

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

- 1.palvelun tuottajaa koskevat tiedot
- 2.toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- 3.arvot ja toiminta-ajatus
- 4.Riskinhallinta
- 5.riskien tunnistaminen
- 6.riskien käsittely ja korjaavat toimenpiteet
- 7.asiakkaan asema ja oikeudet
8. Omavalvonta

1.Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Bam Palvelut oy

Ratatie 22, 37550 Lempäälä

Y-tunnus: 3201471-4

Puhelinnumero: 0407392448

Sähköpostiosoite: info@bampalvelut.fi

Toiminnasta vastaava esimies

Johanna Sarvanto

Puhelinnumero: 0407392448

Sähköpostiosoite: info@bampalvelut.fi

Tuotettavat palvelut

tukipalvelut, kotisiivous

2. Toiminta-ajatus

Tuotamme kotisiivousta ja kotihoidon tukipalveluita asiakkaan kotona. Palveluidemme avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä asumista sekä edistetään asiakkaidemme hyvinvointia. Otamme huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Palveluihimme kuuluu kodinsiivousta, ikkunanpesua, muuttosiivousta, loppusiivousta, tekstiilihuoltoa, kaupassa ja apteekissa käyntiapua.

3. Arvot ja toimintaperiaatteet

Keskeisimpiä arvojamme on ammattitaito työhön mitä teemme, ympäristöystävällisyys, kumppanuus ja halu auttaa. Tuottamamme palvelun toimintaperiaattena on antaa asiakkaalle turvallinen ja kiireeton palvelu sekä edistää asiakkaan hyvinvointia. Palvelukokonaisuus ja laajuus suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa.

4. Riskinhallinta

Omaohjauksemme riskienhallinnassa on tavoitteena ehkäistä vaaratilanteiden syntyminen. Hyvin toteutetulla riskienhallinnalla pyrimme ehkäisemään, välttämään tai jopa poistamaan riskejä. Kun riskit ovat hallinnassa, hallitaan myös turvallisuus.

Jotta työntekijöiden ja asiakkaidemme turvallisuus ei vaarantuisi on hyvä tunnistaa riskejä.

5. Riskien tunnistamisen

Asiakkaan turvallisuus huomioidaan työtä valvomalla, kehittämällä, laattua tarkailemalla ja työvaiheita - ja prosesseja hiomalla. Asiakkaidemme kanssa tehdään avainten luovutus sopimus ja avaimia säilytetään lukollisessa siihen tarkoitettuun avainkaapissa. Henkilöiden tietoja emme luovuta työntekijöillemme. Pidämme rekisteriä asiakkaista ainoastaan laskutusta varten. Laskutukset tehdään verkkopalvelussa joka on turvattu salasanoilla. Tarkastelemme ajoittain omaa toimintaa jotta edellä mainitut kohdat toteutuvat käytännössä.

Meillä työskentelevien henkilöiden taustat selvitetään ja haastattelemme työntekijän entiset työnantajat tai muut henkilöt. Tuotamme ainoastaan työtä joka ei ole hoivatyötä. Pyrimme siihen, että kohteissa työskentelee sama tuttu henkilö. Työssä käytämme omia siivousaineita, työvälineitä ja tarvikkeita. Omia aineita ja välineitä käyttämällä tiedämme siivousaineiden ja työvälineiden käyttöturvallisuustiedotteet, mihin aine tai työväline on tarkoitettu käytettäväksi eivätkä aiheuta vaaraa tai riskiä asiakkaalle, työntekijälle tai ympäristölle. Ympäristölle ystävälliset puhdistusaineet ovat yleensä mietoja eivätkä oikeoppisella käytöllä aiheuta terveyshaittoja. Perehdytämme työntekijät työhön jotta työntekijämme hallitsevat työergonomian, osaavat käyttää työvälineitä ja aineita turvallisesti. Perehdytyksessä käymme myös läpi yleisimmät vaaratilanteet ja kuinka niitä voi ehkäistä tai välttää. Suunnitellaan työt niin ettei yksintyöskentelevien työpäivät ole ylikuormittavia ja työ voidaan toteuttaa huolellisesti ja kiireettömästi. Vaaratilanteita varten olemme laatineet oman lomakkeen työntekijöille johon voi kirjata vahingot, läheltä piti ja vaaratilanteet. Otamme myös huomioon sosiaalihuoltolain Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden. Henkilöstömme kerrotaan ilmoitusvelvollisuudesta ja menettelytavoista.

48 §

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitettua henkilöä on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Myös asiakkaamme voivat tehdä ilmoituksen tai kertoa syntyneistä riskeistä ja epäkohdista soittamalla tai lähettämällä sähköpostia. Käsittelemme asiat viipylemättä.

6. Riskien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

Jos Asiakkaan kodissa tapahtuu riski, vaara tai - läheltäpiti tilanne on työntekijöille ojeistettu raportoimaan heti esimiehelle sekä suullisesti että kirjallisesti siihen tarkoitettu lomakkeelle. Perehdytyksen yhteydessä jokainen työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytyskansion jossa on myös kerrottu menettelyohjeet riski, vaara ja läheltä piti tilanteita varten. Lomakkeelle kirjataan tapahtumaketju, joka on jälkikäteen helpompi analysoida asianosaisten kanssa. Käymme läpi tapahtuman, siihen johtaneet syyt ja pohdimme yhdessä kuinka estetään jatkossa samankaltaisten vaaratilanteiden synty.

Jos riski, vaara tai läheltäpiti tilanne on syntynyt aloitamme välittömästi selvityksen ja korjaavat toimenpiteet asianosaisten kanssa. Pyrimme jatkossa toimimaan ja ohjeistamaan henkilökuntaa niin ettei samoja tai samankaltaisia virheitä toistuisi uudestaan.

7. Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelusuunnitelma

Ennen asiakas-suhteen aloitusta tehdään palvelusuunnitelma l puhelimitse tai asiakkaan luona, palvelut tai palvelu suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, jonka laatimisessa mukana voi olla laillinen edunvalvoja tai omainen. Sopimukseen kirjataan asiakkaan perustiedot (pl. Sosisaaliturvatunnus) nimi ja osoitetiedot, asiakkaan kuvaus toimintakyvystään, työaika-arvio sekä tuntihinta. Sopimus sisältää myös sovituiista palveluista palvelukuvauksen sekä sopimusehdot. Asiakas voi sopimukseen tutustua ennen allekirjoitusta. Allekirjoitus kuitenkin kirjoitettuna ennen ensimmäistä toteutunutta kertaa. Sopimusta voidaan tarvittaessa muuttaa toiveiden ja tarpeiden mukaan.

Itsemääräämisoikeus

Asiakkaalla on oikeus omaan kotiinsa. Emme rajoita asiakkaan itsemäärämisoikeutta. Otamme huomioon asiakkaan mielipiteet ja toivomukset. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa yhdessä asiakkaan kanssa on asiakkaalla oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun. Palveluita tuottaessa otamme huomioon ensisijaisesti asiakkaan edun.

Asiakkaan kohtelu

Meille tärkeää on, että jokaisella asiakkaallamme on mahdollisuus hyvää palveluun ja kohteluun. Kenenkään ei pidä kokea syrjintää tai epäasiallista kohtelua.

Kunnioitamme asiakkaidemme yksityisyyttä, vakaumusta. Asiakkaalla on aina mahdollisuus ilmoittaa itseensä kohdistuneesta epäasiallisesta tai yksityisyyttä rikkovasta kohtelusta. Pyrimme hyvään asiakastyytyväisyyteen, pitkiin asiakas-suhteisiin, ja hyviin vuorovaikutustaitoihin.

Asiakkaan oikeusturva

Omavalvontasuunnitelmassa tulee myös kertoa, kenelle asiakas voi tehdä muistutuksen, mikäli on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, sekä miten mahdollisiin omavalvonnallisiin korjaustoimenpiteisiin ryhdytään muistutuksen johdosta. Teksti lainattu Valviran sivuilta.

Ensisijaisesti pyrimme hoitamaan ja korjaamaan toiminnassa ilmenneet epäkohdat, puutteet tai muut vaara,- vahinko tai- läheltäpiti tilanteet asiakkaan kanssa kirjallisesti ja taltioimalla reklamaatiot, jotta pystymme kehittämään toimintaa ja parantamaan asiakasturvallisuutta ja tyytyväisyyttä. Muistuksen käsittelee toimmanasta vastaava henkilö Johanna Sarvanto

vastaavan henkilön yhteystiedot

Johanna Sarvanto, 0407392448

info@bampalvelut.fi