



KOTOTUOTE

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLLYSLUETTELO

- Yhteystiedot	3
- Laskutusosoite	4
- Yrityksen esittely	5
- Arvot	6
- Toiminta-ajatus ja strategia	7
- Hinnasto	8
- Toimenkuvat ja vastualueet	9
- Henkilöstö	10
- Perehdytys	12
- Laadunvalvonta	12
- Riskinhallinta	13
- Hygieniäkäytännöt	14
- Lääkehoitosuunnitelma	15
- Asiakkaan asema ja oikeudet	16
- Asiakkaan kohtelu	18
- Omavalvontasuunnitelman seuranta ja liitteet	19

YHTEYSTIEDOT

Yrityksen nimi: Osuuskunta Kototuote

Y-tunnus: 1066220-0

Käyntiosoite: Asemakatu 4, 84100 Ylivieska

Puhelinnumerot: **0440 410 027 / Toimisto (työtilaukset)**

0440 410 027/ Veteraanien avustus

044 2318 884 / Henkilökohtainen avustus

044 2351772 / Omaishoitajan sijaisuudet

044 9806573 / Kotihoiva ja lapsiperheiden kotipalvelu

Internet osoite: www.kototuote.fi

sähköpostiosoite: kototuote@kototuote.fi

sanna.lappinen@kototuote.fi

LASKUTUSOSOITE

Laskutusosoite: Osuuskunta Kototuote
PL 41535
00063 LASKUNET

Verkkolaskuosoite: 003710662200

Verkkolaskuoperaattori: OpusCapita Group Oy

Operaattorin välittäjä tunnus: 003710948874

Sähköpostilaskuosoite:

YlivieskanSeudunOsuuskuntaKototuote.FI.P.110822-4@docinbound.com

YRITYKSEN ESITTELY

Vuonna 1996 perustettu Kototuote on jäsentensä omistama osuuskunta. Jäsenten lisäksi työtehtäviä hoitavat työsuhteessa olevat työntekijämme.

Kototuote tarjoaa kotiin tuotavia palveluita Ylivieskassa ja sen lähikunnissa. Palveluvalikoimaamme kuuluu henkilökohtainen avustus, omaishoitajan sijaisuus, lapsiperheiden kotipalvelu, kotihoiva, veteraanien avustus sekä ateriapalvelu. Palvelumme kattaa lisäksi kaikki kodin ja pihan kunnossapitotyöt, kuten ylläpito- ja suursiivoukset sekä pihatyöt ja talonmiespalvelut.

Joukossamme on yli kaksikymmentä osaavaa ja kokenutta työntekijää monilta eri aloilta. Palveluvastaavamme etsivät jokaiselle uudelle asiakkaalle oman työntekijän, jolloin asiakasta palvelee aina sama tuttu ihminen. Asiakasta palvellaan kiireettömästi ja juuri hänen tarpeidensa mukaisesti.

Olemme PPKY Kallion hyväksymä palveluntuottaja ja meille käy PPKY Kallion palvelusetelit. Yksityishenkilöt voivat ostaa palveluitamme suoraan myös arvonlisäverottomasti. Palveluistamme on mahdollisuus hakea kotitalousvähennystä. Tarjoamme palveluita myös yrityksille.

Jäsenistön yleinen kokous valitsee hallituksen, joka vastaa osuuskunnan toiminnasta. Hallinnollisia asioita hoitaa toimitusjohtaja.

Päätimme aloittaa Kanta-palvelun käyttöönoton järjestämiseksi projektin potilastiedon arkiston osalta 16.4.2020. Käyttöönottopäivä on sovittu tammikuulle 2021, tätä suunnitelmaa päivitetään käyttöönottokepäivän jälkeen.

ARVOT

Asiakaslähtöisyys

Toimimme kestävän kehityksen periaatteella, tavoitteena asiakkaan hyvä päivittäinen elämänlaatu. Jokainen asiakas saa oman työntekijän, jolloin asiakassuhteesta tulee luotettava ja työskentelystä tehokasta.

Oikeudenmukaisuus ja hyvä yhteistyö asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden toimijoiden kanssa on työmme lähtökohta.

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toimimme vastuullisesti ja rehellisesti.

Laatu

Laadukkaan palvelun takaamiseksi ylläpidämme ammattitaitoamme kouluttamalla työntekijöitämme jatkuvasti. Pidämme säännöllisiä työntekijäkokouksia ja kehitämme toimintaa palautteen pohjalta.

Työntekijöidemme aktiivinen osallistuminen laadukkaan ja asiakaslähtöisen palvelun tarjoamiseen on tärkeä osa toimintaamme.

Turvallisuuden vaikuttavia tekijöitä ovat myös puhtaus ja viihtyvyys. Teemme työmme hyvin ja tehokkaasti, suurella sydämellä.

TOIMINTA-AJATUS

Palvelumme on tarkoitettu yksityishenkilöille, jotka tarvitsevat apua tai tukea kotona asumiseen ja arjessa selviytymiseen. Palvelemme asiakasta kokonaisvaltaisesti tarjoten terveydenhuollon palveluita ja sosiaalihuollon tukipalveluita.

STRATEGIA

Tavoitteemme on olla jatkossakin asiakaslähtöinen, luotettava ja ammattitaitoinen kotipalveluiden tarjoaja alueemme hyvinvointiorganisaatiossa.

TAVOITE	KEINOT	AIKATAULU
Uuden palvelun aloittaminen.	Tiedon kerääminen ja hakuprosessi.	syksy 2020
Organisaation toimivuus muuttuvassa tilanteessa sekä kasvussa.	Organisaatiomuutokset hallinnossa.	syksy 2020- syksy 2021
Kotihoiva- palvelun kehittäminen.	Kanta.fi- palvelun käyttöönotto.	tammikuu 2021
Työntekijöiden kokopäiväinen työllistäminen.	Työtehtävien monipuolistaminen, kalenterin suunnittelu.	Syksy 2021
Kotihoiva- palvelun kehittäminen.	Uusia palveluita ja tehokkaampaa toimintaa-projekti.	syksy 2020-syksy 2021

HINNASTO

Hinnat arkisin 7.00-18.00	alv. 0%	alv.24%
Henkilökohtainen avustus	29€	
Omaishoitajan sijaisuus	29€	
Lapsiperheiden kotipalvelu	29€	
Kotihoiva	32€	
Veteraanien avustus	28,50€	

Ateriapalvelu	18€/kerta	
Ylläpitosiivous	28,50€	35,34€
Suursiivous/ ikkunanpesu	32€	39,68€
Rakennus- ja remonttisiivous	32€	39,68€
Pihatyöt ja talonmiespalvelut	32€	39,68€
Pihatyöt (kototuotteen työkalu / -kone)	42€	

Peruutusmaksu: alle 12h 100% alle 24h 50%
Laskutuslisä: 4€/ paperilasku (1.laskun jälkeen)
Kilometrikorvaus: 0,43€/km (yli 5km jälkeen)
Kilometrikorvaus: 0,50€/km (peräkärryn vedosta)
Kilometrikorvaus: +0,03€/hlö /km

Hinnat ilta- ja viikonloppu (29€)	alv.0%
Arki-ilta	34,50€
Lauantaipäivä	37,00€
Lauantai-ilta	42,00€
Sunnuntaipäivä	58,50€
Sunnuntai-ilta	62,50€
Arki yö	55,00€
Pyhäyö la-ma	70,50€

Hinnat ilta- ja viikonloppu (32€)	alv.0%
Arki-ilta	37,50€
Lauantaipäivä	40,50€
Lauantai-ilta	45,00€
Sunnuntaipäivä	64,50€
Sunnuntai-ilta	69,00€
Arki yö	58,00€
Pyhäyö la-ma	77,00€

Laskutamme 15minuutin tarkkuudella.

Siivouksen sekä pihatyö- ja talonmiespalveluiden minimiveloitus on 1h.

Laskutusvaihtoehtoja on e-lasku, suoraveloitus ja sähköpostilasku. Sekä paperinen lasku, josta veloitamme 4€ paperilaskutuslisän.

Kilometrikorvaus laskutetaan, mikäli asiakas asuu yli 5km päässä lähtöpisteestä, häneltä laskutetaan kilometrit edestakaisin kotiinsa. Kokonaismatkasta vähennetään 10km. Jokaisella paikkakunnalla on oma lähtöpiste, josta kilometrit lasketaan.

TOIMENKUVAT JA VASTUUALUEET

Kototuotteen hallitus:

Sanna Lappinen	Hallituksen puheenjohtaja ja toimitusjohtaja
Jari Jutila	Hallituksen jäsen
Sirpa Jaakola	Hallituksen jäsen
Sanni Koivu	Hallituksen jäsen
Tuula Korkia-aho	Hallituksen jäsen

Toimenkuva	Vastuualue
Toimitusjohtaja Sanna Lappinen	Toimiston hoitaminen, uusien asiakkuuksien vastaanotto, hallinnollisten asioiden hoito, työnantajavelvoitteet
Palveluvastaavat Sanni Koivu, Tuula Korkia-aho, Maija Jylhä, Sanna Lappinen	Palvelusopimuksen ja -suunnitelman laatiminen, asiakkuuksien hoitaminen, kirjaamisten seuranta,
Työntekijät	Asiakkuuden hoitaminen: käyntiajat, paperiset laskujen liitteet, kirjaaminen.
Tietoturvavastaava Maija Jylhä	Ohjeistaa työntekijöitä ja vastaa tietoturvan ja tietosuojan toteutumisesta
Some-vastaava	Vastaa somemainonnasta markkinointisuunnitelman mukaisesti
Siivousvastaava	Suursiivousten organisointi, siivousvälineiden huolto, siivouskoulutus

Tukihenkilöt	Käsittelevät kriisitilanteita työntekijöiden kanssa
Sähköisen toiminnanohjausjärjestelmän vastaava	Työntekijöiden ATK-tukihenkilö, järjestelmän päivittäminen, asiakkaiden lisääminen järjestelmään
Työsuojelutoimikunta (valtuutettu, varavaltuutettu, työnantajan ja työntekijän edustaja sekä työsuojelupäällikkö)	Vastaa ja kehittää työpaikan työturvallisuutta
EA-vastaava	Huolehtii, että toimistolla ja kaikilla työntekijöillä on asianmukaiset ensiaputarvikkeet. Työntekijöillä on voimassa olevat ea-aidot.

HENKILÖSTÖ

Rekrytointivaiheessa työntekijöiltä varmistetaan koulutus, ammattitaito ja rikosrekisteriote sekä yleinen soveltuvuus alalla. Meille on myös erittäin tärkeää, että työntekijä kokee tämän oma-aloitteellisuutta ja vastuullisuutta vaativan asiakaslähtöisen palvelun omakseen.

Jokaisesta palvelusta vastaa oma palveluvastaava, joka hoitaa asiakkuutta yhteistyössä asiakkaan oman työntekijän kanssa. Työntekijöillä on koulutus ja ammattitaito kyseisten työtehtävien hoitamiseen, sekä työnohessa pidettävä perehdytys ja lisäkoulutus. Kaikki työntekijämme suorittavat lakisääteiset koulutukset.

Henkilökohtainen avustus: Tuula Korkia-aho
Sirpa Jaakola

Jari Jutila
Anne Vavuli
Erja Herranen
Henna Parttimaa

Omaishoitajan sijaisuus:

Maija Jylhä
Paula Rahkala
Tiina Kurunlahti
Kaisu Juola

Kotihoiva ja

lapsiperheiden kotipalvelu:

Sanni Koivu
Tuula Korkia-aho
Maija Jylhä
Mirtill Kiss
Toini Heinistö

Veteraanien avustus:

Sanna Lappinen
Anu Mäki
Heidi Raudaskoski
Li Lin
Merja Syrjälä
Minna Siermala
Sari Pahkala

Ateriapalvelu:

AriPekka Jaakola

PEREHDYTYKSEN JA KOULUTUKSEN

Uuden työntekijän perehdyttämisestä vastaa toimitusjohtaja ja tiimin palveluvastaava.

Työntekijän kanssa kirjoitetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimus liitteineen. Häneltä tarkistetaan rikosrekisteriote ja koulutukset sekä työkokemus. Kaikki työntekijämme suorittavat hygieniapassin, ergonomiakoulutuksen, sosiaalialan turvakortin sekä ensiapukoulutuksen vaatimusten mukaisesti. Jokainen käy lakisääteisen terveystarkastuksen työterveyshuollossa.

Perehdytykseen kuuluu kirjallinen perehdytysluento, joka sisältää mm. tiedot organisaatiostamme, arvoista ja toimintatavoista, toimintaohjeista asiakaskäynnille, sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä sekä laitteistosta, palveluseteleistä ja laskutuksesta. Jokainen tiimi perehtyy oman palvelunsa vaatimiin välineisiin ja laitteistoon sekä suorittaa tarvittaessa lisäkoulutuksen. Jokainen työntekijä perehtyy oma-avontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan sekä tietosuojaselosteeseen. Uudet työntekijät tekevät ensimmäisiä asiakaskäyntejä toisen työntekijän mukana tarpeen mukaan.

Vuosittain laaditulla suunnitelmalla huolehdimme riittävästä täydennyskoulutuksesta. Työntekijöiden toiveet sekä muutokset palvelutarpeessa otetaan huomioon. Käytössämme on koulutussuunnitelma, johon kirjataan jokaisen työntekijän suorittamat koulutukset, ja varmistetaan että lakisääteiset koulutukset pysyvät voimassa.

LAADUNVALVONTA

Laadukas työskentely perustuu saumattomaan yhteistyöhön asiakkaan, omaisten ja häntä hoitavien muiden tahojen kanssa. Sekä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden selvittämiseen. Niiden pohjalta suunnitellaan asiakaslähtöinen ja kuntouttava palvelu. Tämä suunnitellaan palvelusopimuksen ja -suunnitelman laatimisen yhteydessä.

Asiakkaan oma työntekijä toteuttaa palvelua yhdessä tehdyn suunnitelman mukaan. Käynnin päätteeksi työntekijä tekee kirjauksen sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjauksia seuraa palveluvastaava. Tarvittaessa he tuovat asiat palveluvastaavien ja toimitusjohtajan yhteiseen tiimipalaveriin. Huolenaiheet käsitellään kiireellisyyden mukaan, joko välittömästi tai

viikon sisällä. Tarvittaessa otetaan yhteyttä omaisiin tai viranomaisiin. Poikkeamalomakkeista täytetään lomake (kts. riskien hallinta).

Työntekijät kokoontuvat säännöllisesti palveluvastaavien johdolla noin 2kk välein. Hoivatiimi kokoontuu viikoittain. Tiimipalaverissa käydään joka kerta läpi työntekijöistä nousevia huolenaiheita asiakkaisiin tai työhyvinvointiin liittyen. Meillä on valittu työsuojelutoimikunta, sekä psyykkistä tukea antavat tukihenkilöt. Työntekijöitä on oheistettu olemaan yhteydessä edellä mainittuihin tahoihin tai omaan palveluvastaavaan matalalla kynnyksellä.

Vuosittaisessa kehityskeskustelussa käydään läpi työntekijän vahvuudet ja kehitettävät osa-alueet. Vahvuuksia pyritään hyödyntämään työssä ja antamaan työntekijälle mahdollisuus kehittää itseään. Mahdolliseen lisäkoulutukseen kannustetaan ja järjestetään mahdollisuus työn puolesta. Kehitettävissä asioissa ollaan tukena antaen lisäperehdytystä ja käytännön opastusta.

RISKINHALLINTA

Työympäristömme on asiakkaan koti ja sen lähiympäristö. Tarvittaessa Asiakkaan kanssa liikutaan harrastuksiin/tapahtumiin kodin ulkopuolelle.

Olennainen osa riskien hallintaa on huolellinen ja vastuullinen suhtautuminen työn tekemiseen, sekä avoin ja luotettava ilmapiiri asiakkaan ja työntekijän välillä.

Riskien ehkäisemiseksi koulutamme työntekijöitä jatkuvasti.

Kaikilla työntekijöillämme on hygieniapassi. Rikosrekisteriote toimitetaan työnantajalle 5 vuoden välein. Kaikki suorittavat ergonomiakoulutuksen, ea-koulutuksen ja sosiaalialan turvakorttikoulutuksen.

Jokaisella työntekijällä on oma asiakaskunta, jonka luona hän käy säännöllisesti. Työntekijä käy läpi mahdolliset riskit ja kriittiset työvaiheet asiakkaan kohdalta ja mikäli tunnistaa epäkohtia tai turvallisuusriskejä, hän kirjaa ne ylös poikkeamakaavakkeelle. Läheltä piti-tilanteista täytetään myös aina poikkeamakaavake ja sen allekirjoittaa sekä asiakas että esimies. Palvelun kannalta tarpeelliset tiedot ovat myös työntekijän sijaisen käytettävissä.

Riskeistä tiedotetaan asiakasta tai hänen hoidossaan vastuussa olevaa tahoa. Riskit tuodaan esille työyhteisössä kiireellisyydestä riippuen välittömästi työnantajan kautta tai säännöllisesti pidettävässä palveluvastaavien tiimipalaverissa. Mahdolliset toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi suoritetaan välittömästi.

Asiasta tiedotetaan työnantajan lisäksi asiakasta ja mahdollista palvelun tilaajaa. Tarvittaessa pyydetään apua tilanteiden analysointiin ja korjaamiseen. Asiakas pidetään tietoisena tapahtumista ja tulevista muutoksista.

Työntekijät ovat perehtyneet omavalvontasuunnitelmaan ja ovat mukana sen päivittämisessä.

HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Viikkosiivoukset toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivoukset tehdään asiakkaan omilla välineillä tai Kototuotteen välineillä, jotka pestään siivouksen jälkeen

asianmukaisesti. Käytämme asiallisia siivousvälineitä ja huolehdimme oikeat pesuaineet sekä oikean annostelun.

Huolehdimme hyvästä käsihygieniasta sekä ehkäisemme bakteerien leviämisen asiakkaalta toiselle mm. puhdistamalla työkengät.

Mikäli asiakkaan kotona on tarttuvia bakteereja, niiden leviäminen estetään käyttämällä kertakäyttöisiä suojarahusteita. Käytetyt hanskat ym. hävitetään suljetussa pussissa sekajätteeseen.

Asiakkaita hoidetaan ainoastaan heidän kotona, meillä ei ole erillistä vastaanottotilaa. Käynnin aikana tulleet jätteet hävitetään asianmukaisesti. Tilat siivotaan, jotta ne ovat terveelliset ja turvalliset asiakkaalle. Työntekijämme eivät työskentele tarttuvia tauteja sairastavina. Huomioimme alhaisen vastustuskyvyn omaavia asiakkaita. Suunnittelemme työtehtävät niin, ettemme kuljeta tauteja asiakkaalta toiselle.

Osalla asiakkaista on käytössä apuvälineitä. Huolehdimme, että jokainen työntekijä osaa käyttää niitä oikein. Varmistamme apuvälineen toimivuuden ja turvallisuuden. Mikäli puutteita havaitaan niistä ilmoitetaan välittömästi eteenpäin.

LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

Kototuotteen hoivatiimiin kuuluu sairaanhoitaja ja neljä lähihoitajaa. Aluehallintovirasto on myöntänyt Kototuotteelle luvan toimia yksityisenä terveydenhuollon palveluiden tuottajana. AVI on hyväksynyt Kototuotteen lääkehoitosuunnitelman, joka on osa omavalvontasuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on STM:n Turvallisen lääkehoitosuunnitelman mukainen.

Lääkehoito toteutetaan yhteistyössä lääkärin kanssa. Lääkehoidon toteutukseen kuuluu lääkkeiden jakaminen dosettiin asiakkaan kotona sekä lääkkeiden antaminen asiakkaalle suun kautta. Useilla asiakkailla lääkkeet ovat annosjakelussa.

Muita käytössä olevia ja AVI:n hyväksymiä lääkkeenantomuotoja ovat ihonalainen injektio, lääkelaastarit, inhaloitavat lääkkeet, silmätipat, peräpuikot ja ruiskeet sekä emätinpuikot.

Turvalliseen lääkehoitoon kuuluu oleellisesti myös lääkehoidon vaikuttavuuden seuranta ja tarkka dokumentointi.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan ja tai hänen asioitaan hoitavan henkilön/tahon kanssa yhdessä laaditaan sopimus, johon kirjataan seuraavat perustiedot:

- Asiakkaan ja Kototuotteen yhteystiedot
- Palvelun sisältö; työtehtävä, työaika, ajankohta
- Laskutustiedot
- Mahdollisesti asiakkaan avainten hallinta

Asiakkaille, jotka saavat palvelun ilman arvonlisäveroa:

- Asiakkaan oikeus arvonlisäverottomaan sosiaalipalveluun
- Asiakkaan yhteyshenkilön yhteystiedot
- Mahdollisesti asiakkaan raha-asioiden hoito ja menettelytavat

Hoiva-asiakkaiden sopimukseen liitetään palvelusuunnitelma, johon kirjataan tarkemmin palvelun sisältöön ja asiakkaan hoitoon liittyvät asiat. Lähiomaisen tiedot sekä tieto, keneen asiakkaan voinnista tarvittaessa ollaan yhdessä.

Ylläpitosiivous-asiakkaiden kanssa tehdään tarvittaessa erillinen siivoussuunnitelma, johon kirjataan yksityiskohtaisesti siivottavat alueet tai työtavat.

Asiakkaan oma työntekijä toteuttaa palvelusuunnitelmaa asiakaskäynneillä ja kirjaa käynnin tiedot sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään. Palveluvastaavat huolehtivat, että käynnit toteutuvat suunnitelmien mukaan sekä seuraavat työntekijöiden kirjauksia. Työntekijäpalaverissa käydään läpi asiakkuuksiin liittyviä tapahtumia ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä.

Palvelusuunnitelmat tarkistetaan vuosittain. Mikäli työntekijän, asiakkaan tai vastuutahon aloitteesta nousee tarve, päivitetään suunnitelmaa aikaisemmin. Palvelusuunnitelman muutokset tehdään aina yhteisesti asiakkaan ja asiakkaan oman työntekijän kanssa.

Keräämme asiakkailta palautetta kirjallisesti sekä suullisesti. Olemme yhteydessä palveluseleitä myöntävään tilaajaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Toivomme asiakkaan antavan palautetta palvelun laadusta ja toimivuudesta joko työntekijälle, palveluvastaavalle tai Kototuotteen toimitusjohtajalle. Työntekijät tuovat kentältä saamaansa palautetta ja kehittämisideoita työntekijäpalaveriin ja toimintaa kehitetään annetun palautteen pohjalta. Toimintayksikön vastuhenkilö ja palautteen sekä muistutuksen vastaanottaja on toimitusjohtaja.

Mikäli huomaat virheitä palvelussamme, ota suoraan meihin yhteyttä mahdollisimman pian. Kuluttajaneuvonta ohjeistaa asiakkaita ottamaan yhteyttä kirjallisesti.

sähköpostitse: kototuote@kototuote.fi

postitse: Kototuote

Asemakatu 4

84100 Ylivieska

puhelimitse: 0440-410027

Mikäli yhteydenottosi ei tuota toivomaasi tulosta, voit ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen sekä siivous- ja pihatöiden palveluissa kuluttajaneuvontaan. PPKY Kallion asiakkaat voivat olla yhteydessä Kallion sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo asiakkaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasmuistutuksen tekemisessä, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä oikeuksien toteutumisesta ja edistämisestä.

- Potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Anu Vähäkangas p. 044 3553 635 (puhelinsoitot arkisin 9-16)

- Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

P. 029 553 6901 (arkisin klo 9-15). Lisätietoja löydät esimerkiksi kuluttajaneuvonnan internet-sivuilta www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

- Kallion sosiaali- ja potilasasiamies:

Merja Jaakola p.040-635 5353 (puhelinaika ma 9-11, ti 8-11, to 12-15)

ASIAKKAAN KOHTELU

Asiakslähtöisyys on meille kunnia-asia. Haluamme toiminnallamme edesauttaa asiakkaan henkilökohtaista vapautta. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme hänen osallistumistaan palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan kotona ollessa emme koske heidän henkilökohtaisiin esineisiinsä tai suljettujen ovien takana oleviin tavaroihin, ellei se ole tarvittavaa. Palvelun toteutuksessa otamme huomioon asiakkaan toiveet sekä pyrimme huomioimaan asiakkaalle tärkeät asiat.

Sopimukset laaditaan yhdessä asiakkaan tai hänen asioitaan edustavan henkilön tai tahon kanssa. Mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeus on rajoitettua, keskustelemme siitä omaisten ja lääkärin kanssa ja kirjaamme asian palvelusuunnitelmaan sekä asiakastietoihin.

Jokaisella asiakkaalla oma työntekijä, joka hoitaa asiakaskäynnit pääasiassa itse. Työntekijä perehdytetään jokaisen asiakkaan hoitoon ja palveluun. Työntekijän ammattitaito varmistetaan kyseiseen työtehtävään.

Vastuuhenkilöt varmistavat palvelusuhteiden laadun ja toimivuuden sekä tiedottavat asiasta hallitusta. Mikäli yhteistyö ei ole sujuvaa, voidaan työntekijää vaihtaa. Asiakkaiden tekemät kantelut käsitellään hallituksen, työntekijän, asiakkaan, omaisten ja viranhaltijatahon kanssa.

Läheltä piti -tilanteissa ja vaaratilanteissa toimitaan asian edellyttämällä tavalla ja korjataan epäkohdat mahdollisimman pian. Tilanteet kirjataan ja ne käsitellään nimettömästi palveluvastaavan kanssa sekä tarvittaessa hallituksen kokouksessa. Toimimme yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA LIITTEET

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään huhtikuussa vuosikokouksen jälkeen sekä tarvittaessa tietojen muuttuessa. Samalla tehdään seurantaa omaevalvonnan toteutumisesta.

Liite 1: Tietosuojaseloste

Liite 2: Tietosuoja- ja tietoturvan omaevalvontasuunnitelma

Päivitetty 17.11.2020

Sanna Lappinen toimitusjohtaja, Osuuskunta Kototuote