



Palveluntuottaja: Yksityinen palveluntuottaja: Allin Kotiapu
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2315187-2
Puhelin: 044-3442135
Sähköposti: allinkotiapu@gmail.com
Osoite: Patruunankuja 4B37 08200 Lohja
Palvelumuoto: Kotipalveluiden tukipalvelua tarvitsevat asiakkaat Lohjan, Vihdin ja Karkkilan kunnassa.
Arvio maksimiasiakasmäärästä: 30
Toimintayksikön vastaava esimies: Kristina Meronen

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Tuotamme ammattitaitoisia monipuolisia kotipalveluiden tukipalveluja Lohjan, Vihdin ja Karkkilan alueella. Kotipalveluiden tukipalvelut ovat ikääntyneille ja muille tukipalveluita tarvitseville henkilöille, jotta kotona asuminen olisi mahdollista.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Sama palveluntuottaja, joka toimii luotettavasti, ammattitaitoisesti ja joustavasti käyntiajan puitteissa asiakkaan toiveiden mukaan ja tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa siten, että asiakas kokee elämän kotona turvalliseksi ja mielekkääksi, hänen oma henkinen ja fyysinen toimintakykynsä säilyy ennallaan ja hänen elämänilonsa sekä merkityksellisyys tunteensa kasvaa.

Toimintaa ohjaavat arvot ovat luotettavuus, osallisuus, arvokkuus, kiireettömyys, läsnäolo ja ympäristöstävällisyys. Kotipalveluiden tukipalvelut, pääasiassa kotisiivous, tuotetaan asiakkaiden kotona yksinyrittäjänä.

Palvelu tuotetaan ajallaan ja sovitusti. Käyntiaikoja myös sovitellaan asiakkaan erityistoiveiden mukaan.

Siivoukset tuotetaan laadukkaasti huomioiden pesuaineiden ekologisuus/tarve, vedettömyys. Asiakkaan kodin siisteys suoritetaan ammattitaitoisilla- ja välineillä, asiakkaalle mennessä puhtaasti siivoukspyyhkeet, huomioiden kotona olevat asiakkaat mm. siivousjärjestystä muuttamalla.

Tekstiilihuolto sopimuksen mukaan asiakkaan toiveet huomioiden.

Asiakkaat huolehtivat itsenäisesti ruokailuistaan.

Palvelu perustuu kirjalliseen palvelusopimukseen ja -suunnitelmaan. Palvelu on vastuuvakuutettua.

Liiketilaa ei tarvita, kotonani tapahtuu siivoustarvikkeiden huolto. Huomioituna hygienisyys, tartuntavaara sekä työturvallisuus.

Vuodenvaihteessa kooste laskuista kotitalousvähennyistä varten.

Kierrätys: lehdet, pullot, pahvit, muovit, metallit ja lasi. Kierrätystä varten kestokasseja, joihin voi tuotteet laittaa. Sekajäte asiakkaan sopimaan paikkaan.

RISKINHALLINTA riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpano

Sopimusta laadittaessa kodin kartoittaminen.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista. Riskit tunnistetaan ja ennakoidaan asiakastyössä ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Palvelukuvausta ja sopimusta laadittaessa käydään kodin tilat läpi vastuualueineen (sähköt, vesikalusteet ym) ja sovitaan siivoustaso sekä menetelmät huomioiden riskitekijät. Huomioidaan asiakkaan ja palveluntuottajan velvollisuudet ja oikeudet. Yrityksessä kiinnitetään erityisesti huomiota fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen asiakasturvallisuuteen. Avainten luovutuksesta kirjaus palvelusopimukseen.

Suurimmat riskit liittyvät yrittäjän tai asiakkaan fyysiseen loukkaantumiseen sekä asiakkaan irtaimiston rikkoutumiseen.

Oikeanlaiset työvälineet, aineet ja suojavälineet. Yrittäjä huomioi työjärjestyksessä mm. matot, lattioiden mahdollisen liukkauden, imurin johdon, rollaattorin käytön, varsinkin liikuntarajoitteista asiakasta pyydetään pysymään paikallaan, kun siivous samassa huoneessa. Päihtyneen asiakkaan yleistila tarkistetaan ja palvelua jatketaan myöhemmin.

Eläimet on pidettävä hallinnassa käynnin aikana. Valaistus, pihojen hiekoitus/auraus huomioitava.

Yrityksellä on vastuuvakuutus. Tapaturma- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitukset sovitulle taholle, jotka kirjallisessa sopimuksessa.

Yrittäjän työturvallisuudessa huomioidaan:- hyvä suunnittelu ja ennakointi -toiminta suhteessa työympäristöön ja asiakkaan läsnäoloon -riskien arviointi ja hallinta työskennellessä -mm.tikkaat, työasennot, kompastumisen ehkäiseminen -altistuminen-mm.pesuaineroiskeet -ergonomia -henkilösuojaimet/suojavaatteet ja suojakäsineet tarvittaessa-kemikaaliturvallisuus mm.pesuaineet käyttöluoksina mukana- sisäympäristöön ja työtilan suunnitteluun ei juurikaan voi vaikuttaa. Muunlaisista olosuhteisiin liittyvistä riskeistä esim.yrittäjän sairastuminen tai runsas lumentulo, sovitaan käyntikerran siirtäminen puhelimitse.

Miten käsitellään häiritsevyyttä ja lähestä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Asiakkaan ollessa kotona käsitellyt välittömästi ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet tai neuvonta miten tulisi korjata. (mikäli on asiakkaan vastuulla) Asiakkaan ollessa poissa, sopimuksessa sovitulla tavalla. Tarvittaessa käsitely heti yrittäjän toimesta huomioiden millaisesta epäkohdasta on kyse. Kirjallinen kooste asiakasrekisteriin.

Miten reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatu- ja turvallisuusongelmiin, lähestä piti -tilanteisiin ja häiritsevyyksiin?

Sovitaan menettelytapa riippuen epäkohdasta, joskus seuraavaksi käyntikerraksi, joskus välitön korjaus. Erimielisyydet asiakkaan tai omaisten kanssa hoidetaan ensisijaisesti mahdollisimman pian kasvokkain keskustellen. Mietimme asiakkaan kanssa yhdessä, miten samankaltaisissa tilanteissa tulisi jatkossa toimia.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Väkivalta tai sen uhka koetetaan selvittää rauhallisella toiminnalla. (muistisaira) Uhan jatkuessa tai pahentuessa asiakas ohjataan sopivamman palvelun piiriin ja sopimus puretaan.

Miten huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei olisi tapahtunut.

Omavalvontasuunnitelma on sopimuksessa saatavana liitteenä.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakassuhteen alussa ja aina tarvittaessa asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa keskustellaan asiakkaan kunnosta ja palveluntarpeesta. Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan palvelusopimus ja palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelmassa kerrotaan asiakkaan tilanne suunnitelman laatimishetkellä fyysisen ja henkisen kunnon suhteen ja käytössä olevat apuvälineet. Asiakkaan kanssa käydään sopimus ja palvelusuunnitelma läpi, neuvotaan ja ohjataan tarvittaessa sekä opastetaan toisenlaisen avun piiriin, mikäli yrityksen palvelut eivät hänelle riitä. Sopimus voidaan irtisanoa ilman irtisanomisaikaa.

Mitään mittareita ei käytetä, vaan kotipalveluiden tukipalveluiden asiakas itse kertoo, millä tavalla hänen toimintakykynsä on heikentynyt.

Palvelusopimus ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa. Omaiset voivat olla halutessa mukana.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelusuunnitelma laaditaan kirjallisesti ja asiakkaan kuntoa seurataan käyntikerroilla, tarvittaessa tehdään muutokset palvelusuunnitelmaan. Palvelusopimuksen muutokset tai sisältömuutokset informoidaan sovitulla tavalla puhelimitse, sähköpostilla, viesteillä. Käytännössä lähes kaikki sovitaan käyntikerroilla.

Kustannusmuutokset tarkistetaan vuodenvaihteessa ja ilmoitetaan asiakkaalle sovitusti.

Miten vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Sopimuksessa ja keskustellen käyntikerralla sovimme yhteyshenkilöt ja asiat, joihin muilla on lupa muodostaa mielipide. Asiakastyössä vaitiolovelvollisuus ja kokonaisvaltainen luottamus ovat hyvin tärkeitä asioita. Yrittäjä kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja pyrkii siihen, että palvelu ottaa huomioon jokaisen asiakkaan yksilöllisesti. Autetaan asiakasta toimintakyvyn ylläpitämisessä ja mahdollisuudessa asua kotona.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Toimitaan kunnioittaen, asiallisesti ja huomaavaisesti. Virhetilanteet kirjataan asiakasrekisteriin ja korjataan käyttäytymisenä. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan asiakasta kohtaan ulkopuolisen henkilön toimesta niin yrittäjällä on ilmoitusvelvollisuus asiakkaan kotikuntaan. (huoli-ilmoitus)

Keskustellaan kasvokkain tai puhelimitse.

Asiakas voi ottaa yhteyttä: Länsi-Uudenmaan luvn.fi sosiaali- ja terveysasia puh. 029 151 2000 sosiaalipalvelujen päivystys arkena 8-15 029 151 6006 sosiaali- ja kriisipäivystys 029 151 2221

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Välitöntä palautetta saadaan käyntikerroilla, jolloin asiakas on kotona ja muutoksia voi tehdä vaikka heti. Tarvittaessa laskutuksen yhteydessä sähköpostilla, soittaen tai viestien välityksellä.

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalaute kirjataan manuaaliseen asiakasrekisteriin. Tarvittaessa seuraavalla käyntikerralla tehdään muutoksia. Huomioidaan myös palvelukuvauksen päivittämisen yhteydessä kerran vuodessa. Hyödynnetään asiakaspalautetta opiskelemalla uusia asioita, päivittämällä nykyistä osaamista.

ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. 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: Kristina Meronen
Sosiaaliasiamies neuvoa asiakkaita lain soveltamisessa ja avustaa muistutuksen tekemisessä. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Puh. 029 151 5838
Valtakunnallinen neuvontanumero 09 5110 1200 www.kkv.fi avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa kuluttajan aloitteesta. Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Kuluttajaneuvonnasta löytyy reklamaatioapuri ja sitä kautta valmiit valituspohjat, joita voi hyödyntää.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Jos asiakkaalla on vihko kotona, johon toivotaan käynnistä kirjaus, niin kirjataan. Muutoin yrittäjään voi ottaa yhteyttä.

ASIAKASTURVALLISUUS

Miten kehitetään valmiuksia asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Asiakas vastaa itse kodin ja itsensä turvallisuudesta. Neuvomalla asiakasta, mikäli kotona havaitaan riskejä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakas vastaa itse turvalaitteistaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaan vastuulla.

Miten varmistetaan, että noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakastiedot manuaalisessa tiedostossa. Laskutus osittain sähköisesti, osittain postitse, osittain viedään asiakkaalle.

Kirjanpito eri tietokoneella. Tiedot säilytetään kotona lukitussa arkistokaapissa, sähköiset tiedot salasanan, palomuurin ja virusturvan suojaamina. Päättyneiden asiakassuhteiden sopimukset ja palvelukuvaukset tuhoataan 6kk kuluttua asiakkuuden päättymisestä, huomioiden lain mukaan säilytettävien asiakirjojen säilytysajat.

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Tietosuoja- ja rekisteriseloste on saatavilla pyydettyä tulostettuna. Julkisesti nähtävissä kotisivuilla www.allinkotiapu.fi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrittäjä

Paikka ja päiväys

Lohjalla 20.3.2024

Allekirjoitus

Kristina Meronen