ja -turvallisuusjärjestelmä
- Ympäristöjärjestelmä
- Perehdytys ja työohjeet
- Tietoturva
- Auditoinnit, johdon katselmukset ja palaverit

Lisäksi erityisellä painotuksella:

Riskienhallinnan ja toiminnan prosessikuvaus

Työsuojelun toimintaohjelma

Riskien arviointi:

- Fysikaaliset vaaratekijät
- Tapaturman vaarat
- Ergonomiset vaaratekijät
- Henkinen kuormittuminen
- Kemiaalliset ja biologiset vaaratekijät

Riskien ja epäkohtien arviointilomake

Riskien arviointiin kuuluvat toimintaohjeet ja riskien minimointi työkohteessa

Henkilökohtaisen avun työohje (työkohdekohtainen)

Poikkeama/sisäinen poikkeama -lomake

Auditointien ja johdon katselmusten tulokset

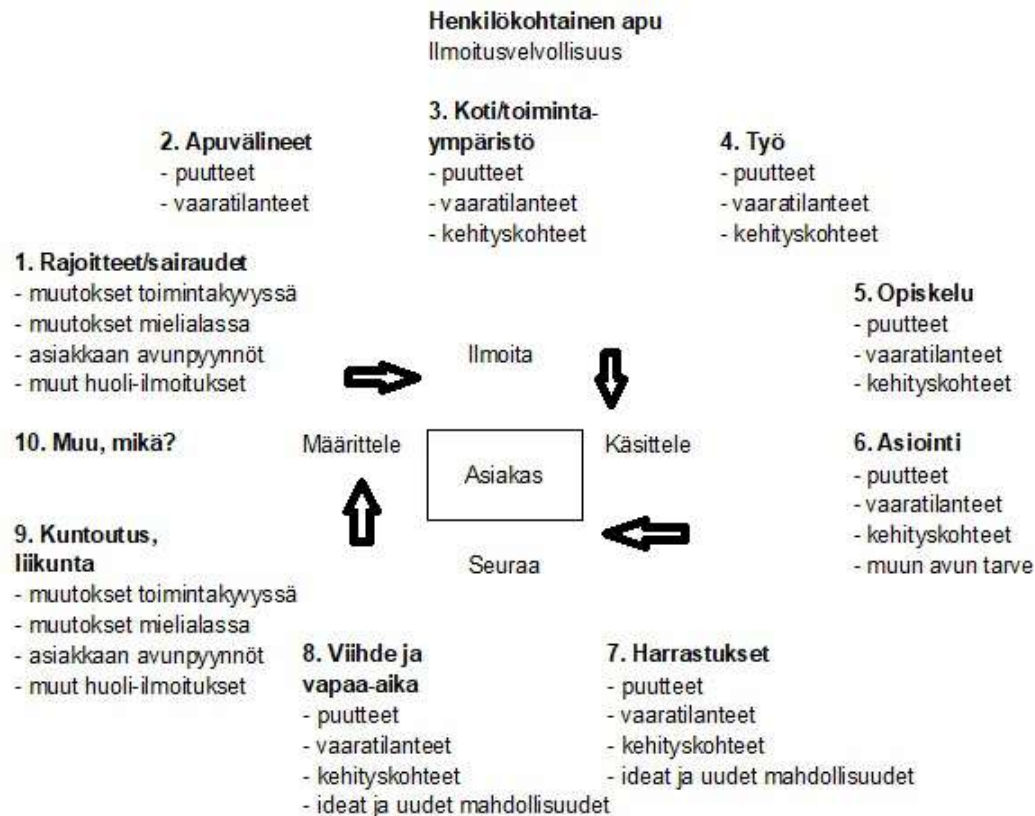
Työterveyshuollon arviointi- ja palaverimuistiot

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen on myös jatkuva prosessi. Koska asiakkaan tilanteessa tapahtuu jatkuvaa kehitystä, myös riskien tunnistamisen on jatkuttava koko asiakassuhteen ajan. Prosessikuvauksessa kohdat "Määrittele", "Tarkenna", "Arvioi" ja "Kehitä" luovat perustan riskien ja kriittisten työvaihten jatkuvalla tunnistamiselle ja erityisesti omavalvonnan kohdistamiselle. Lomaketyökaluilla määritellään alkukartoituksessa eri riskit ja kriittiset työvaiheet. Työtä tehtäessä tarpeen mukaan tarkennetaan tehtyä kartoitusta ja kirjataan uusia havaintoja. Nämä tuodaan palaveri-, auditointi- ja koulutusmenettelyin käytäntöön ja omavalvontasuunnitelmaan. Määrävälein arvioidaan toiminnan onnistumista sekä ohjeistuksen ja menettelyjen tehokkuutta. Toimintaa kehitetään aktiivisesti päivittäin. Tämä taas johtaa osaltaan alkumäärittelyjen tarkasteluun, uudelleen määrittelyyn ja kehittämiseen.

Ilmoitusvelvollisuus

Jatkuva, aktiivinen oman toiminnan arviointi ja kehitys tuottavat palvelukerroista materiaalia jossa ilmoitusvelvollisuus on luontainen osa. Prosessikaavion eri osa-alueilla arvioidaan aktiivisesti asiakkaan tilannetta – onko jollain osa-alueella tarvetta kehittämiseen tai jopa aihetta huoleen ja asiasta ilmoittamiseen. Alla olevassa prosessikaaviossa kuvataan eri toimintojen arviointia.



Määrittele

- Asiakassuhteen alussa määritellään palvelusisällön lisäksi myös alkutilanne: onko asiakkaan tilanteessa jotain hälyttävää, josta olemme ilmoitusvelvollisia
- Jatkuvan kehityksen perustana on määrittelyyn palaaminen säännöllisin väliajoin – onko asiakkaan tilassa tapahtunut muutoksia joista työntekijä tai palveluntuottaja on ilmoitusvelvollinen

Ilmoita

- Mikäli ilmoitusvelvollisuuden raja ylittyy, työntekijä ilmoittaa työnjohtoon/yritysjohtoon havainnoistaan, joka tarpeen mukaan ilmoittaa asiasta edelleen viranomaisille
- Ilmoitusvelvollisuus on voimassa niin asiakassuhteen alussa kuin koko sen keston ajan

Käsittele

- Ilmoitukset käsitellään aina työntekijöiden, työjohton, ylimmän johdon ja asiakkaan/omaisten kanssa
- Tarpeen mukaan käsittely tapahtuu myös viranomaisten kanssa
- Käsittelystä johtuu aina toimenpiteitä, ohjeiden ja menettelytapojen tarkastelua ja/tai muutoksia
- Käsittelystä tulee aina yrityksen laadunhallintajärjestelmää kirjaus

Seuraa

- Ilmoitusvelvollisuuden täyttyessä käsittelystä, johtuneista toimenpiteistä aiheutuu tarve seurantaan
- Ohjeistuksen muutokset, omavalvonnan muutokset ja toimintatapojen muutokset seurataan laadunhallintajärjestelmän prosessien mukaisesti
- Seurantaan otetaan mukaan myös asiakas/omainen

Edellä kuvattu toimintamalli pätee kaikkiin henkilökunnan havaitsemiin riskeihin, epäkohtiin ja laatupoikkeamiin.

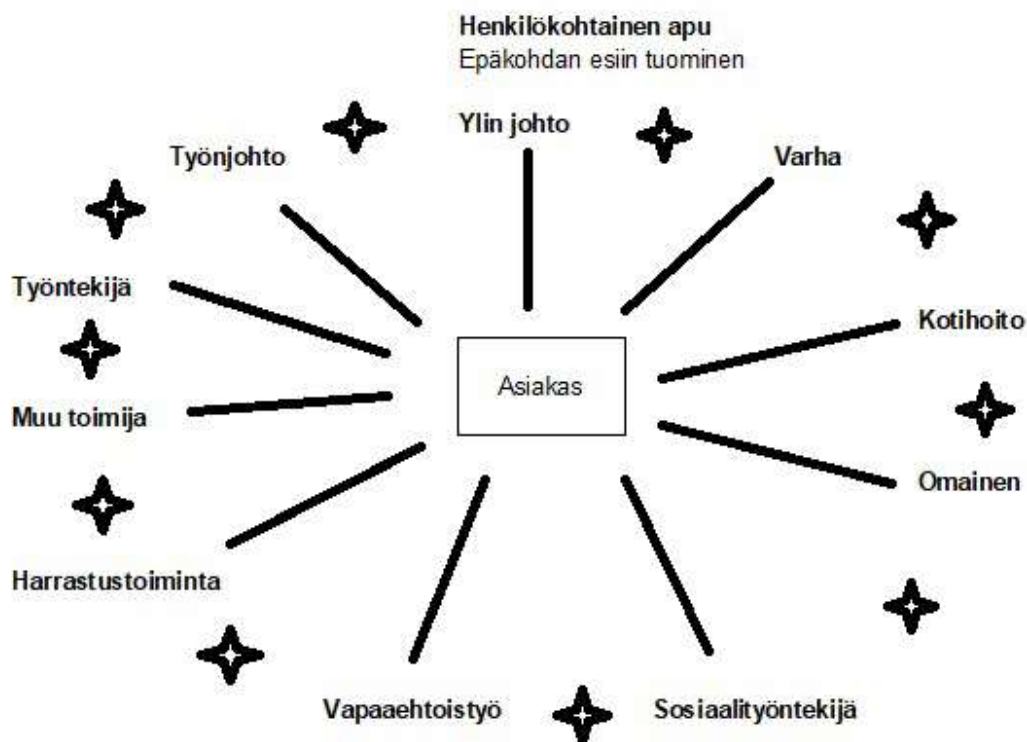
Prosessikuvaus, epäkohdan ilmoittaminen



Asiakkaat ja omaiset: havaittujen epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien esiintuominen ja käsittely

Alla oleva kuvaaja kuvaa asiakkaan ja omaisten oikeutta ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Lähtökohtaisesti paras ilmoituskanava on työntekijälle/avustajalle, tämän työnjohtolle tai palveluntuottajan yritysjohdolle.

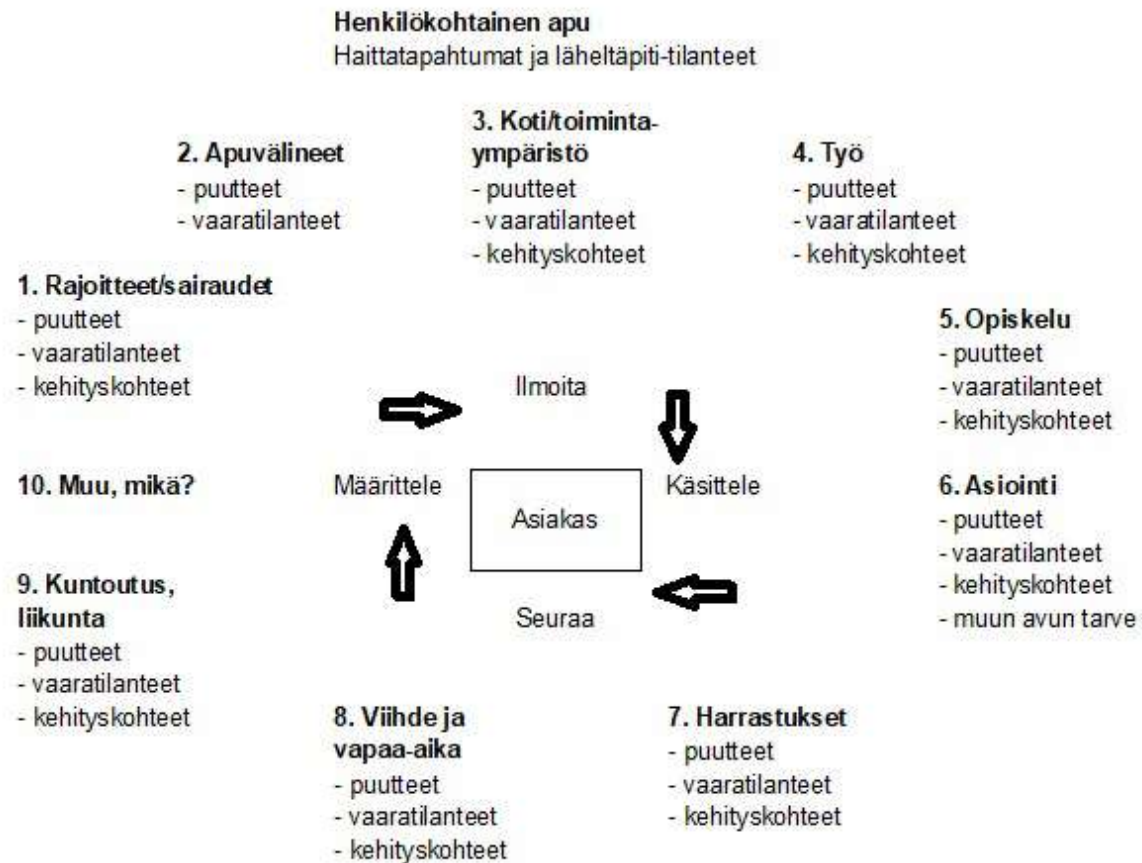
Asiakkaalla/omaisella on myös oikeus ilmoittaa epäkohdista muille toimijoille tai käyttää apunaan muita avustuskentän toimijoita. Tulipa ilmoitus mitä kautta tahansa, työntekijä, työnjohto, ylinjohto, Varha ja muut toimijat osallistuvat roolinsa mukaisesti – palveluntuottajan vetovastuulla – asian käsittelyyn, toimenpiteiden päättämisen ja toteuttamiseen.



Kaaviossa tähti kuvaa molemminpuolista keskusteluyhteyttä sekä yhteistoimintaa havaitun poikkeaman, riskin tai epäkohdan käsittelyyn.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen – haittatapahtumat ja läheltäpiti-tilanteet

Haittatapahtumat, läheltäpiti-tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan seuraavasti:



Määrittele - kirjaa

Haittatapahtuman tai läheltäpiti-tilanteen ilmoituksen voi tehdä asiakas, omainen, työntekijä, työnjohtaja, ylin johto tai muu kohteessa työskentelevä tai asioiva taho. Yrityksen sisäisesti ilmoitus kirjataan poikkeama/sisäinen poikkema -lomakkeelle tai riskikartoituslomakkeelle. Asia käsitellään viipymättä yrityksen sisällä ja tiedotetaan asiakkaalle sekä asianmukaisille viraomaisille. Ilmoitusten tekemistä kannustetaan ja niistä kiitetään. Määrittelyssä kerätään kaikki saatavilla oleva tieto tapahtumasta, jotta sen käsittely sekä siitä johtuvat toimenpiteet ovat mahdollisimman perinpohjaisia ja tehokkaita.

Ilmoita – kirjaa, käsittele

Tarvittavat tiedot tapauksesta kerätään yhteen ja käsitellään perusteellisesti. Ensimmäinen käsittely tapahtuu aina yrityksen sisällä, ja siinä tapaus, siihen johtaneet seikat, käytössä ollut ohjeistus ja lomakkeisto käydään läpi. Tapauksesta raportoidaan myös asianosaisille

viranomaisille sekä asiakkaalle ja hänen omaisilleen.

Käsitlele - raportoi

Kun tapauksesta on riittävä tieto, sekä käsitellään huomioiden lähtötilanne, tapahtumat sekä lopputilanne. Olemassa olevaa ohjeistusta, valvontaa ja tukea käsitellään erityisen tarkasti. Tavoitteen on tuottaa kehitysmateriaalia joka jatkossa estää vastaavan haittatilanteen tai läheltäpiti-tilanteen synnyn. Käsittelyssä päätetään myös muutokset ja kehitys ohjeistukseen, lomakkeistoon, toimintatapoihin, työvälineisiin sekä vuosittaiseen koulutukseen. Lopputulos käsitellään asiakkaan/omaisen, viranomaisen, ja koko organisaation kanssa. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuu myös muuta kohteessa toimivaa tahoa.

Seuraa – kirjaa – käsittele – raportoi jatkuvuus

Vaikka haittatapahtuma tai läheltäpiti-tilanne ei aiheuttaisi mittavaa ohjeistuksen, omavalvonnan tai toimintatapojen muutosta, sen materiaali kuuluu palaverien, auditointien ja johdon katselmusten seurantaan. Tarkoituksena on varmistaa ettei yksittäinen tapahtuma ole ilmentymä yleisemmästä riskiä aiheuttavasta toimintatavasta tai vastavasta.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

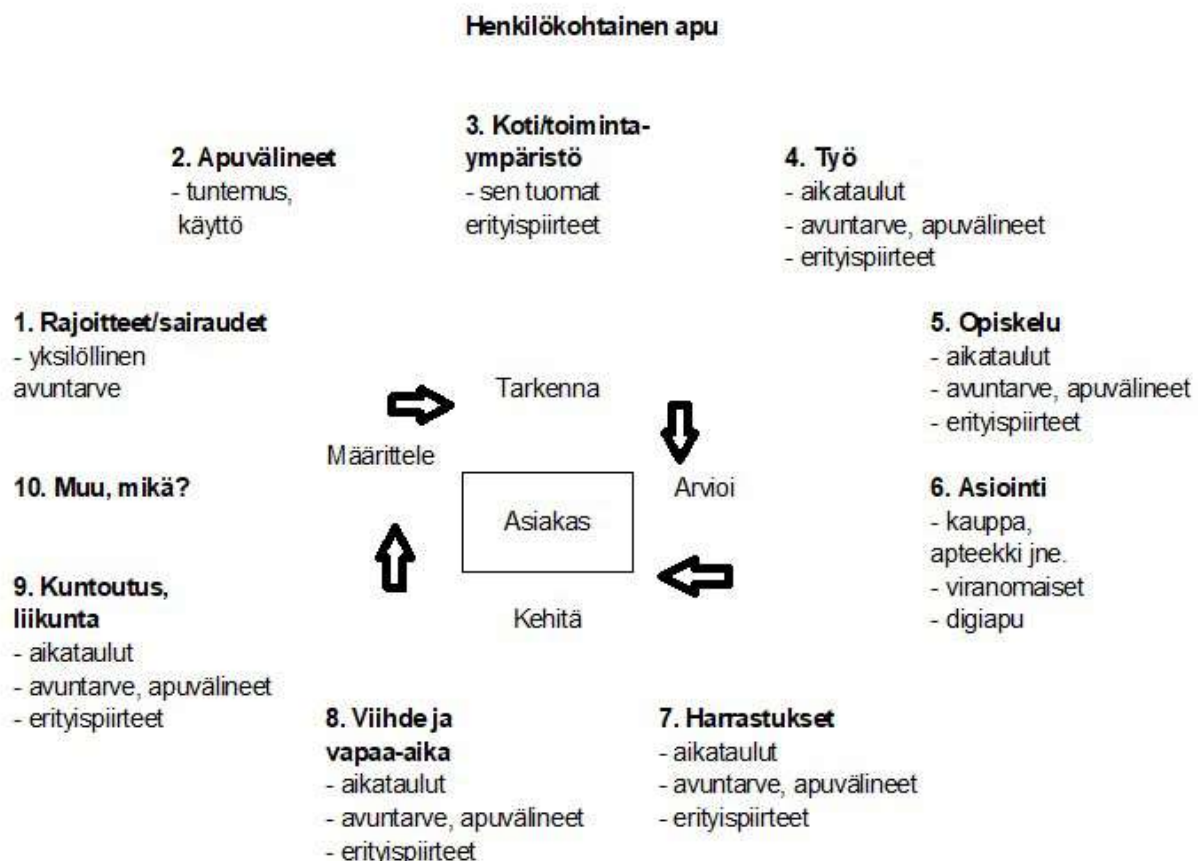
Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen tapahtuu edellisessä "Seuraa"-kohdassa kuvatulla tavalla. Korjaavat toimenpiteet suoritetaan välittömästi, mutta niiden vaikuttavuutta seurataan tulevilla palavereilla, auditoinneilla, omavalvontasuunnitelman päivityksissä sekä johdon katselmuksissa. Vaikka tapaus vaikuttaisi yksittäiseltä, korjaavat toimenpiteet ja niiden tehokkuus saattavat paljastaa uutta kehitettävää. Muutokset ohjeistukseen ovat hyvä keino seurata toimenpiteiden vaikuttavuutta ja toimivuutta käytännön työssä.

Toimintaohjeen muuttuessa sen tiedottaminen työntekijöille ja muille yhteistyötahoille tapahtuu työn ohjessa työnjohdon ja työntekijöiden välityksellä. Viranomaisille ilmoitus tapahtuu ylimmän johdon kautta, samoin useille yhteistyötahoille. Asiakaskohteessa samaan aikaan työskenteleville tiedotus tapahtuu työn ohessa ennen työntehtävän aloittamista. Tästä vastaa työnjohto. Tämä koskee myös tiedotusta asiakkaalle/omaiselle. Määritä-Tarkenna-Arvioi-Kehitä -toiminto on työkalu myös korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointiin.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma: laatiminen, päivitys, päivitysvastuu ja tarpeen seuranta

Hoidon ja palvelun tarve arvioidaan prosessikuvauksen osa-alueiden mukaisesti, noudattaen Määritä-Tarkenna-Arvioi-Kehitä -peritaatetta.



Palvelusuunnitelma luodaan huomioiden prosessikuvauksen kohdat 1-10. Jokaisen kohdan osalla arvioidaan vähintään seuraavat seikat:

1. asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä;
2. omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvio asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta;
3. tiedot siitä kuinka usein asiakas ja omatyöntekijä tai muu asiakkaan palveluista vastaava työntekijä tulevat tapaamaan;
4. asiakkaan ja työntekijän arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista;
5. asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään;

6.arvion asiakkuuden kestosta;

7.tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken;

8.suunnitelman toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot.

Lisäksi suunnitelmassa painotetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta lisäävät toimet.

Määrittely tapahtuu asiakkuuden alussa. Jokapäiväisessä työssä tarkennetaan tarpeen mukaan alkumäärittelyä. Työssä, sekä kuukausipalavereissa arvioidaan suunnitelman ja määriteltyjen toimintaohjeiden ajantasaisuutta sekä kehitystarpeita. Kehitystarpeiden ilmennyttyä ne käsitellään myös asiakkaan/omaisen sekä tarvittavien yhteistyötahojen kanssa. Kehitystyön tuloksena päivitetään alkumäärittelyä – näin jatkuva kehitys varmistuu.

lääkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa toimitaan yhdessä häntä hoitavan hoitohenkilöstön kanssa. Epäkohdista ilmoitetaan tähän kuuluvan menettelyn kautta (kuvattu edellä).

Olipa kyseessä mikä asiakasryhmä tahansa, asiakas/omainen/läheinen ovat aina mukana palvelusuunnitelman kehityksessä ja päivityksessä. Aloite ja syötteet kehitykseen saattavat tulla joissain tapauksissa ainoastaan palveluntuottajalta, mutta asiakas/omaiset/läheiset otetaan aina kehitystyöhön mukaan.

Palvelusuunnitelman on henkilöstön päivittäinen, viikottainen, kuukausittainen työkalu, jonka toteutumista seurataan yrityksen eri tasoilla. Suunnitelmat ovat myös osa koulutusmateriaalia. Näin varmistetaan tiedon kulku ja toiminta ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Arvomme - asiakaskeskeisyys - perustuu asiakkaan asialliseen ja inhimilliseen kohteluun sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden varmistamiseen. Koska palvelu toteutetaan asiakkaan kotona, asiakkaan määrittelemällä tavalla, rajoitustoimenpiteitä ei käytetä. Itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi palvelusuunnitelmassa huomioidaan:

- millä toimenpiteillä henkilön itsenäistä suoriutumista tuetaan ja edistetään, ja itsemääräämisoikeutta vahvistetaan

- miten henkilön täysimääräistä osallistumista ja osallisuutta turvataan
- miten henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät on huomioitu

Epäasialliseen tai loukkaavaan kohteluun puututaan, havaittiinpa se missä prosessin osa-alueessa tahansa, tapahtuipa se oman henkilöstön, yhteistyötahon tai muun kohteessa olevan henkilön taholta. Asiallinen kohtelu ulottuu asiakkaaseen, omaiseen, läheiseen, työntekijöihin, työnjohtoon, ylimpään johtoon, virkamiehiin, muihin palveluntarjoajiin. Meillä on velvollisuus ja oikeus ilmoittaa kaikesta epäasiallisesti kohtelusta ja varmistaa sen loppuminen. Lomakkeena tässä käytämme poikkeama/sisäinen poikkeama -lomaketta, jonka voi täyttää myös nimettömänä. Yritysjohdossa tutkii jokaisen tapauksen ja raportoi sen ja toimenpiteet asiakkaalle/omaiselle sekä asiamukaisille viranomaisille. Asia mieluiten aina kolmikantana, jossa paikalla on asiakas/omainen/läheinen, palveluntarjoaja sekä muut asianosaiset. Asian perusteellinen ja avoin käsittely on paras tie epäasiallisen kohtelun, vaaratilanteen tai haittatapahtuman toistuvuuden ehkäisemiseksi.

Epäasialliseksi kohteluksi lasketaan myös itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai sen kunnioittamisen puute. Tästä ilmoitetaan samalla kuvatulla käytännöllä.

Ilmoitukset ja niiden toimenpiteet sekä seuraukset käsitellään palaverien lisäksi auditoinneissa ja johdon katselmuksissa. Tapaukset saattavat aiheuttaa päivitystä toimintaohjeisiin ja/tai lomakkeisiin, sekä omavalvontasuunnitelmaan. Nämä päivitykset tapahtuvat aikaisemmin kuvattua prosessia noudattaen – Määrittele – Tarkenna – Arvioi – Kehitä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakaspalaute, sen kerääminen ja käsittely

Asiakkailla on oikeus osallistua omavalvonnan kehittämiseen. Tämä on meille ilo ja etuoikeus, ja toivotamme tervetulleiksi kaikki asiakkaiden panokset omavalvontamme kehittämiseksi.

Yleisin kanava vaikuttamiseen on asiakaspalaute. Asiakaskunnalla on oikeus osallistua vuosittaiseen omavalvontasuunnitelman arviointiin ja kehittämiseen. Kehityspalavereista tiedotetaan asiakkaita/omaisia/läheisiä ja heidät kutsutaan mukaan. Palautetta voi antaa kirjallisesti tai suullisesti mistä tahansa omavalvonnan osa-alueesta.

Vuosittain kerätään kirjallista palautetta jonka voi antaa myös täysin nimettömänä. Kaikki

suullinen palaute kirjataan ja käsitellään palaverissa, auditoinneissa ja johdon katselmuksissa, sekä omavalvonnan kehityspalaverissa. Vuosittaiset kehityspalaveri asiakaskohteissa ovat kehitysmateriaalia niin palvelusuunnitelmaan kuin koko yrityksen omavalvontaan.

Asiakaspalautteen keräämistäajuus:

- päivittäin: suullinen palaute
- puolivuositain: kirjallinen kysely

vuositain: puhelinhaastattelu

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. taja, virka-asema ja yhteystiedot Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoitteena on, että poikkeamat havaitaan ensisijaisesti sisäisinä poikkeamina, ja ne saadaan hoidettua ennenkuin ne aiheuttavat harmia tai haittaa asiakkaalle. Asiakasreklaamatiot käsitellään välittömästi, reklamaatioiden käsittelystä annettujen ohjeiden mukaisesti.

Mikäli asiakas/omainen päätyy muistutuksen tekoon, se käsitellään 2 viikon kuluessa muistutuksen antamisesta. Käsittelyssä päätetään poikkeaman korjaavat toimenpiteet – mieluiten yhdessä asiakkaan kanssa – sekä mahdolliset muutokset toimintaohjeisiin, laadunhallintajärjestelmään ja omavalvontasuunnitelmaan.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Tarja Oikarinen , toimitusjohtaja, Hallimestarinkatu 26, 20780 Kaarina 0406804950

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet/sosiaaliamies>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

kvv.fi

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan n laatujärjestelmän prosessikuvauksen mukaisesti ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 2 viikkoa

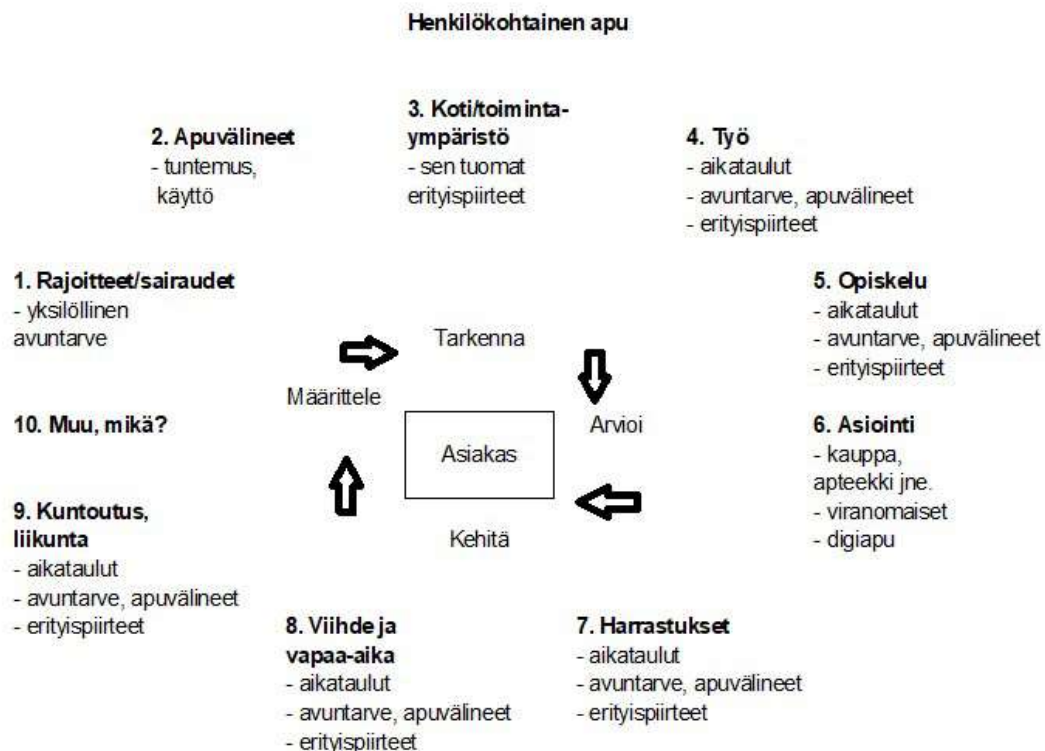
Vastaava työntekijä on Tarja Oikarinen

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Henkilökohtaista apua tarjotaan asiakkaan elämän kaikilla osa-alueilla. Prosessikuvaus selventää näitä osa-alueita ja toimii hyvänä pohjana asiakkaan toimintakyvyn edistämiseksi. Määritä-Tarkenna-Arvioi-Kehitä -ympyrä luo pohjan alkukartoituksesta jatkuvaan toimintakyvyn edistämiseen.

Päivittäinen liikunta, ulkoilu, kuntoutus ja kuntouttava toiminta mahdollistuvat ja laajenevat kun käytössä on henkilökohtainen avustaja. Määrittelyvaiheessa kirjataan asiakkaan sen hetkinen tilanne, sekä kartoitetaan mahdollisuudet joita henkilökohtainen apu tuo mukanaan. Samalla määritellään osaaminen, apuvälineet ja toimintaympäristöt uusien liikunta, ulkoilu ja kuntoutusmahdollisuuksille. Myös mahdollisuudet itse hoitaa asioitaan kodin ulkopuolella, kun mukana on avustaja, tuovat mukanaan arkiliikuntaa, kohtaamisia ihmisten kanssa ja sitä kautta ovat osa kuntouttavaa toimintaa.



Fyysisen toimintakyvyn edistäminen

Alkukartoituksen, sekä Määrittele-Tarkenna-Arvio-Kehitä -prosessin kautta listataan fyysistä toimintakykyä edistävät toiminnot, joita asiakkaan elämässä on, ilman henkilökohtaista avustajaa, tai ollut aikaisemman avustajan kanssa. Listataan myös ne fyysistä toimintakykyä edistävät toiminnot joihin asiakas haluaisi osallistua, tai joihin hänellä avustajan kanssa olisi mahdollisuus. Näistä päätetään yhdessä asiakkaan/omaisen kanssa käynnistettävät toiminnot joita arvioidaan prosessikuvauksen mukaisesti. Liikkuminen kotona ja kodin piirin ulkopuolella sekä erilaiset liikuntaharrastukset käydään läpi myös lääkärin ja fysioterapeuttien kanssa, sekä tarkennetaan tarvittavat apuvälineet ja niiden käyttö.

Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen

Psyykkistä toimintakykyä edistetään merkittävästi liikkumalla kodin piirin ulkopuolella. Fyysisen liikuntakyvyn ja mahdollisuuksien lisääntyminen luo luottamusta oman elämän hallintaan, ja tarjoaa kodin ulkopuolisia kohtaamisia. Erilaisten liikuntaharrastusten, vapaa-ajan toimintojen ja kulttuuritapahtumien osallistuminen tukee psyykkisen toimintakyvyn säilymistä. Myös kotona tehtävät uudet harrastukset, käsityöt, kuvataide, pelit kuuluvat tähän kartoitukseen. Alkukartoituksen pohjalta lähdetään listaamaan mielenkiinnon kohteita, mahdollisuuksia, ja valitaan näistä kiinnostavimmat. Määrittele-Tarkenna-Arvioi-Kehitä- prosessi tukee jatkuvaa kehittämistä.

Kognitiivisen toimintakyvyn edistäminen

Liikkumisen, kanssakäymisten sekä harrastusten lisääntyminen tukevat kognitiivisen toimintakyvyn säilymistä ja kehittymistä. Tärkeää on valita asiakasta kiinnostavia vaihtoehtoja ja lisätä toimintoja asiakkaan omassa tahdissa. Harrastusmahdollisuuksien tarjoaminen, muistiharjoitusten suorittaminen, käsillä tekeminen sekä ihan perinteiset keskustelutuokiot edistävät kognitiivista toimintakykyä.

Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen

Henkilökohtaisen avustajan työn ydin on sosiaalisen toimintakyvyn lisääminen. Avustajan tehtävänä on laajentaa toimintaympäristöä, sosiaalista verkostoa ja helpottaa osallistumista yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan. Tuttu ja turvallinen avustajasuhde tekee tilanteista kodinpiirin ulkopuolella vähemmän pelottavia tai haastavia. Positiiviset

kokemukset omien asioiden hoidosta ja uusista kontakteista tukevat sosiaalisen toimintakyvyn kehittymistä edelleen.

Hygieniakäytännöt

Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen tapahtuu asiakkaan kanssa sovitun muksisesti, näistä esimerkkinä suikussa avustaminen. Siivouksessa avustaminen ja asiakkaan kanssa suoritettava siivoaminen ovat toimintakykyä edistävää yhdessä tekemistä. Asiakkaan kodin hygieniatasoa seurataan ja siihen tehdään tarvittaessa korjausehdotuksia. Saatavilla ovat myös Disne Siivouspalveluiden siivoojat, kuitenkin aina ensin asiasta asiakkaan/omaisen kanssa sopien.

Osana palvelua voidaan tarjota myös pyykkihuoltoa. Tämä voidaan hoitaa yhdessä asiakkaan kanssa tai ulkopuolisen pesulapalvelun kautta.

Ohjeistus löytyy myös toimintaan tartuntatautilanteissa toimimiseen. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien vaaratilanteessa käytetään kertakäyttöisiä henkilösuojaimia. Palveluntarve ja kriittisyys arvioidaan tarpeen mukaan lääkärin kanssa – onko tartuntatautilanteessa palvelulle tarvetta, vai hoitaako palvelun silloin terveydenhuollon ammattilainen.

Osa hygieniä käytäntöjä ovat myös työntekijöiden työvaatteiden pyykkihuolto. Kohteissa käytetään vain työvaatetusta joka huolletaan päivittäin pesuohjeiden mukaisesti. Työvaatteiden pyykkihuolltosta vastaa työjohto.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Tarja Oikarinen 0406804950

Monialainen yhteistyö

Palvelusuunnitelmassa määritellään yhteistyötahot, vastuualueet ja yhteystiedot.

Asiakkaan hyvinvoinnin sekä toimintakyvyn edistämiseksi on tärkeää tehdä monialaista yhteistyötä kaikkien asiakas hoitavien tahojen kanssa.

Yhteiskunnallisuuden arvo pitää sisällään laaja-alaisen yhteistyön myös kolmannen sektorin kanssa, joka tarjoaa tarvittaessa mahdollisuuksia toimintakyvyn edistämiseen.

Yhteydenpidosta yhteistyötahoihin on vastuussa työnjohto ja ylin johto, joka saa tietonsa päivittäin asiakaskohteissa työtätekeviltä työntekijöiltä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakaskohteen asiakasturvallisuus arvioidaan arvioitaessa kodin/toimintaympäristön rajoitteita ja mahdollisuuksia. Työntekijät on ensiapukoulutettu ja he ovat saaneet alkusammuskoulutuksen. Työntekijöille on koulutettu toiminta hätätilanteissa.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan jokaisella käyntikerralla. Alkukartoituksen yhteistyötahot otetaan aktiivisesti mukaan, mikäli huolta toimintakyvystä esiintyy. Yhteistyötahojen yhteystiedot päivitetään/tarkastetaan aina kun palvelusuunnitelmaa tarkastellaan. Asiakkaan epäasialliseen tai kaltoin kohteluun puututaan välittömästi.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona. Mikäli kotiloissa havaitaan tilojen osalta riskejä, niistä ilmoitetaan yleisen ilmoituskäytännön kautta vastuuhenkilöille. Yrityksen osaamiskarttaa kuuluvat myös rakenteellisten riskien arviointi, ja se voidaan tarvittaessa suorittaa, ja tämän jälkeen ottaa yhteyttä yhteistyötahoihin joiden vastuualueeseen asiakkaan kodin riskit kuuluvat.

Henkilöstö

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

Alkukartoituksessa määritelty avuntarve määrittää avustajien määrän ja osaamistason. Aktiivinen koulutus sekä tiedonvaihto varmistaa varamiesjärjestelyt ja palvelutason säilymisen, vaikka vakituinen avustaja olisikin lomalla tai sairaana. Työn aktiivinen viikottainen arviointi ja palautekeskustelut yrityksen sisällä, varmistavat henkilöstön voimavarojen riittävyyden.

Palvelutapahtumat ja päivien aikataulutus tehdään viikottain, päivä- ja työntekijäkohtaisesti. Päiväkohtaisesti seurataan resurssien riittävyyttä ja palvelulupauksen täyttymistä. Mikäli lisähenkilöstöä tarvitaan, rekrytointi käynnistetään välittömästi. Tarvittaessa työnjohto sijaistaa ja auttaa työntekijöitä. Työnjohtoa sijaistaa toimitusjohtaja sekä toinen yrittäjästä. Tämä riittää pienessä organisaatiossa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstöä rekrytoitaessa käytetään suomen kieltä, jolloin varmistetaan riittävä kielitaito. Ruotsin kielen taito katsotaan eduksi. Henkilöstörakenteen osalta varmistetaan aina, että asiakas saa palvelua joko suomeksi tai ruotsiksi.

Henkilöstön rekrytoinnissa käydään läpi toimenkuvausten vaatimukset, kielitaito, aikaisempi kokemus sekä alan koulutus. Tärkeää on myös selvittää mahdolliset suositukset. Henkilöstön rekrytoinnissa hyödynnetään verkostoja sekä sisäisiä suosituksia. Tämä varmistaa osaltaan soveltuvuuden työtehtävään. Apuna käytetään myös rekrytointialan ammattilaisia, sekä eri arvioitityökaluja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Perehdytyksen sekä jatkuvan koulutuksen pohjana on perehdytysmateriaali, laadunhallintajärjestelmä sekä omavalvontasuunnitelma. Kirjallisen perehdytyksen lisäksi uudelle työntekijälle määritellään perehdyttäjä, jonka kanssa hän kulkee työsuhteen ensimmäisen kuukauden ajan. Samoin toimitaan, mikäli työntekijä on ollut pitkään poissa. Tällöin perehdytysjatkoon pituutta voidaan kuitenkin arvioida erikseen.

Sisäinen koulutusmateriaali kerrataan kuukausipalavereissa, ja se muodostaa rungon vuosittaisille koulutuksille. Ulkopuolisten koulutuksen tarjoajien järjestämät täydenniskoulutukset suunnitellaan vuodeksi kerrallaan.

Teknologiset ratkaisut

Henkilöstöllä on mukanaan älypuhelimet, joissa toimivat sovellukset mahdollistavat turvallisen asiakastiedon käytön. Puhelimet ovat suojattu virustorjunnalla, salasanoilla ja ne voidaan sulkea etänä.

Asiakaskohteessa voi olla käytössä asiakkaan turvapuhelimia tai muita teknologisia ratkaisuja, jotka käyvät ilmi alkukartoituksesta ja palvelusuunnitelmasta.

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Perehdytysmateriaalin osana ovat tietoturvasuunnitelma, salassapitositoumus sekä ilmoitus henkilötietojen käsittelystä. Perehdytysmateriaalissa määritellään asiakastietojen käyttö sekä niiden säilyttäminen työtä tehtäessä. Ohjeistus painottaa tietojen salassapitovelvoitetta, sekä sitä, ettei tietoa turhaan kirjata ylös. Päivittäiset asiakastapahtumat käydään läpi päivittäin, samoin asiakastyön kirjaaminen. Tämä

mahdollistaa myös ohjeistuksen valvomisen.

Tarvittavien tietojen kirjaus tapahtuu välittömästi ja asianmukaisesti. Työnjohto seuraa kirjattuja tietoja päivittäin ja on vastuussa tallennettavasti tiedosta. Työnjohto ja toimitusjohtaja vastaavat lainsäädännön, ohjeiden ja viranomaismääräysten seuraamisesta sekä noudattamisesta. He tekevät myös työntekijöille jaettavan ja koulutettavan ohjeistuksen ja vastaavat sen valvonnasta.

Tietoturvaan liittyvä täydennyskoulutus on osa vuosittaista koulutussuunnitelmaa. Mikäli havaitaan lisäkoulutuksen tarvetta, suunnitelmaa päivitetään välittömästi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tarja Oikarinen, p. 040 6804950 tarja.oikarinen@disne.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

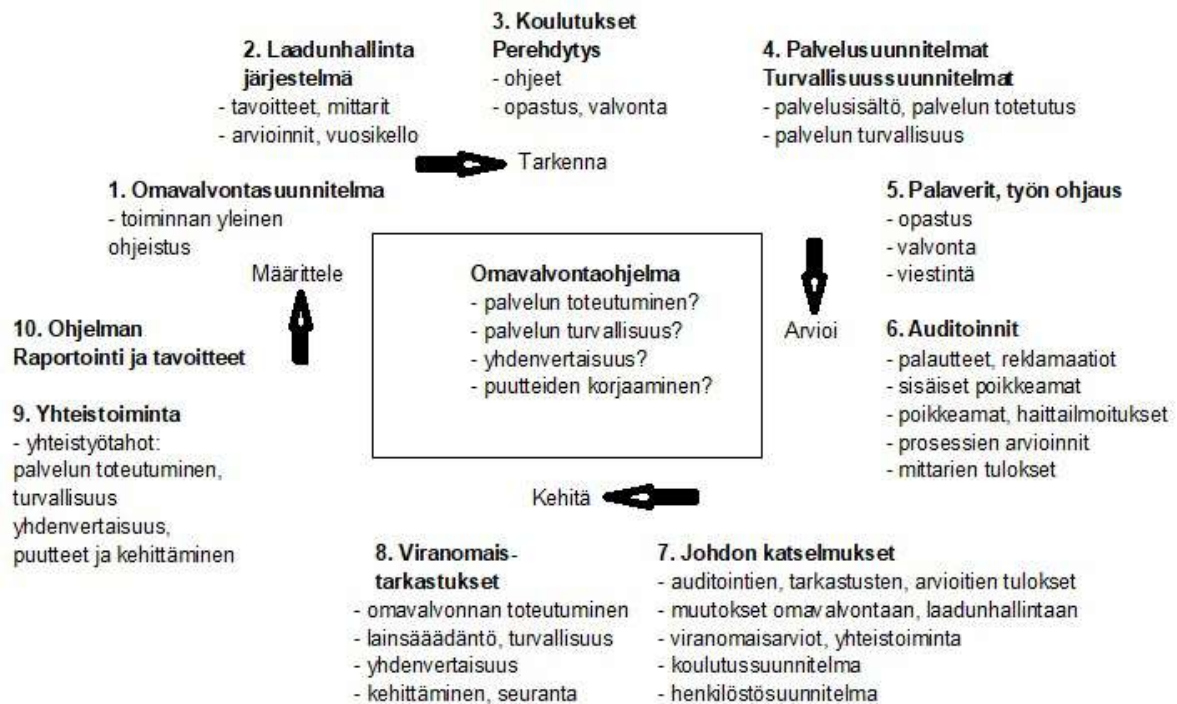
Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Toiminnan jatkuvan kehittämisen perustana on asiakaskommunikoinnin jatkuva kehittäminen. Asiakkaan kohtaaminen, palvelusisällön läpikäyminen sekä kohdekohtaiset tarkennukset työssä ovat palvelukokemuksen onnistumisen perustana. Tämä on jo hyvällä pohjalla, mutta sen kehittäminen on oltava työlistalla joka vuosi: Määrittele-Tarkenna-Arvioi-Kehitä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontaohjelma pohjautuu tässä omavalvontasuunnitelmassa esitettyyn materiaaliin joka on kuvattu alla olevalla kuvalla. Ohjelma arvioi neljän kuukauden välein omavalvontasuunnitelman, laadunhallinnan, palvelusuunnitelmien sekä muun ohjeistuksen toteutumista ja viranomaisyhteistyötä. Ohjelma arvioi palvelun toteutumisen tasoa, palvelun turvallisuutta, yhdenvertaisuuden toteutumista sekä puutteiden korjaamista. Näin varmistetaan, että palvelu tuotetaan sopimusten mukaisesti, lakeja ja asetuksia noudattaen.

Henkilökohtainen apu – Omavalvontaohjelman kuvaus



Arviosta tuotetaan yrityksen internetsivuilla nähtävillä oleva raportti jossa on nähtävillä arvioista joutuvat toimenpiteet ja kehitystoimet.