

2024

Omavalvontasuunnitelma

YKSITYISEN SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

ANNIN APU JOUTENKATU 19, 83500 OUTOKUMPU

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Toiminimi Annin Apu.....	1
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	1
Yrityksen toiminta-ajatus	1
Annin Avun toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, helposti saatavia siivous-, ruoka-, asiointi- ja avustamispalveluita kaiken ikäisille, mutta erityisesti ikääntyneille tai muutoin toimintakyvyltään rajoittuneille. Toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan kotona asumista mahdollisimman pitkään huomioiden asiakkaan tarpeet ja auttaa häntä arjen asioissa, joista hän ei enää itsenäisesti suoriudu. Toiminnan tarkoitus on parantaa asiakkaan elämänlaatua ja hyvinvointia elämän eri osa-alueilla. Siivouspalvelu työikäisille helpottaa heidän taakkaansa arjessa ja vapauttaa aikaa siivoukselta muuhun.....	1
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	1
Asiakaslähtöisyys	1
3 RISKINHALLINTA.....	2
Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat, työnjako sekä luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	2
Toimintamme perustuu pääasiassa palvelusopimukseen, joka on laadittu ja allekirjoitettu yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusopimuksessa tuodaan ilmi, mitä palvelua tuotetaan, mihin hintaan, millä ehdoin, kuinka usein ja kuinka pitkään. Sopimusta tarvittaessa muokataan asiakkaan tarpeen mukaisiksi vähentään vuoden välein tai tarpeen/toiveen muuttuessa. Palvelusopimus toimii samalla ikään kuin palvelusuunnitelmana, ja sen toteutumista arvioidaan jatkuvasti käytännön työssä. Asiakaskäyntien periaatteena on olla kiireettömiä, että esimerkiksi itse siivouksen lisäksi työntekijä ehtii juttelemaan asiakkaan kanssa ja kuuntelemaan rauhasa tämän toiveita. Näin tuetaan toiminnallamme myös asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja mielen hyvinvointia. Lisäksi palvelun laatu tulee taatuksi, kun käynnin pituus on suunniteltu riittävän pitkäksi. Työntekijä kiinnittää omassa toiminnassaan huomiota turvallisuuteen ja esteettömyyteen, ei esimerkiksi jätä siivousvälineitä kulkureiteille kompastumisriskin vuoksi.	2
Riskien tunnistaminen	3
Henkilökuntaan tällä hetkellä kuuluu yrittäjä Anni Majuri-Reisko sekä osa-aikainen työntekijä Maija Sallinen. Kaikki epäkohdat pyritään korjaamaan aina välittömästi havaitsemisen jälkeen, riskit kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja poistetaan mahdollisuuksien mukaan käytännön toimenpiteillä. Epäkohdan ja riskin havaittuaan, on henkilöstö velvollinen tiedottamaan asiasta esihenkilöä ja mahdollisia muita työntekijöitä. Laatupoikkeamat kirjataan ylös ja käsitellään henkilökunnan ja/tai asiakkaan kanssa yhdessä. Poikkeustilanteissa, esimerkiksi asiakkaan kaatuessa tai jos asiakkaan vointi heikkenee, toimitaan normaalin protokollan mukaisesti, kuten soitetaan ambulanssi ja tilanteesta kirjoitetaan selkeä raportti.	3
Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	3
Poikkeustilanteet ja läheltä piti -tilanteet pyritään aina käsittelemään keskustelemalla asiakkaan, tämän omaisten ja henkilöstön kanssa mahdollisimman pian. Tilanne pyritään konkreettisesti korjaamaan välittömästi, tilanteesta kirjoitetaan yrityksen arkistoon tilannekuvaus ja siitä raportoidaan tarvittaessa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle. Tilanteet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan, jotta riski olisi tunnistettavissa tulevaisuudessa ja siihen pystyisi vaikuttamaan ehkäisevästi jo etukäteen. Yrityksen	

toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Poikkeustilanteet voidaan katsoa opettavaisina, jotta toimintaa pystytään korjaamaan entistä laadukkaammaksi, turvallisemmaksi ja asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Arviointiin ja kehittämiseen osallistuu koko yrityksen henkilöstö. Työskentelyssä kiinnitetään huomiota entistä tarkemmin muun muassa kiireettömyyteen, hygieniaan, työntekijän ajantasaiseen osaamiseen ja välineistön turvallisuuteen.	3
Muutoksista tiedottaminen	3
Yritystä tai asiakkaita koskevista muutoksista keskustelemme henkilökunnan kesken ja/tai asiaa koskevan asiakkaan ja tämän omaisten kanssa. Tavoitteena olisi pitää henkilöstön kesken kuukausipalaveri, jossa käytäisiin ajankohtaiset asiat yhdessä läpi. Kiireellisissä asioissa ilmoittaminen tapahtuu puhelimitse/sähköpostilla.	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö tai henkilöt:.....	4
Omavalvontasuunnitelman seuranta	4
Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai tilanteiden muuttuessa.	4
Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	4
Palvelutarpeen arviointi	4
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	5
Annin Apu ei tuota hoiva- eikä sairaanhoitopalveluita, joten hoito- ja kuntoutussuunnitelmien tekeminen ei ole tarpeellista meidän osalta. Palvelusopimuksessa mainitaan kaikki sovitut asiat, ja siten se toimii myös palvelusuunnitelmana. Yrittäjä ja työntekijä(t) perehtyvät sisältöön ja noudattavat sitä. Esihenkilö on velvollinen perehdyttämään työntekijät niin, että he tietävät palvelusopimusten sisällön ja osaavat osaltaan arvioida ja kehittää sen toteutumista.	5
Hoito- ja kasvatussuunnitelma	5
Asiakkaan kohtelu.....	5
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	5
Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan siten, että hänen toiveitaan kunnioitetaan ja käynnit pyritään toteuttamaan heidän haluamallaan tavalla ja heidän toivomanaan ajankohtana. Yksityisyyttä kunnioitetaan. Ohjataan ja kannustetaan omiin harrastuksiin ja itsensä toteuttamiseen.	5
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	6
Tällä hetkellä Annin Avun tarjoamien palveluiden luonteen vuoksi itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle ei ole perusteita. Tilanteen muuttuessa, omavalvontasuunnitelma päivitetään tämän asian suhteen.....	6
Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	6
Ensimmäisellä asiakaskäynnillä on mukana yrittäjä tai pitkään yrityksessä työskennellyt työntekijä. Tällä varmistetaan se, että asiakas saa aina yrityksen laatuksiteerit täyttävää palvelua. Työntekijät perehdytetään huolella työhön. Alussa työntekijä harjoittelee työskentelemällä yrittäjän tai pitkään yrityksessä työskennelleen työntekijän työparina tutustuen asiakkaisiin, yrityksen arvoihin ja toimintatapoihin. Uudelle työntekijälle esitellään yrityksen tärkeät asiakirjat sekä erillinen perehdytysopas.	6
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta ja sen arviointi	7

Annin Apu ei tarjoa terveystalveluita. Osaltamme tuemme asiakkaan hyvinvointia ja omatoimista suoriutumista arjen askareista ja käytämme esimerkiksi kylvetystilanteissa kuntouttavaa työtettä. Osaltamme arvioimme asiakkaan toimintakykyä elämän eri osa-alueilla ja sitä, kuinka hän selviytyy itsenäisesti arjen askareista. Ulkoilu tukee hyvinvointia kokonaisvaltaisesti, joten avustamme asiakasta turvallisessa ulkoilussa ja kannustamme häntä aktiiviseen elämäntapaan ja osallisuuteen.	7
Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen	8
Annin Apu tarjoaa myös lastenhoitopalveluita, mutta tällä hetkellä asiakaskuntaan ei kuulu lapsia eikä nuoria. Tilanteen muuttuessa omaohjelmalla päivitetään tämän asian osalta.....	8
Ravitsemus.....	8
Annin Apu tuottaa kodin ruokapalveluita. Ohjaamme asiakasta terveelliseen elämäntapaan ja hyvinvointia tukeviin ruokailutottumuksiin. Autamme asiakasta valmistamaan ravitsevaa, terveellistä ja mieluista ruokaa sekä kannustamme ostamaan kaupasta terveellisiä ruoka-aineita asiakkaan toiveet huomioiden. Ravitsemuksen tasoa voidaan arvioida yleiskuntoa seuraamalla. Asiakas ohjataan oikean tahon avun piiriin, mikäli huoli ravitsemuksen tilasta on syntynyt.	8
Hygieniakäytännöt.....	9
Annin Apu noudattaa tarkasti hyvää hygieniää. Työntekijää ohjeistetaan oikeanlaiseen käsienspesuun sekä käsidesin, suu-nenäsuojainten ja suojakäsineiden käyttöön. Kädet tulee pestä aina, kun ne ovat näkyvästi likaiset ja kädet desinfioidaan aina asiakkaiden välissä, suojakäsineiden laiton ja riisumisen yhteydessä ym. Suojakäsineitä ja essua käytetään kylvetystilanteissa, tarvittaessa suu-nenäsuojainta. Siivousvälineet desinfioidaan jokaisen käyttökerran jälkeen ja siivoustekstiilit pestään pesukoneessa vähintään 90 asteessa jokaisen käyttökerran jälkeen. Toiminnassa toteutetaan aseptista järjestystä, eli esimerkiksi siivotessa puhtaat kohteet siivotaan ensin, ja vasta sitten siirrytään likaisempaan päin. Wc:t siivotaan aivan viimeisempänä. Ohjataan asiakasta hyvään käsihygieniaan ja henkilökohtaisen hygienian hoitoon.	9
Terveysten- ja sairaanhoito	9
Annin Apu ei tuota terveysten- eikä sairaanhoitopalveluita. Annin Apu tuottaa ainoastaan yksityisiä sosiaalipalveluita ja sosiaalipalvelujen tukipalveluita. Näistä vastaa yrittäjä Anni Majuri-Reisko puh. 0465721302.....	9
Alihankintana tuotetut palvelut	10
Annin Avulla ei ole alihankintana tuotettuja palveluita.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	10
Omaohjelmalla hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.....	13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Toiminimi Annin Apu

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3356528-6

Kunnan nimi: Pohjois-Karjala

Kuntayhtymän nimi: Pohjois-Karjalan Hyvinvointialue

Sote -alueen nimi: Siun Sote

Toimintayksikön nimi

Annin Apu

Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen

Joutenkatu 19, 83500 OUTOKUMPU

Palvelumuoto: Kotipalvelu

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Kotipalvelu kaikille ikäryhmille, Kotipalvelu ikääntyneille ja vammaisille

Toimintayksikön katuosoite

Joutenkatu 19, 83500 OUTOKUMPU

Toimintayksikön vastaava esimies: Anni Majuri-Reisko puh. 0465721302

Sähköposti: tmiannin.apu@gmail.com

Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut): Yrityksen toiminta ei ole luvanvaraista.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei ole

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Yrityksen toiminta-ajatus

Annin Avun toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, helposti saatavia siivous-, ruoka-, asiointi- ja avustamispalveluita kaiken ikäisille, mutta erityisesti ikääntyneille tai muutoin toimintakyvyltään rajoittuneille. Toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan kotona asumista mahdollisimman pitkään huomioiden asiakkaan tarpeet ja auttaa häntä arjen asioissa, joista hän ei enää itsenäisesti suoriudu. Toiminnan tarkoitus on parantaa asiakkaan elämänlaatua ja hyvinvointia elämän eri osa-alueilla. Siivouspalvelu työikäisille helpottaa heidän taakkaansa arjessa ja vapauttaa aikaa siivoukselta muuhun.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakaslähtöisyys

- Palvelun tarpeen kartoittaminen yhdessä asiakkaan kanssa, huomioiden hänen toiveensa ja elämäntilanteensa. Tarvittaessa palveluita kartoitetaan yhdessä sekä asiakkaan että hänen läheistensä kanssa.
- Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Asiakkaan kanssa keskustellaan vaihtoehtoisista palveluista
- Asiakas kohdataan lämpimästi, empaattisesti ja ystävällisesti
- Palvelu on asiakkaan toiveiden ja tarpeen mukaista, laadukasta ja jatkuvaa
- Asiakkaan tasa-arvoinen kohtaaminen hänen taustoistaan riippumatta
- Toiminnan eettisyys, oikeudenmukaisuus

Ammattitaito

- Yrityksen henkilöstö noudattaa yrityksen arvoja ja sovittuja ohjeistuksia
- Yrityksen työntekijät ovat ammattitaitoisia ja ovat osaltaan tunnustaneet osaamisensa työtehtäviin
- Hygienia on asianmukaisella tasolla

- Tarvittaessa ammattitaitoa pidetään yllä koulutuksilla
- Työntekijä huomaa, mikäli asiakkaan tarpeissa/toiveissa on tapahtunut muutoksia ja reagoi siihen välittömästi

Luotettavuus ja jatkuvuus

- Palvelu perustuu asiakkaan kanssa laadittuihin palvelusopimuksiin ja käytännön työstä saatuun ammatilliseen osaamiseen
- Asiakkaat voivat luottaa yritykseen ja asiakkaan edun mukaiseen toimintaan
- Henkilöstö on salassapitovelvollinen
- Palveluita arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti
- Yrityksen toiminta on rehellistä ja avointa

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat, työnjako sekä luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Toimintamme perustuu pääasiassa palvelusopimukseen, joka on laadittu ja allekirjoitettu yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusopimuksessa tuodaan ilmi, mitä palvelua tuotetaan, mihin hintaan, millä ehdoin, kuinka usein ja kuinka pitkään. Sopimusta tarvittaessa muokataan asiakkaan tarpeen mukaisiksi vähentään vuoden välein tai tarpeen/toiveen muuttuessa. Palvelusopimus toimii samalla ikään kuin palvelusuunnitelmana, ja sen toteutumista arvioidaan jatkuvasti käytännön työssä. Asiakaskäyntien periaatteena on olla kiireettömiä, että esimerkiksi itse siivouksen lisäksi työntekijä ehtii juttelemaan asiakkaan kanssa ja kuuntelemaan rauhassa tämän toiveita. Näin tuetaan toiminnallamme myös asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja mielen hyvinvointia. Lisäksi palvelun laatu tulee taatuksi, kun käynnin pituus on suunniteltu riittävän pitkäksi. Työntekijä kiinnittää omassa toiminnassaan huomiota turvallisuuteen ja esteettömyyteen, ei esimerkiksi jätä siivousvälineitä kulkureiteille kompastumisriskin vuoksi.

Riskien tunnistaminen

Henkilökuntaan tällä hetkellä kuuluu yrittäjä Anni Majuri-Reisko sekä osa-aikainen työntekijä Maija Sallinen. Kaikki epäkohdat pyritään korjaamaan aina välittömästi havaitsemisen jälkeen, riskit kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja poistetaan mahdollisuuksien mukaan käytännön toimenpiteillä. Epäkohdan ja riskin havaittuaan, on henkilöstö velvollinen tiedottamaan asiasta esihenkilöä ja mahdollisia muita työntekijöitä. Laatupoikkeamat kirjataan ylös ja käsitellään henkilökunnan ja/tai asiakkaan kanssa yhdessä. Poikkeustilanteissa, esimerkiksi asiakkaan kaatuessa tai jos asiakkaan vointi heikkenee, toimitaan normaalin protokollan mukaisesti, kuten soitetaan ambulanssi ja tilanteesta kirjoitetaan selkeä raportti.

Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Poikkeustilanteet ja läheltä piti -tilanteet pyritään aina käsittelemään keskustelemalla asiakkaan, tämän omaisten ja henkilöstön kanssa mahdollisimman pian. Tilanne pyritään konkreettisesti korjaamaan välittömästi, tilanteesta kirjoitetaan yrityksen arkistoon tilannekuvaus ja siitä raportoidaan tarvittaessa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle. Tilanteet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan, jotta riski olisi tunnistettavissa tulevaisuudessa ja siihen pystyisi vaikuttamaan ehkäisevästi jo etukäteen. Yrityksen toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Poikkeustilanteet voidaan katsoa opettavaisina, jotta toimintaa pystytään korjaamaan entistä laadukkaammaksi, turvallisemmaksi ja asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Arviointiin ja kehittämiseen osallistuu koko yrityksen henkilöstö. Työskentelyssä kiinnitetään huomiota entistä tarkemmin muun muassa kiireettömyyteen, hygieniaan, työntekijän ajantasaiseen osaamiseen ja välineistön turvallisuuteen.

Muutoksista tiedottaminen

Yritystä tai asiakkaita koskevista muutoksista keskustelemme henkilökunnan kesken ja/tai asiaa koskevan asiakkaan ja tämän omaisten kanssa. Tavoitteena olisi pitää henkilöstön kesken kuukausipalaveri, jossa käytäisiin ajankohtaiset asiat yhdessä läpi. Kiireellisissä asioissa ilmoittaminen tapahtuu puhelimitse/sähköpostilla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö tai henkilöt:

Yrittäjä Anni Majuri-Reisko

Joutenkatu 19, 83500 OUTOKUMPU

puh. 046 5721302

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai tilanteiden muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen toimipisteellä osoitteessa Joutenkatu 19, 83500 Outokumpu. Asiakkaan, tämän läheisen, viranomaisen tai muun tahon pyynnöstä se voidaan toimittaa nähtäväksi esimerkiksi sähköpostiin tai sovitusti toimittaa pyydettyyn paikkaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan pääasiassa keskustelemalla asiakkaan ja omaisten kanssa. Palveluntarvetta voidaan arvioida myös erilaisten asiakirjojen avulla, kuten lääkärin lausuntojen pohjalta. Samalla havainnoidaan asiakkaan toimintakykyä sekä puheen ja realiteettien vastaavuutta. Itse asiakkaan näkemyksen lisäksi omaisen näkemys on meille tärkeä. Toisinaan ne

voivat olla keskenään poikkeavat, mutta keskustelemalla yleensä löytyy kaikkia osapuolia tyydyttävä ratkaisu ja palvelu.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Annin Apu ei tuota hoiva- eikä sairaanhoitopalveluita, joten hoito- ja kuntoutussuunnitelmien tekeminen ei ole tarpeellista meidän osalta. Palvelusopimuksessa mainitaan kaikki sovitut asiat, ja siten se toimii myös palvelusuunnitelmana. Yrittäjä ja työntekijä(t) perehtyvät sisältöön ja noudattavat sitä. Esihenkilö on velvollinen perehdyttämään työntekijät niin, että he tietävät palvelusopimusten sisällön ja osaavat osaltaan arvioida ja kehittää sen toteutumista.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Annin Apu ei tuota toistaiseksi hoiva- tai lapsiperhepalveluita. Tilanteen muuttuessa omavalvontasuunnitelma päivitetään tältä osin.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan siten, että hänen toiveitaan kunnioitetaan ja käynnit pyritään toteuttamaan heidän haluamallaan tavalla ja heidän toivomanaan ajankohtana. Yksityisyyttä kunnioitetaan. Ohjataan ja kannustetaan omiin harrastuksiin ja itsensä toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Tällä hetkellä Annin Avun tarjoamien palveluiden luonteen vuoksi itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle ei ole perusteita. Tilanteen muuttuessa, omavalvontasuunnitelma päivitetään tämän asian suhteen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Ensimmäisellä asiakaskäynnillä on mukana yrittäjä tai pitkään yrityksessä työskennellyt työntekijä. Tällä varmistetaan se, että asiakas saa aina yrityksen laatukriteerit täyttävää palvelua. Työntekijät perehdytetään huolella työhön. Alussa työntekijä harjoittelee työskentelemällä yrittäjän tai pitkään yrityksessä työskennelleen työntekijän työparina tutustuen asiakkaisiin, yrityksen arvoihin ja toimintatapoihin. Uudelle työntekijälle esitellään yrityksen tärkeät asiakirjat sekä erillinen perehdytysopas.

Mikäli asiakas tai hänen omaisensa on kokenut epäasiallista kohtelua, käsitellään asia pikimmiten palaverissa asianosaisten kanssa. Eli palaveriin osallistuu asiakas (ja hänen omaisensa), työntekijä(t) sekä yrittäjä. Asia ratkaistaan tilanteen mukaan niin, että osapuolet keskustelevat asian läpi ja jokaisen osapuolen näkemys tulee kuulluksi. Tarvittaessa asiakkaan vaatimuksiin vastataan, haluaako esimerkiksi anteeksipyyntöön tai toisen työntekijän tulemaan seuraavalle käynnille, näin esimerkkinä. Tilanne raportoidaan yrityksen asiakirjoihin, jotta jatkossa voitaisiin minimoida epäasiallisen kohtelun riskit. Jokainen kokee asiat eri tavoin, ja tilanteiden vakavuutta täytyy ammattilaisena arvioida myös asiakkaan sairauksien (muistisairaus, mielenterveyden häiriöt) näkökulmasta. Mikäli asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu on törkeää ja se voidaan todistaa tapahtuneeksi, voi asianosaisella työntekijällä olla siitä seuraamuksia.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen on tärkeää ja yksi yrityksen toiminnan periaatteista.

Palautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Palautetta kerätään jatkuvasti käynneillä kysymällä asiakkaan ja omaisten tyytyväisyydestä ja siitä, miten toimintaa voisi kehittää. Lisäksi Annin Avun nettisivuilla (www.anninapu.fi) on erillinen palautevälilehti, jonne jokainen voi halutessaan käydä antamassa kirjallista palautetta. Palautteet käydään läpi säännöllisesti, muun muassa kuukausipalavereissa ja toimintaa kehitetään palautteiden perusteella.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja: Yrittäjä Anni Majuri-Reisko puh. 046 5721302

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies Pohjois-Karjalan hyvinvointialue: Hanna Mäkijärvi puh. 013 330 8265 ja Kati Saurula puh. 013 330 8368

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot: Kuluttajaneuvonta puh. 09 5110 1200 (ma,ti, ke ja pe klo 9-12 ja to klo 12-15)

Mahdolliset muistutukset käsitellään välittömästi ja ne selvitetään yhdessä yhteistyötahojen kanssa ja korjataan välittömästi toimet, mitkä aiheuttaneet huomautuksen.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta ja sen arviointi

Annin Apu ei tarjoa terveystalvveluita. Osaltamme tuemme asiakkaan hyvinvointia ja omatoimista suoriutumista arjen askareista ja käytämme esimerkiksi kylvetystilanteissa kuntouttavaa työtettä.

Osaltamme arvioimme asiakkaan toimintakykyä elämän eri osa-alueilla ja sitä, kuinka hän selviytyy itsenäisesti arjen askareista. Ulkoilu tukee hyvinvointia kokonaisvaltaisesti, joten avustamme asiakasta turvallisessa ulkoilussa ja kannustamme häntä aktiiviseen elämäntapaan ja osallisuuteen.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Annin Apu tarjoaa myös lastenhoitopalveluita, mutta tällä hetkellä asiakaskuntaan ei kuulu lapsia eikä nuoria. Tilanteen muuttuessa omavalvontasuunnitelma päivitetään tämän asian osalta.

Ravitsemus

Annin Apu tuottaa kodin ruokapalveluita. Ohjaamme asiakasta terveelliseen elämäntapaan ja hyvinvointia tukeviin ruokailutottumuksiin. Autamme asiakasta valmistamaan ravitsevaa, terveellistä ja mieluista ruokaa sekä kannustamme ostamaan kaupasta terveellisiä ruoka-aineita asiakkaan toiveet huomioiden. Ravitsemuksen tasoa voidaan arvioida yleiskuntoa seuraamalla. Asiakas ohjataan oikean tahon avun piiriin, mikäli huoli ravitsemuksen tilasta on syntynyt.

Hygieniakäytännöt

Annin Apu noudattaa tarkasti hyvää hygieniää. Työntekijää ohjeistetaan oikeanlaiseen käsienpesuun sekä käsidesin, suu-nenäsuojainten ja suojakäsineiden käyttöön. Kädet tulee pestä aina, kun ne ovat näkyvästi likaiset ja kädet desinfioidaan aina asiakkaiden välissä, suojakäsineiden laiton ja riisumisen yhteydessä ym. Suojakäsineitä ja essua käytetään kylvetystilanteissa, tarvittaessa suu-nenäsuojainta. Siivousvälineet desinfioidaan jokaisen käyttökerran jälkeen ja siivoustekstiilit pestään pesukoneessa vähintään 90 asteessa jokaisen käyttökerran jälkeen. Toiminnassa toteutetaan aseptista järjestystä, eli esimerkiksi siivotessa puhtaat kohteet siivotaan ensin, ja vasta sitten siirrytään likaisempaan päin. Wc:t siivotaan aivan viimeisempänä. Ohjataan asiakasta hyvään käsihygieniaan ja henkilökohtaisen hygienian hoitoon.

Terveyden- ja sairaanhoito

Annin Apu ei tuota terveyden- eikä sairaanhoitopalveluita. Annin Apu tuottaa ainoastaan yksityisiä sosiaalipalveluita ja sosiaalipalvelujen tukipalveluita. Näistä vastaa yrittäjä Anni Majuri-Reisko puh. 0465721302.

Osaltamme kuitenkin ohjaamme ja autamme, mikäli asiakas kaipaa apua/tukea esimerkiksi lääkärin/hoitajan ajan varaamisessa tai muutoin hoitoon hakeutumisessa. Annin Apu tuottaa asiointi- ja saattopalveluita, joten olemme monesti mukana asiakkaan kanssa lääkärikäynneillä. Tarvittaessa voidaan lähteä saattoavuksi esimerkiksi päivystykseen. Äkillisissä sairastai kuolemantapauksissa toimitaan tilanteen mukaan; soitetaan ambulanssi, poliisi, omaisille ym. Aloitetaan tarvittaessa ensiaputoimet. On esihenkilön vastuulla ohjeistaa työntekijöitä erikoistilanteissa.

Lääkehoito

Annin Apu ei tuota lääkehoitopalveluita.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Tiedonkulku eri yhteistyökumppaneiden välillä hoidetaan usein sähköpostitse tai puhelimitse.

Alihankintana tuotetut palvelut

Annin Avulla ei ole alihankintana tuotettuja palveluita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Jatkuvalla ennakkoinnilla ja erilaisten säädösten huomioon ottamisella pyritään pitämään asiakasturvallisuus korkealla tasolla. Jos epäkohtia huomataan, ne korjataan heti yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja viranomaisten kanssa.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Annin Apu ei tuota hoivapalveluita, vain siivous-, ruoka-, asiointi- ja kylvetyspalveluita. Yrittäjän tai työntekijän sairastuessa, asiakaskäynnit joko järjestetään uudelleen niin, että jompikumpi kuitenkin pystyy tekemään asiakaskäynnit tai niin, että käynnit siirretään toiseen ajankohtaan. Ulkopuolisen sijaisen tarvetta tällä hetkellä ei ole. Asiakkaiden määrää kontrolloidaan, jotta palvelu pysyy laadukkaana ja asiakaskäynnit voidaan toteuttaa kiireettömästi. Työpäivien pituus pidetään maksimissaan 8 tunnissa ja taukojen toteutuminen varmistetaan. Työvoimaa palkataan tarpeen mukaan lisää asiakasmäärän kasvaessa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstöä rekrytoidaan lisää asiakasmäärän mukaan. Työntekijän soveltuvuus työtehtäviin arvioidaan haastattelulla sekä koulu- ja työtodistuksien perusteella. Työn luonteen vuoksi työntekijältä odotetaan hyvää terveydentilaa ja erityistä luotettavuutta. Työntekijän luottotiedot ja rikosrekisteriote voidaan tarkastaa, mikäli on syytä epäillä niillä olevan vaikutusta työhön soveltuvuuteen. Lasten kanssa työskentelevältä vaaditaan aina töihin ottaessa rikosrekisteriote,

joka saa olla korkeintaan 6 kuukautta vanha, eikä otteesta saa käydä ilmi työntekijän syyllistyneen seksuaali- tai huumausainerikoksiin.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään asiakastyöhön niin, että he ovat yrittäjän tai yrityksessä pitkään työskennelleen työntekijän työparina, jolloin he pääsevät tutustumaan yrityksen asiakkaisiin, arvoihin ja toimintatapoihin. Uudelle työntekijälle tai opiskelijalle esitellään yrityksen tärkeät asiakirjat, kuten omaevalvontasuunnitelma sekä erillinen perehdytysopas, joka sisältää kirjallisia ohjeita yrityksessä työskentelyyn. Koko henkilöstö on velvollinen huomaamaan toiminnan epäkohdat, raportoimaan niistä ja kehittämään toimintaa (katso riskienhallinta). Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa täydennyskoulutuksia, kuten ensiapukurssi (Hätäensiapu 4h).

Toimitilat

Yrityksen toimitilana on yrittäjän kotona osoitteessa Joutenkatu 19 83500 Outokumpu. Toimitila toimii toistaiseksi yrityksen toimistona ja työvälineiden säilytyspaikkana. Tarvittaessa työntekijöillä on pääsy toimitilaan sovitusti, mutta toistaiseksi se ei ole ollut välttämätöntä.

Itse palvelut tuotetaan asiakkaiden koteihin ja työntekijöiden pääasiallinen työskentely tapahtuu asiakaskohteissa. Työvaatteiden, siivousvälineiden ja -tekstiilien puhdistus tapahtuu joko yrittäjän tai työntekijän kotona. Työntekijä on velvollinen huolehtimaan käyttämänsä välineistön oikeaoppisesta puhdistamisesta, esihenkilön ohjeiden mukaan.

Teknologiset ratkaisut

Usean asiakkaan kotona on turvapuhelin, jonka käytöstä ja hankinnasta on vastuussa asiakas itse tai omainen. Pääasiassa asiakkaiden turvalaitteiden toiminnasta vastaa laitteiden toimittaja ja Siun Soten turva-auttajat. Annin Apu voi kuitenkin omalta osaltaan varmistaa turvapuhelimen toiminnan aina käyntien yhteydessä, painamalla testipainiketta. Kylvetysavun jälkeen on Annin Apu velvollinen huolehtimaan, että asiakas laittaa turvapainikkeen takaisin ranteeseen tai kaulaan.

Työntekijän turvallisuus huomioidaan asiakaskohteissa siten, että työntekijää ohjeistetaan pitämään puhelinta jatkuvasti helposti saatavilla, esimerkiksi taskussa. Lisäksi ohjeistetaan käyttämään oikeanlaista perääntymistapaa uhkaavissa tilanteissa (älä ole selin asiakkaaseen, varmista ja katso valmiiksi oma vapaa poistumisreitti). Mikäli asiakkaan uhkaava tai muutoin epävakaa käytös on etukäteen tiedossa, menemme asiakaskohteeseen aina kahden työntekijän voimin.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Annin apu ei ole pääasiallisessa vastuussa asiakkaan apuvälineiden tai terveydenhuollon laitteista ja niiden hankinnasta. Omalta osaltamme ohjaamme asiakasta turvalliseen ja oikeaoppiseen apuvälineiden käyttöön sekä ohjaamme hänet oikean tahon avun piiriin/autetaan hakeutumaan, mikäli tarve apuvälineelle tai sen vaihdolle on havaittu. Osaltamme olemme velvollisia ilmoittamaan apuvälineyksikköön, mikäli apuväline on rikkoutunut tai ei ole enää asiakkaan tarpeita vastaava. Voimme tarvittaessa kuljettaa apuvälineitä ja toimittaa niitä korjaukseen tai vaihtoon. Tarvittaessa tehdään vaaratilanteesta itse vaaratilanneilmoitus.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Siun Soten Seniorineuvonta Ankkuri puh. 013 330 2890

Apuvälinekeskus Niinivaara (Joensuu) puh.013 330 2979 (ma-pe 8-15)

Tietoturva

Henkilö- tai terveystietoja sisältävät asiakirjat, kaikki asiakkaita koskevat asiakirjat sekä tietosuojaseloste säilytetään yrityksen toimistolla lukitussa laatikossa sekä yrityksen tietokoneella salasanojen takana. Asiakkaita koskevat asiat käsitellään pääasiassa yrityksen toimistolla tai muutoin tilassa, jonne ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Annin Avulla ei ole varsinaista kirjaamistyötä

asiakkaista, koska emme tuota hoiva- tai terveydenhoitopalveluita. Mitään tietoja asiakkaista tai työntekijöistä ei luovuteta ulkopuolisille. Yrityksestä ja asiakkaista tarvittavan kirjallisen raportoinnin hoitaa aina yrittäjä Anni Majuri-Reisko sekä hän on myös vastuussa asiakirjojen lainmukaisesta säilytyksestä. Nämä asiakirjat eivät ole myöskään vapaasti työntekijöiden saatavilla.

Työntekijää valitessa on tärkeää valita henkilö, joka on omassa koulutuksessaan tai työkokemuksessaan jo valmiiksi perehtynyt vaitiolon ja salassapidon periaatteisiin. Perehdytyksessä kerromme, mitä vaitiolo ja salassapito Annin Avussa tarkoittaa. Työntekijä sitoutuu työsopimusta allekirjoittaessaan noudattamaan vaitioloa ja salassapidon periaatteita koko työsuhteen ajan sekä sen päättymisen jälkeen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Anni Majuri-Reisko puh. 0465721302

8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tietoa kehittämisen tarpeesta saadaan suoraan asiakkailta, heidän omaisiltaan sekä yrityksen työntekijöiltä. Epäkohtiin puututaan välittömästi ja korjaavat toimenpiteet aloitetaan heti. Yrityksen toimintaa valvotaan, arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti sekä yrittäjän että työntekijöiden toimesta.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Outokumpu 22.3.2024

Allekirjoitus:

Anni Majuri-Reisko

