

Alina

Kotona paras

ALINA IMATRA,
LAPPEENRANTA

Kotihoiva Kaakko Oy

Omavalvontaohjelma 2024

Kirjattu: 26.8.2024

SISÄLLYS

1. Johdanto	3
1.1. Palveluntuottajan tiedot	3
1.2. Yrityksen rakenne	3
2. Palvelujen laatu ja turvallisuus	4
2.1. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus	4
2.2. Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	4
2.5. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	5
2.6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.....	5
3. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen	5
3.1. Omavalvonnan tavoitteet.....	5
3.2. Omavalvonnan vastuut ja organisointi	5
3.3. Omavalvonnan toteuttaminen.....	6
3.4. Seuranta ja raportointi	6

1. JOHDANTO

Omavalvontaohjelman tarkoituksena on kuvata sitä, miten **Alinalla Imatralla sekä lähialueilla ja Lappeenrannassa** seurataan palveluiden toteutumista, turvallisuutta, laatua sekä yhdenvertaisuutta. Seuraamisen lisäksi omavalvontaohjelma kuvaa sen, miten havaitut puutteet korjataan. Omavalvontaohjelman lisäksi yrityksessä on ajantasainen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelma ovat molemmat nähtävissä yrityksen internet sivustolla, sekä kuuluvat osaksi henkilöstön perehdytystä.

Omavalvontaohjelma on laadittu **12.7.2024** ja sitä päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain. Omavalvontaohjelman laatimiseen ja sen toteutumisen seurantaan osallistuvat yrittäjä, henkilökunta ja ketjuhallinto.

1.1. PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT

Palveluntuottajan nimi: Kotihoiva Kaakko Oy

Yrityksen osoite: Niskapietiläntie 17, 55910 Imatra

Yrityksen puhelinnumero: 044 455 6840

Yrityksen sähköpostiosoite: info.imatra@alinahoivatiimi.fi

Yrityksen vastuuhenkilö: Katri Kaskinen

1.2. YRITYKSEN RAKENNE

Alina Imatra ja Lappeenranta tuottaa sosiaali- ja terveystalvueluita Etelä-Karjalan hyvinvointialueella. Katri Kaskinen on yrityksen yrittäjä ja toimitusjohtaja. Yrittäjällä on sairaanhoitajan pätevyys. Yritykselle on nimetty vastaava sairaanhoitaja.

Imatralla kotipalveluille on nimetty kaksi vastuuhenkilöä sekä tiimivastaava.

Lappeenrannassa operatiivisesta toiminnasta vastaa yksikölle nimetty tiimivastaava.

Päätoimisto sijaitsee Imatralla, tämän lisäksi meillä on sivutoimipiste Lappeenrannassa sekä Rautjärven Simpeleellä on työntekijöiden taukotila.

Palveluita tuotetaan ensisijaisesti ikääntyneille, vammaispalvelun asiakkaille sekä lapsiperheille. Palvelut ovat kotiin annettavia palveluita, jotka koostuvat kotihoidosta, kotisiivouksista, lapsiperheiden kotipalvelusta sekä henkilökohtaisesta avustamisesta. Osa käynneistä on kotisairaanhoidon käyntejä.

Palvelut tuotetaan asiakkaiden kotona.

2. PALVELUJEN LAATU JA TURVALLISUUS

2.1. PALVELUJEN SAATAVUUS JA JATKUVUUS

Yrityksessä palveluiden tarve arvioidaan aina yhteistyössä yhteistyökumppanin, asiakkaan tai tilaajan kanssa. Palveluiden tarpeen arvioinnin yhteydessä laaditaan myös hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoidon alkaessa varmistetaan hoito- ja palvelusuunnitelman säännöllinen päivittäminen ja varmistetaan tätä kautta palveluiden saatavuus, sekä varmistetaan asiakkaalle riittävät palvelut.

Mikäli asiakkaan palveluihin on tarve tehdä muutoksia, muutokset tehdään aina asiakkaan kanssa yhteistyössä. Asiakas on tilaajan mukaan joko itsemaksava asiakas, tai hyvinvointialue. Mikäli asiakas on hyvinvointialue, jatkohoitoaikaan järjestäminen tapahtuu hyvinvointialueen toimesta. Itsemaksavan asiakkaan kohdalla asiakasta tuetaan haluttujen palveluiden piiriin ja autetaan etsimään kulloinkin sopivaa palvelua.

Palveluiden jatkuvuus on varmistettu kattavalla sijaispoolilla, jonka lisäksi mahdollisessa poikkeustilanteessa hengelle kriittiset toiminnot priorisoidaan etusijalle. Esimerkiksi siivouskäynnit voidaan perua lääkkeenantokäyntien sijasta mahdollisessa poikkeustilanteessa.

Yritykseen on myös laadittu erillinen valmiussuunnitelma mahdollisten poikkeustilanteiden varalta, jotta erilaiset riskitekijät voidaan huomioida mahdollisimman kattavasti.

2.2. PALVELUJEN TURVALLISUUS JA LAATU

Asiakkaiden palveluiden turvallisuutta ja laatua seurataan säännöllisesti useilla erilaisilla menetelmillä, kuten asiakaspalautteen, riskikartoitusten, poikkeamailmoitusten, sekä auditointien avulla. Asiakaspalautetta kerätään aina käyntien yhteydessä ja asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta. Tämän lisäksi asiakaspalautte kerätään kootusti vähintään kerran vuodessa ja tämän pohjalta luodaan kehittämissuunnitelma palveluiden laadun kehittämiseksi. Auditointeja toteutetaan sekä sisäisesti, että ulkoisesti. Yritys on SHQS laatusertifioitu.

Riskienhallinta toteutetaan säännöllisin riskikartoituksin aina tarpeen mukaan, tai ainakin vuosittain. Riskikartoitukset tehdään aina yhteistyössä työsuojeluvaltuutetun kanssa ja potentiaaliset riskiasiakkaat käydään läpi erikseen. Esimerkkinä voidaan sanoa asiakas, jolla on vaativia nostotoimia.

Henkilökunta tietää laadun, sekä turvallisuuden merkityksen asiakastyössä ja kyseiset tematiikat ovat osa säännöllistä palaverikäytäntöä. Poikkeamakoornnit käydään aina tiimipalaverissa henkilöstön kanssa lävitse, jonka jälkeen mietitään korjaavia toimenpiteitä. Sama metodi toimii laatuksymysten kohdalla, esimerkiksi reklamaatiotilanteessa.

2.5. HAVAITTUJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN

Mikäli puutteita toiminnassa ilmenee, vastataan reklamaatioihin omavalvontasuunnitelmassa mainitulla tavalla. Korjaavat toimenpiteet pannaan täytäntöön välittömästi, mikäli riski tai haitta on aidosti todennettavissa. Mahdollisissa puutteissa osallistetaan henkilöstö, asiakas ja yhteistyötaho mukaan korjaustoimenpiteisiin ja ratkaisua haetaan yhdessä.

2.6. SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN

Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan yrityksen internetsivuilla.

3. OMAVALVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TOTEUTTAMINEN

Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa palvelujemme turvallisuus, laatu ja lainmukaisuus sekä jatkuva parantaminen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään yksikössä vähintään kerran kolmessa kuukaudessa ja julkaistaan aina yrityksen internetsivuille.

3.1. OMAVALVONNAN TAVOITTEET

- Taata asiakkaille turvalliset ja laadukkaat palvelut
- Noudattaa voimassa olevia lakeja, asetuksia ja viranomais määräyksiä
- Tunnistaa ja hallita toiminnan riskejä
- Edistää toiminnan jatkuvaa kehittämistä ja parantamista

3.2. OMAVALVONNAN VASTUUT JA ORGANISOINTI

Omavalvonnan toteuttamisesta vastaa yksikön johtaja, joka huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla ja että henkilökunta on perehdytetty omavalvonnan periaatteisiin ja käytäntöihin. Jokainen työntekijä osallistuu omavalvontaan omassa työssään ja raportoi havaitsemistaan poikkeamista tai kehittämiskohteista. Tämän lisäksi Alina ketju osallistuu omavalvonnan kehittämistyöhön yrityksen tukena.

3.3. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN

- Säännölliset tarkastukset: Yrityksessä toteutetaan säännöllisiä tarkastuksia toimintaympäristössä ja prosesseissa. Mahdolliset puutteet ja riskit dokumentoidaan ja käsitellään viipymättä.
- Poikkeamien hallinta: Kaikki poikkeamat ja niiden syyt kirjataan ja analysoidaan. Toimenpiteet niiden korjaamiseksi toteutetaan mahdollisimman nopeasti, ja toimenpiteiden vaikutuksia seurataan.
- Henkilöstön koulutus: Järjestämme säännöllisesti koulutuksia ja tiedotustilaisuuksia henkilökunnalle, jotta he pysyvät ajan tasalla omavalvontaan liittyvistä vaatimuksista ja parhaita käytäntöjä.
- Asiakaspalautte: Keräämme ja analysoimme aktiivisesti asiakaspalautetta palvelujemme parantamiseksi ja mahdollisten ongelmakohtien tunnistamiseksi.

3.4. SEURANTA JA RAPORTOINTI

Omavalvonnan tuloksia seurataan ja raportoidaan säännöllisesti johdolle ja henkilöstölle. Tulosten perusteella tehdään tarvittavat muutokset ja kehittämistoimenpiteet, jotta omavalvontajärjestelmämme vastaa jatkuvasti toimintamme ja asiakastarpeidemme vaatimuksia.