



Palvelumuoto: Kotiin annettavat palvelut ja kotipalvelua tukevat muut palvelus

Toimintayksikön vastaava esimies: Marjut Tokola

Puhelin: 044 0732 546, sähköposti: marjut.tokola.outlook.com

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö: Marjut Tokola

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen: Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus: Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimistolla kansiossa siten, että asiakkaat, heidän omaiset, työntekijät ja omavalvontasuunnitelmasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

- tarjoamme monipuolista palvelua kaiken ikäisille, jotka tarvitsevat apua kotona tai kodin ulkopuolella asioidessa
- kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, jolloin palvelut sovitetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti
- meillä on riittävästi aikaa asiakkaan hyvään hoitoon ja kohtaamiseen, kannustamme ja ohjaamme asiakkaita kuntouttavan työotteen periaatteita noudattaen ja kannustamme omatoimisuuteen.
- työntekijöiden ammattitaito ja koulutus on riittävän hyvää työtehtävien hoitamisessa, lisäkoulutusmahdollisuuksia tarjotaan työntekijöille.
- tarjoamme myös kodin apumies-palveluita

RISKIENHALLINTA

Kotipalvelu Saiman henkilöstövahvuus on 6-7 työntekijää yrittäjän lisäksi. Työntekijöitä palkatessa tarkastetaan heidän koulutus tiedot ja työhistoria varmistetaan. Jokainen työntekijä perehdytetään hyvin työtehtäviin ja lääkehoitoon perehdytetään erillisen lääkehoidon perehdyttämislomakkeen mukaisesti. Uusi työntekijä perehdytetään asiakkaisiin käymällä jokaisen asiakkaan luona ensimmäinen kerta kokeneemman työntekijän kanssa yhdessä.

Jokaisen kotihoidon ja tukipalveluiden sekä lapsiperheen kotipalvelun asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen sopimus, johon kirjataan yhdessä sovitut hoitotoimet, kellonajat ja erityshuomiot. Asiakkailta pyydetään myös lääkelista, sairauksien tiivistelmä-sivu ja jos mahdollista, kotihoidon tai muun tahon yhteenveto asiakkaasta. Jokainen työntekijä tutustuu uuden asiakkaan tietoihin.

Asiakkaiden lääkehoito toteutetaan heidän kotona. Näin lääkkeet eivät voi lääkkeenjako tai -antotilanteessa sekoittua. Lääkepoikkeamista ja läheltä piti-tilanteista tehdään kirjallinen seloste ja ne käydään palaverissa läpi. Asiakasta ja/tai hänen omaista informoidaan aina sattuneista vaaratilanteista.

KORJAAVAT TOIMENPITEET

Mietitään niitä keinoja ja toimenpiteitä, joilla vältetään saman virheen tapahtuminen jatkossa. Parannusehdotukset kirjataan ja mahdollisuuksien mukaan otetaan käytäntöön.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisen, läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palveluseteliasiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus, irtisanomisen on tapahduttava 2 viikkoa enne halutun palvelun päättymistä. Asiakaskäynnin peruuntumisesta on ilmoitettava 24h ennen sovittua käyntiä. Jos käynti perutaan alle 24h ennen asiakaskäyntiä, asiakkaalta voidaan laskuttaa suunniteltu käynti.

HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA

Hoidon- ja palveluntarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen hoitoa, palvelua ja kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma säilytetään toimistolla ja jokainen työntekijä on velvollinen niihin tutustumaan.

ASIAKKAAN OSALLISUUS JA PALAUTTEEN KERÄÄMINEN

Asiakailta ja heidän omaisilta tai muilta asiakkaan asioita hoitavilta pyydetään säännöllisesti palautetta. Asiakas itse tai läheinen voi antaa palautetta milloin vain soittamalla, lähettämällä sähköpostin tai viestin tai suoraan työntekijälle asiakaskäynnin aikana.

ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Muistutuksen vastaanottaja: Marjut Tokola

Yrityksellä ei ole omaa sosiaaliasiamiestä. Asiakas voi tarvittaessa ottaa yhteyttä ja kysyä neuvoa Raahen Hyvinvointikuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamieheltä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista
Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta:
<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/reklamaation-tekeminen-yritykselle/>

ASIAKASTURVALLISUUS

Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet

Yrittäjä vastaa käytettävien suojarusteiden, mittareiden ja muiden mahdollisten laitteiden ja välineiden oikeasta säilytyksestä, riittävästä määrästä, asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta, tarvittaessa yrittäjä toimittaa välineet huoltoon tai hankkia uusia tilalle.