

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityinen palveluntuottaja

Hyvinvointialue:Länsi-Uusimaa

Nimi: VR-taksi

Palveluntuottajan y-tunnus: 2975281-2

Osoite: Aapontie 18,03100 Nummela

Palvelumuoto: Asiakkaan avustaminen eri tilanteissa

Toiminnasta vastaava henkilö: Vesa Rissanen, 0400470244

Sähköposti: vr.taksi@gmail.com

Ilmoituksenvarainen, rekisteröitävä toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

TOIMINTA-AJATUS

Ensisijainen tarkoitus on tarjota asiakkaalle saattaja- ja avustavaa palvelua taksimatkan yhteydessä esimerkiksi sairaalakäynneillä sekä missä tahansa asiointipaikassa kulloinkin asiakkaan tarve on.

Jatkossa on tarkoitus tarpeen mukaan lisätä toimintaan muitakin tilanteita joissa asiakas tarvitsee avustusta tai tukea.

Tavoitteena on luoda yksilöllisiä ratkaisuja ja palveluita, jotka mahdollistavat paremman arjen ja onnellisemman elämän mahdollisimman monelle ihmiselle.

Toimintaamme ohjaavat luotettavuus, lämpö, ammattitaito sekä saumaton yhteistyö asiakasta kunnioittaen. Keskeinen toimintaperiaattemme on asiakaslähtöisyys johon kuuluu hänen itsemääräämisoikeutensa arvostaminen ja kunnioittaminen.

Toiminnassamme korostuu kiireettömyys ja laatu. Palvelumme ovat korkeatasoisia ja ammatillisia. Riittävä ja työhönsä pätevä henkilöstö on palvelujemme tuottamisen tärkein resurssi.

Toimintaamme kuuluu että olemassa olevia palveluita kehitetään jatkuvasti, meidät tunnetaan luovista ratkaisuista ja koemme muutokset myönteisinä haasteina.

Riskinhallinta

Omaavontta perustuu riskinhallintaan jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yrityksen tehtävänä on huolehtia omaavonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yritys vastaa siitä että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuva turvallisuustason ja-riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Luettelo riskinhallinnan/omaavonnan toimeenpanon ohjeista:

- Vaarojen selvitys ja arviointi
- Ydinprosessien riskit ja mahdollisuudet
- Arvio omaavontasuunnitelman toteutumisesta
- Epäkohtien ilmoitusvelvollisuus
- Ergonomia ja turvallisuus
- Toimintaohjeet hätätilanteessa
- Riskien hallinta: Turvallisuushavaintojen kirjaaminen ja käsittely

Riskien tunnistaminen: Henkilökunta kirjaa kaikki turvallisuushavainnot

Riskien käsitteleminen: Kirjatut turvallisuushavainnot käsitellään reaaliajassa havainnosta riippuen

Korjaavat toimenpiteet: Kaikkiin esille tulleisiin epäkohtiin, laatu poikkeamiin, läheltä piti tilanteisiin ja haittatapahtumiin suhtaudutaan vakavasti ja toimintaa jatkuvasti parantavaksi.

Tilanteiden syyt selvitetään ja pohdimme miten voimme muuttaa menettelytapa ja turvallisuutta.Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja-ilmoitukset.

Muutoksista tiedottaminen: Muutoksista työskentelyssä tiedotetaan henkilöstölle,tarvittaessa asiakkaalle ja hänen läheiselleen sekä palvelun tilaajalle.Heille ilmoitetaan riskeistä ja niiden korjaamiseen vaadittavista toimenpiteistä ja mahdollisista uusista työ-ja toimintaohjeista.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman suunnittelut:

Vesa Rissanen

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Vesa Rissanen 0400470244,vr.taksi@gmail.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja ainakin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja tarvittaessa päivitetään.Ennen päivittämistä tehdään arvio omavalvontasuunnitelman toteutumisesta menneen vuoden aikana.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on yrityksen toimistossa julkisesti nähtävänä jotta asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Jatkossa se on nähtävillä myös nettisivuilla.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Tilaaja tekee arvion asiakkaan palvelutarpeesta ja määrittelee tarvittavan palvelun

Palveluntuottaja tekee palvelusuunnitelman asiakkaalle.Asiakas itse määrittelee palvelun sisällön.

Asiakas päättää palveluun kuuluvat asiat yhdessä sovitun raamin mukaisesti.Työntekijät tukevat asiakkaan hyvinvointia ja arjen sujumista,asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Asiakkaan avustaminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Jos asiakas tai läheinen kokevat että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai vuorovaikutustilanne työntekijän kanssa on epäonnistunut tavalla tai toisella,pyydetään asiakasta jo ennakoivasti ottamaan asia puheeksi oman avustajan tai yksikön esimiehen kanssa jotta tilanteeseen voidaan heti puuttua.Asiakas voi tehdä vapaamuotoisen muistutuksen ja sen teossa avustetaan tai hänet ohjataan sosiaaliamiehen puheille.Meillä reagoidaan jo ns.hiljaisiin signaaleihin ja puututaan epäkohtiin aktiivisesti heti niiden tultua tietoon. Asia käydään läpi asianosaisten kanssa ja sovitaan jatkotoimista joilla asia saadaan kuntoon.

Henkilökunnan perehdytyksessä käydään läpi työtä koskevat perusasiat ja asiakastyöhön liittyvät asiat siten että vaikka työntekijä tuntisi itse kiireen tuntua,on asiakkaan saatava tapahtumasta loistava asiakaskokemus.

Kaikki epäasiallinen kohtelu kerrotaan esimiehelle ja tehdään ilmoitus jossa poikkeaman syntyyn ja asian kuntoon saattamiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön,laadun,asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.Kaikki saadut palautteet kirjataan ylös ja palautteen saaja välittää palautteen työntekijöille.

Kaikki palautteet käsitellään. Tilanne käydään läpi ja mietitään yhdessä mitä olisi voinut tehdä toisin jotta sama asia ei enää toistu.Tarvittaessa ohjataan työn tekemistä päivitetyn työ-ja toimintaohjein.

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun ja laadukkaaseen palveluun.Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan,vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.Palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuu henkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Sosiaali.potilasiamies@luvn.fi

p.0400277087 tai 0408335528 tai 0291515838

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas itse määrittää halunsa osallistua mutta asiakkaiden aktivoiminen ja kannustaminen pitämään huolta itsestään ja arjen hallinnastaan on osa työntekijöidemme päivittäistä työtä.

Asiakkaan ja hänen ympäristönsä yleistä hygieniatasoa seurataan mahdollisuuksien mukaan.

Asiakasturvallisuus

Asiakkaan kotona kiinnitetään huomiota turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin . Mikäli mahdollista työntekijä korjaa tilanteen ja poistaa vaaran aiheuttajan.Tarvittaessa ollaan yhteydessä pelastusviranomaisiin tai sopimuksen mukaan edunvalvojan, isännöitsijään tai muuhun sovittuun tahoon ja noudatetaan holhustoimilain mukaista ilmoitusvelvollisuutta maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaista velvollisuutta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään tai jos on epäily hänen kaltoin kohtelustaan.

Henkilöstö

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu avustettavien asiakkaiden määrästä.

Palvelutyöhön palkattavan henkilön on oltava pääsääntöisesti yksintehtävään työhön soveltuva, omaaloitteinen, ongelmanratkaisukykyinen, iloinen, hyvän asiakaskokemuksen aikaansaava sekä luotettava. Työntekijän tärkein ominaisuus on halu ja asenne tehdä hyvää ja asiakaslähtöistä avustustyötä.

Henkilöstö perehdytetään työhön tarkistuslistaa käyttäen. Perehdytyksen hoitaa esimies. Asiakas perehdyttää avustajan oman arkensa asioihin ja kertoo vain sen mitä itse haluaa. Mikäli asiakas ei pysty kommunikoimaan, hänet parhaiten tunteva henkilö perehdyttää uuden avustajan.

Asiakastietojen käsittely

Asiakastietoja kerätään palvelusopimuksen muodossa vain kulloinkin tarpeellinen määrä ja sopimuksia säilytetään yrityksen toimistossa.

Omavalvontasuunnitelma seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnasta vastaava henkilö

Paikka ja päiväys

Nummela 30.1.2023

Vesa Rissanen