

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA - Sosiaalipalvelutuottaja



SISÄLTÖ

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Vannus Oy	Kunnan nimi: Liminka
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3439688-3	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Pohde
Toimintayksikön nimi Vannus Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Myllykuja 4, 91900 Liminka	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotona asuvat ikäihmiset ja heidän omaisensa ovat ensisijainen kohderyhmä.	
Toimintayksikön katuosoite Myllykuja 4	
Postinumero 91900	Postitoimipaikka Liminka
Toimintayksikön vastaava esimies Reeta Simuna, Elli Närhi	Puhelin 0407291082, 0449991246
Sähköposti info@vannus.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Viriikepalvelutoiminta vanhuksille	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ei alihankintaa	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Palvelut perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin, kuten vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Vannus Oy:n toiminta-ajatus on tuottaa virikkeellisiä, elämänlaatua parantavia palveluita ikääntyville henkilöille, jotka asuvat kotona ilman palveluja tai ovat kotihoidon piirissä.

Vannus Oy on ennaltaehkäisevä ja kuntouttava hoivapalvelu, joka tukee asiakkaan aktiivisuutta ja omatoimisuutta. Palvelumme voi sisältää esimerkiksi rupattelupalvelua puhelimitse, juhlapäivien tai muiden asioiden juhlistamista, ulkoilua, kahvihetkiä tai muita asiakkaalle tärkeitä asioita. Pyrkimyksenämme on toteuttaa ikäihmisen toiveita, joita hän ei osaa tai rohkene yksin toteuttaa. Palvelua suunniteltaessa kuunnellaan aina asiakkaan toiveita ja palvelut pyritään räätälöimään asiakkaan näköisiksi ja hänelle sopiviksi. Pyrimme myös vähentämään omaisten huolta omien läheisten ikäihmisten voinnista ja yksinolosta. Ikäihmisten henkistä hyvinvointia hoidetaan liian vähän, ja tähän haluamme muutosta. Meille tärkeää on hoitaa ikäihminen kokonaisvaltaisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Vannus Oy:n toimintaa ohjaavia arvoja ovat erityisesti asiakkaan kunnioittaminen, luotettava ja hyvä palvelu, turvallisuus sekä asiakkaiden että työntekijöiden kanssa. Lisäksi pyrimme kehittämään palveluita jatkuvasti asiakkaille sopivimmiksi.

Meille tärkeää on kohdata asiakkaat tasa-arvoisesti ja kuunnella heitä ja heidän toiveitaan. Kultainen ajatus on se, että me kohtelemme asiakkaitamme juuri niin kuin me haluaisimme itseämme ikääntyneenä kohdeltavan. Me pidämme huolen siitä, että meihin voi luottaa ja asiakkaat luottavat myös palveluumme; emme tee työtämme puoliteholla.

Haluamme toimia eettisesti oikein ja asiakkaan itsemääräämisoikeus edellä. Meille on tärkeää, että ikäihmiset ja heidän omaisensa haluavat käyttää palveluitamme aina uudestaan ja uudestaan. Kuuntelemme asiakkaiden ja heidän omaistensa toiveita ja tarpeita.

Palvelumme haluamme pitää ammatillisina, mutta myös kotoisina. Halumme on, että palveluamme ostaessa asiakkaat saavat erityisiä ja mieleenpainuvia kokemuksia omaan arkeensa ja juhlaansa. Työntekijöinä vastaamme omasta työstämme ja työmme tuloksista. Velvollisuutenamme on kehittää itseämme, ammattitaitoamme ja työtapojamme.

3 RISKINHALLINTA

Riskien hallintaa ylläpidetään toiminnassamme jatkuvasti ja siihen kuuluvat riskianalyysit, riskin merkittävyyden arvioinnit sekä ehdotukset riskien pienentämiseksi. Riskienhallinnassa keskitytään riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn sekä niiden korjaamiseen.

Riskien hallinnasta vastaa toimitusjohtaja, jota avustaa koko muu henkilöstö. Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

Palvelussamme riskit voivat aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä, asiakkaan kodista tai kodin lähiympäristöstä, jossa asiakas ja työntekijä liikkuvat. Riskejä voi olla esimerkiksi asiakkaan fyysinen pahoinpitely työntekijää kohtaan tai asiakkaan kaltoinkohtelu työntekijän toimesta. Ne voivat johtua asiakkaasta itsestään, työntekijöiden toiminnasta, asiakaspalvelusta, rekrytoinnista tai perehdytyksestä.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilöstön tulee ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat tai riskit aina, jos niitä ilmenee. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti sekä kirjallisesti toimitusjohtajalle. Hän vie asian tarvittaessa eteenpäin. Keräämme myös palautetta sekä asiakkailta, että heidän omaisiltaan/palvelun tilaajalta. Palvelua kehitetään palautteen ja tunnistettujen riskien perusteella epäkohtien, riskien ja laatupoikkeamien minimoimiseksi.

Riskien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Läheltä piti tilanteista ja poikkeamista täytetään poikkeamalomake. Lomakkeet käsitellään johtoryhmän kokouksessa ja henkilöstökokouksissa matalalla kynnyksellä. Pyrimme dokumentoimaan pienetkin riskit tai epäkohdat, jotta voimme niitä tarvittaessa tarkastella uudestaan. Toistuviin riskiin tai epäkohtiin voidaan tehdä korjaavat suunnitelmat, jolloin pyritään pääsemään näistä epäkohdista eroon.

Pääasiallisesti käsittelemme riskitilanteet tai riskit/epäkohdat kaikkien asianomaisten kesken.

Korjaavat toimenpiteet sekä muutoksista tiedottaminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Työntekijöiden kesken määritellään tarvittavat korjaavat toimenpiteet, toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan johtoryhmässä ja kirjallisesti sähköpostitse.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnitelman tekemiseen on osallistunut Elli Närhi, Reeta Simuna ja Tanja Peltola.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Reeta Simuna p.0407291082
Tanja Peltola p. 0443339980
Elli Närhi p.0449991246

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta aina jos toiminnassa tapahtuu muutos, joka vaatii päivitystä.

Omavalvontasuunnitelma on esillä kotisivuilla osoitteessa www.vannus.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan aina asiakasta ja hänen omaisiaan kuunnellen ja heidän kertomansa perusteella. Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan fyysiseen, psyykkiseen ja henkiseen toimintakykyyn.

Palvelussamme kannustetaan asiakkaan omaisia, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, osallistumaan palvelusuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen mukaan tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Työntekijä vastaa palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä.

Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelmassa huomioidaan aina asiakkaan mieltymykset ja toimintakyky. Tavoitteenamme on edistää asiakkaan aktiivisuutta, arjessa selviytymistä, toimintakykyä sekä merkityksellisyyden tunnetta. Asiakkaalle laaditaan henkilökohtaisten toiveiden ja tarpeiden mukainen palvelusuunnitelma. Palvelun sisältö suunnitellaan yksilökohtaisesti jokaiselle käynnille.

Palvelusuunnitelman toteutuminen varmistetaan siten, että työntekijä perehtyy palvelusuunnitelman sisältöön. Asiakkaan luona käy mahdollisuuksien mukaan sama työntekijä. Palvelusuunnitelman sisältö käydään läpi yhdessä työntekijän, asiakkaan ja mahdollisesti myös omaisen kanssa. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja sitä muokataan tarpeen vaatiessa. Äkillisissä muutoksissa tiedonkulku varmistetaan henkilökohtaisesti puhelimen välityksellä.

Itsemääräämisoikeus

Asiakkaan toivomukset ja mielipide huomioidaan, kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelu on aina vapaaehtoinen ja sen voi lopettaa milloin tahansa. Asiakkaan tietoja ei jaeta koskaan ulkopuolisille ilman asiakkaan suostumusta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussamme ehdottoman tärkeää on asiakkaan asiallinen kohtelu. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on mahdollisuus tehdä valitus joko palvelun vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti ja se on palvelun, laadun ja omavalvonnan kehittämisen kannalta tärkeää. Asiakaspalautetta voi antaa sekä kirjallisesti tai suullisesti esimerkiksi käyntien yhteydessä tai kotisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Toivomme palautetta hyvin matalalla kynnyksellä. Palautteen keräämisestä ja analysoinnista vastaa johtoryhmä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: Reeta Simuna p.040 7291082, reeta.simuna@vannus.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Rannikon ja Lakeuden alue, sosiaaliasiamies p. 040 1357946

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot www.kkv.fi, p. 029 505 3050

Muistutukset käydään läpi johtoryhmän kokouksissa. Asiakkaalle annetaan vastine 14 arkipäivän kuluessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteita jotka liittyvät hänen päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, vireystilaan, arjessa selviytymiseen, sosiaalisuuteen ja kuntouttavaan toimintaan. Tavoitteiden avulla pyritään edistämään asiakkaan fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja kognitiivista toimintakykyä. Asiakkaan toimintakykyyn, kuntouttavan toiminnan ja hyvinvoinnin tavoitteiden mittarina toimivat asiakastyytyväisyys, onnellisuus sekä mielialan ja aktiivisuuden kehitys.

Ravitsemus

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan havainnoimalla, keskustelemalla ja seuraamalla jääkaapin sisältöä.

Hygieniakäytännöt

Pyrimme ennaltaehkäisemään infektioiden ja tarttuvien tautien leviämistä mahdollisuuksien mukaan. Hyvästä käsihygieniasta huolehtiminen on tärkeää sekä tarvittaessa käytämme kasvomaskeja asiakkaiden luona. Työntekijöiden kesken käydään läpi käytännön ohjeet ja tarvittava hygienian taso ennen töiden aloitusta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Jokainen Vannus-työntekijä ohjeistetaan toimimaan hätätilanteessa ja ilmoittamaan läheltä piti - tilanteista. Vannus-työntekijät eivät tee hoitotyötä, vaan jokaiselta asiakkaalta vaaditaan riittävää yleiskuntoa tai hoidollisen tilan on oltava tasapainossa. Asiakasturvallisuutta omalta osaltaan varmistaa myös vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Tämä ohjeistetaan jokaiselle Vannuksen työntekijälle.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Vannus Oy toimii Oulun alueella kolmen työntekijän voimin. Mikäli sovittu aika ei toteudu, pyritään ensisijaisesti siirtämään käynti paremmalle ajankohdalle. Mikäli ajan siirtäminen ei onnistu, sovimme toisen Vannus Oy:n työntekijän kyseiselle käynnille. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Vannus Oy noudattaa tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä. Kirjaukset tehdään viranomaismääräysten ja ohjeiden mukaan. Allekirjoitettuun sopimukseen sisältyy salassapitovelvollisuus.

Työntekijä kirjaa lyhyen raportin käynnistään, joka mahdollisesti välitetään myös tilaajalle. Tähän ei kirjata henkilötietoja eikä salassa pidettäviä asioita. Asiakkaalta ja tilaajalta on kysytään lupa kuulumisten välittämisestä tilaajalle.

Asiakastietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille ilman suostumusta.
Henkilötietoja säilytetään suojatussa tiedostossa salasanojen takana.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Reeta Simuna p: 0407291082, reeta.simuna@vannus.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Vannus Oy pyrkii panostamaan korkeaan laatuun ja asiakkaan parhaaseen. Henkilöstöltä ja asiakkailta saadun palautteen perusteella saamme tietoa laatu- ja asiakasturvallisuuden kehittämistarpeista. Ilmoitukset epäkohdista sekä kehittämistarpeet käsitellään ja niiden vakavuudesta riskin hallinnan suhteen tehdään suunnitelma asioiden kuntoon laittamiseksi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja.

Paikka ja päiväys

Liminka 1.5.2025

Allekirjoitus ja nimenselvennys



Reeta Simuna

