

Sosiaalihuollon palvelujen omavalvontasuunnitelma

1 Palveluntuottajan perustiedot

Rauhanmajan Arkiapu -työosuuskunta
 Katavistontie 229, 27800 Säkyä
 Y-tunnus 2220591-2
 s-posti: info@arkiapu.fi
 puh. 0440 569 920



toimitusjohtaja: Ari Heikkilä
 s-posti: ari@arkiapu.fi
 puh. 0500 867 087

Palveluyksikön tiedot

Rauhanmajan Arkiapu -työosuuskunta
 Katavistontie 229, 27800 Säkyä

vastuhenkilö: lähihoitaja Rauha Heikkilä
 s-posti: rauha@arkiapu.fi
 puh. 050 463 7263

2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuottamamme palvelut:

Sosiaalihuoltolain 19 § mukaiset tukipalvelut

- ateriapalvelu
- vaatehuoltopalvelu
- siivouspalvelu
- asiointipalvelu
- osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä tukeva palvelu

Sosiaalihuoltolain 19 a § mukainen kotihoito

- hoito ja huolenpito
- toimintakykyä ja vuorovaikutusta ylläpitävä toiminta
- muu henkilön suoriutumista tukeva toiminta

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

Palvelujen tarkoituksena on tukea kotona asuvia ikääntyviä ja vammaisia henkilöitä jokapäiväiseen elämään liittyvistä toiminnoista suoriutumisessa, ja tukea heidän hyvinvointiaan ja itsenäistä suoriutumistaan mahdollisuuksien mukaan. Tavoitteenamme on toimia niin, että asiakas olisi tyytyväinen.

Asiakaskunnan koko ja palvelun tarjoaminen uusille asiakkaille määräytyvät työntekijöiden resurssien mukaan.

Asiakkaan kanssa tehdään palvelu/hoitosuunnitelma ja -sopimus, johon kirjataan Sosiaalihuoltolain 39 § mukaisesti mm. palvelun tarve ja toteuttamistapa. Suunnitelman ja sopimuksen tekemiseen otetaan mukaan, jos mahdollista, omainen/läheinen.

Tuottamamme palvelut on tarkoitettu toimimaan täydentävänä palveluna hyvinvointialueen tuottaman kotihoidon rinnalla ja teemme aina tarvittaessa yhteistyötä julkisen kotihoidon kanssa.

Palvelut on tarkoitettu joko jo palveluita saaville, tai siinä vaiheessa, kun julkisen palvelun saamisen kriteerit eivät vielä täyty, ja/tai kun asiakas haluaa kiireetöntä ja saman työntekijän apua.

Palvelujen tuottaminen tapahtuu asiakaslähtöisesti, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden ja asiakasta kunnioittaen.

Palveluiden tuottaminen toteutetaan asiakkaan kotona. Lisäksi voidaan avustaa asioiden hoitamisessa kodin ulkopuolella.

Palvelut toteutetaan Satakunnan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla, pääasiallinen toimialue on Säskylä, Eura ja Pöytyä.

3 Asiakasturvallisuus

Palveluyksikön laadulliset edellytykset ja omavalvonnan varmistaminen

Henkilöstö on sitoutunut jatkuvaan omavalvontaan ja laadukkaaseen työskentelyyn. Asiakkaan kunnioittaminen ja asiakkaan edun mukaisesti toimiminen on laadun tae. Palveluyksikön omavalvonnasta vastaa lähihoitajan koulutuksen saanut henkilö. Epäkohdat ja ongelmatilanteet käsitellään välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaukset. Henkilöstömme on pieni ja yhteenhitsautunut, joten asioiden käsittely on ongelmatonta. Asiakasturvallisuus varmistetaan henkilöstön riittävällä perehdytyksellä ja palvelusopimukseen kirjatut yksilölliset tarpeet huomioimalla.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Ennen palvelun aloittamista asiakkaan luona käydään tekemässä palvelukartoitus ja laaditaan yhdessä palvelu/hoitosuunnitelma ja -sopimus. Tapaamiseen otetaan mukaan omainen, jos se asiakkaalle sopii ja katsotaan tarpeelliseksi. Suunnitelmaa ja sopimusta päivitetään asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa tarpeen mukaan ja palvelutarpeen oleellisesti muuttuessa.

Henkilöstö perehdytetään sopimusten ja suunnitelmien sisältöön. Henkilöstöltä edellytetään niiden mukaan toimimista ja toteutumista seurataan kirjauksista ja raportoinneista.

Luottamussuhteen rakentaminen asiakkaan kanssa on ensiarvoisen tärkeää. Asiakasta kuunnellaan, hänen toiveensa huomioidaan ja mahdollisuuksien mukaan niiden mukaisesti toimitaan, yhteisymmärryksessä asiakkaan ja läheisten kanssa.

Asiakailta pyydetään palautetta suullisesti ja tarvittaessa kirjallisella palautekyselyllä. Saadun palautteen perusteella korjataan epäkohtia ja kehitetään toimintaa. Mikäli epäasiallista kohtelua esiintyy, asia otetaan viipymättä käsittelyyn työnjohdon kanssa.

Palveluntuottajan yhteystiedot löytyvät tämän omavalvontasuunnitelman kohdasta 1 ja palvelusopimuksesta.

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava puh. 0447079132, s-posti: sosiaaliasiavastaava@sata.fi.

Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaa toimitusjohtaja Ari Heikkilä, ari@arkiapu.fi, p. 0500 867087.

Muistutukset käsitellään viipymättä ja mahdolliset epäkohdat ja puutteet korjataan.

Henkilöstö

Palveluyksikössä työskentelee lähihoitaja ja kotipalvelutyöntekijöitä. Lisäksi sijaisena on käytettävissä toinen lähihoitaja. Lähihoitajat ovat rekisteröityneet Valviran Suosikki ja Terhikki -ammattihenkilörekistereihin.

Työntekijät ovat pääosin työosuuskunnan jäseniä. Määräaikaisissa työsuhteissa voi olla muitakin työntekijöitä.

Kaikki työntekijämme ovat sitoutuneita laadukkaaseen asiakaspalveluun. Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti, ja heiltä edellytetään luotettavuutta ja asetettuihin laatuvaatimuksiin sitoutumista.

Kotihoidon tehtävissä työskentelevät perehdytetään työn erityispiirteisiin.

Säännöllisellä asioiden käsittelemisellä varmistetaan, että yhteiset arvot ja toimintalinjaukset säilyvät toimintaa ohjaavina kaikilla työntekijöillä.

Palveluntuottajalla on velvollisuus vaatia työntekijää esittämään rikosrekisteriote Valvontalain 28 §:n perusteella yli kolme kuukautta kestävässä työsuhteissa ja oikeus vaatia sitä myös alle kolme kuukautta kestävässä työsuhteissa iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä.

Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Asiakasmäärä pidetään hyvin hallittavana ja käytettävissä olevan henkilöstön kokoon sopivana. Palvelujen luonne on sellainen, että monien asiakkaiden kohdalla käyntejä voidaan tarvittaessa, asiakasturvallisuutta vaarantamatta, siirtää esim. seuraavalle päivälle, asiakkaan kanssa sopien. Tarvittaessa on käytettävissä työosuuskuntaan kuuluva toinen lähihoitaja mahdollisiin sijaistuksiin. Henkilöstön riittävyden seurannassa otetaan huomioon myös asiakkaiden palveluntarpeiden muutokset.

Monialainen yhteistyö

Teemme tiivistä yhteistyötä julkisen kotihoidon kanssa niiden asiakkaiden osalta, jotka ovat julkisen kotihoidon piirissä tai jotka voisivat hyötyä väliaikaisesta kotihoidon asiakassuhteesta. Tarvittaessa olemme yhteydessä myös esim. hyvinvointialueen palveluohjaajaan asiakkaan palveluntarpeen kartoittamiseksi.

Ohjaamme ja autamme asiakasta olemaan yhteydessä terveydenhuollon (sairaanhoidon) palveluihin.

Omaisen tai läheisen ollessa mukana asiakkaan palveluprosessissa konsultoimme herkästi omaista/läheistä asiakkaan voinnin muutoksista tai palveluntarvetta koskevista huomioista.

Toimitilat ja välineet

Palvelujen tuottaminen tapahtuu asiakkaan kotona. Kotona tarkkaillaan asuinympäristön turvallisuutta, kuten turvallisen liikkumisen esteet, paloturvallisuus. Epäkohtiin etsitään ratkaisukeinot asiakkaan ja läheisten kanssa.

Asiakastyössä käytämme asiakkaalla olevia välineitä ja laitteita sekä asiakkaalle myönnettyjä apuvälineitä. Käytämme toimivaltuuksiemme puitteissa asiakkaalla olevia terveydentilan seurantaan tarkoitettuja lääkinnällisiä laitteita, kuten verenpainemittareita. Huolehdimme välineiden ja laitteiden huolellisesta, turvallisesta ja asianmukaisesta käytöstä. Epäkohtia havaitessamme tartumme herkästi asiaan ja olemme yhteydessä esimerkiksi apuvälineitä lainaavaan yksikköön tai asiakkaan terveydenhuollosta vastaavaan tahoon.

Henkilöstöä muistutetaan huolehtimaan, että turvaranneke laitetaan takaisin asiakkaan ranteeseen, jos se on syystä tai toisesta otettu pois.

Tukipalveluiden siivouspalvelussa käytetään osittain asiakkaan, osittain palveluntuottajan työvälineitä ja siivousaineita. Käytettävät välineet ja aineet on valittu tarkoituksenmukaisesti, ja joka tilanteessa pyritään työskentelemään turvallisesti, erityisesti asiakasturvallisuus huomioiden.

Lääkehoito

Tuottamiimme palveluihin ei liity lääkehoitoa. Jos asiakas tarvitsee apua lääkehoidossa, ohjaamme hänet muiden palveluntarjoajien piiriin, kuten julkinen kotihoito tai kotisairaanhoido.

Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastiedot kirjaamme manuaalisesti. Arkisto säilytetään tietoturva huomioiden lukitussa säilössä.

Tietosuojavastaava: Ari Heikkilä, ari@arkiapu.fi, p. 0500 867087

Palautteen huomioiminen

Kannustamme asiakkaita antamaan palautetta suoraan työntekijöille tai työnjohdolle. Asiakkaiden ja henkilöstön palaute käsitellään säännöllisesti henkilöstön palaverissa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ja toiminnan laatua kehitetään saadun palautteen perusteella.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen, epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluyksikön toiminnan riskienhallinnasta vastaa Rauha Heikkilä, rauha@arkiapu.fi, p.050 4637263.

Asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimpiä riskejä ovat kommunikaatiossa tapahtuvat väärinkäsitykset (muistisairaat, huonokuuloiset) ja huonokuntoisen asiakkaan liikkumisesta aiheutuva kaatumisen riski. Nämä riskit minimoidaan työntekijän huolellisuudella ja kiireettömällä työotteella.

Henkilöstölle keskeisimpiä riskejä ovat muuttuva työympäristö, koska työ tapahtuu asiakkaiden kotona, työmatkat sekä mahdollisesti väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas. Näitä riskejä pyritään ehkäisemään suunnittelemalla aikataulut niin, että kiire ei aiheuttaisi vahinkoja, ja ohjaamalla henkilöstöä asiakkaan kunnioittavassa ja rauhallisessa kohtaamisessa.

Henkilöstöä ohjeistetaan tunnistamaan riskit, ennaltaehkäisemään riskejä ja raportoimaan niistä. Epäkohtiin mietitään ratkaisut henkilöstöpalaverissa.

Palveluntuottajalla on Valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneistä asiakasturvallisuuden olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä muista sellaisista puutteista, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin, salassapitosäännösten estämättä.

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä, salassapitosäännösten estämättä, palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, taikka muun lainvastaisuuden. Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että asia käsitellään Valvontalaissa määrätyllä tavalla.

Henkilöstö pidetään tietoisena omavalvontasuunnitelman sisällöstä.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt ja ohjaus otetaan käsittelyyn viipymättä työnjohdon ja henkilöstön välillä. Tarvittavat toimenpiteet ja korjaukset tehdään ja niistä raportoidaan asianmukaisesti viranomaisten ja lain vaatimalla tavalla.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan työskennellessä jatkuvasti ja arvioidaan henkilöstöpalavereissa.

Vaaratilanteista ja haittatapahtumista henkilöstön tulee raportoida viipymättä työnjohdolle. Työnjohto aloittaa lain edellyttämät toimenpiteet ja tilanteet käydään henkilöstön kanssa läpi.

Erityisesti hoitotoimissa huolehditaan asianmukaisista hygieniakäytännöistä. Käsidesinfektioaine ja suojakäsineet sekä muut tarvittavat suojavarusteet kulkevat työntekijöiden mukana. Huolehditaan henkilöstön tarvittavasta rokotesuojasta ja työntekoa vältetään sairaana.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteutumisen ja sen onnistumisen asiakastyössä takaa omavalvontaan sitoutunut henkilöstö sekä henkilöstön ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Muutokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa. Palveluyksikön vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia suunnitelman toteutumisesta ja kehittämisestä yhdessä henkilöstön kanssa säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan palveluntuottajan verkkosivuilla.

Suunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaan ja päivitetty versio julkaistaan ilman tarpeetonta viivytystä, kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein.

Suunnitelman seurantapäivämäärä kirjataan ylös.

Tämä omavalvontasuunnitelma korvaa 25.1.2021 päivitetyn omavalvontasuunnitelman.

Säkylässä 12.2.2025

Rauha Heikkilä
lähihoitaja
palveluyksikön vastuuhenkilö

Ari Heikkilä
toimitusjohtaja
Rauhanmajan Arkiapu -työosuuskunta