



RAVIMÄKIPALVELUT OY JA RAVIMÄKIYHDISTYS RY OMAVALVONTAOHJELMA



Johdanto	3
1. Miten varmistetaan tehtävien lainmukainen hoitaminen	3
2. Miten varmistetaan tehtyjen sopimusten noudattaminen	4
3. Miten varmistetaan palvelujen saatavuus	4
4. Jatkuvuus ja turvallisuus	5
5. Laatu	6
6. Palveluiden yhdenvertaisuus	6
7. Miten edellä mainittujen asioiden toteutumista seurataan	7
8. Miten havaitut puutteellisuudet korjataan	7
9. Miten seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan	8

Johdanto

Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien tulee laatia omavalvontaohjelma, jonka tarkoituksena on määritellä ja tarkastella palvelujen järjestäminen ja tuottaminen erilaisten sopimusten sekä lainsäädäntöjen mukaisesti.

Omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Ravimäen asiakkaina olevat henkilöt saavat yksilöllisesti suunnitellut palvelut yhdenvertaisesti, kiireettömästi ja turvallisesti.

Ravimäkipalvelut Oy ja Ravimäkiyhdistys ry sosiaalipalveluita tuottava kotimainen yritys, jonka toimialueina on Kymenlaakso. Ravimäki tarjoaa asiakkailleen laajasti palveluita mm. kotipalvelua, kotihoitoa, eritasoisia asumispalveluita, päivä- ja työtoimintaa sekä ateriapalveluita. Palveluita tuotamme sekä yksityisille että hyvinvointialueiden ohjaamille asiakkaille.

Tavoitteenamme on tuottaa kokonaisvaltaisia kotipalveluita laadukkaasti ja kannattavasti. Toimintaamme ohjaa erilaiset lait ja asetukset, aluehallintoviranomaisten ohjeistukset, hyvinvointialueiden ohjeistukset sekä yrityksen omat ohjeistukset.

Omavalvontaohjelmamme ohjaa toimintamme perustana olevat tekijät: toimintaympäristön jatkuva seuraaminen, laadukkuus, uusiutumiskykyisyys ja moderni palvelutuotanto. Sekä ammattitaitoinen, osaava, motivoitunut ja hyvin voiva henkilöstö.

1. Miten varmistetaan tehtävien lainmukainen hoitaminen

Toimintaamme ohjaa erilaiset lait sosiaali- ja terveydenhuollosta. Ravimäkipalvelut Oy ja Ravimäkiyhdistys ry täyttää voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Näiden toteutusta seurataan yrityksen omavalvonnan, viranomaisvalvonnan, palveluntilaajien ja muiden sidosryhmien kautta saatujen palautteiden perusteella. Hyvinvointialueet valvovat toimintaa palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden osalta.

Toimintaamme ohjaavat mm. seuraavat lait:

Sosiaalihuoltolaki

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista

Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Tartuntatautilaki

Vammaispalvelulaki

Perustuslaki

Työturvallisuuslaki

Tietosuojalaki

2. Miten varmistetaan tehtyjen sopimusten noudattaminen

Hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen sopimusten ja yksityisten asiakkaiden sopimuksen noudattamisen seuranta tapahtuu yrityksen ja alueiden vastuuhenkilöiden toimesta. Heidän toimesta varmistetaan myös palvelukuvausten toteutuminen eri asiakasryhmissä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti.

Hyvinvointialueen kanssa tehtävässä yhteistyössä noudatetaan heidän toimesta laatimia ohjeistuksia, toimintaamme ohjaa myöskin hyvinvointialueen palvelukuvaukset ja sääntökirjat. Lisäksi yhteistyökumppaneiden kanssa pidetään palaverreja ja toimitetaan erilaisia seurantaraportteja, joilla seurataan sovittujen asioiden toteutumista.

3. Miten varmistetaan palvelujen saatavuus

Ravimäki on paikallinen ja innovatiivinen sosiaalipalveluiden tuottaja. Toimimme aktiivisesti Kymenlaaksossa ja teemme tiiviistä yhteistyöstä hyvinvointialueen eri toimijoiden kanssa. Pyrimme kehittämään toimintaamme, niin että pystymme vastaamaan hyvinvointialueen ja asiakkaidemme sekä muiden toimijoiden palveluiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin ja nopeasti.

Palveluiden saatavuudessa kiinnitetään huomiota riittävän resurssin turvaamiseen. Vastuuhenkilöiden toimesta arvioidaan aktiivisesti resurssien tarvetta, ennakoiden ja arvioiden, jotta palvelujen saatavuus voidaan taata kaikissa tilanteissa.

Markkinoinnin kautta lisäämme yrityksen näkyvyyttä, jolla pyrimme edesauttamaan palvelun tarpeen ja tarjonnan kohtaamisen.

4. Jatkuvuus ja turvallisuus

Tiivis yhteistyö asiakkaan, asiakkaan läheisten, hyvinvointialueiden ja muiden mahdollisten tahojen kanssa takaa turvallisen jatkuvuuden asiakkaiden palveluihin. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti niin, että pystymme tarjoamaan palveluja muuttuvissakin tilanteissa. Palvelumme ovat ihmisläheisiä ja huolellisia, tavoitteena tuottaa kokonaisvaltaista hyvinvointia asiakkaalle.

Käytännön työssä jatkuvuutta varmistetaan vakituisella henkilöstöllä. Tarkastelemme jatkuvasti toimintaamme, jolla pyrimme pienentämään henkilöstömme vaihtuvuutta ja varmistamaan henkilöstölle turvallisen ja viihtyisän työympäristön. Tällä taataan myös asiakkaalle turvallinen ja laadukas kohtaaminen. Huolehdimme henkilöstön työhyvinvoinnista ja osaamisesta, jolla edesautetaan henkilöstön sitoutumista omaan työhönsä. Henkilöstön perehdytys on kattava ja omavalvontasuunnitelma on yksi osa-alue perehdytyksestä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai mahdollisien toiminnassa tapahtuu muutoksien myötä useammin. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla palvelutoimistolla.

Ravimäen turvallisuuteen kuuluu työturvallisuus, asiakasturvallisuus, työsuojelu, tietosuoja- ja tietoturva. Ravimäen työturvallisuutta on kuvattu tarkemmin omavalvontasuunnitelmassa. Erilaiset lait ohjaavat tietosuoja- ja tietoturva-asioissa. Yrityksessä on nimetty tietosuojavastaava ja perehdytyksessä käymme läpi tietosuoja- ja tietoturvaohjeistukset. Lisäksi työntekijät allekirjoittavat salassapitovelvollisuuden osana työsopimusta. Tämän lisäksi yrityksellä on muita erillisiä ohjeistuksia turvallisen työn toteuttamiseen, jotka käydään perehdyttämistilanteessa työntekijöiden kanssa läpi.

5. Laatu

Ravimäen toimintaa ja työn laatua ohjaa erilaiset laaditut ohjeistukset. Säännöllisesti pidettävissä johtoryhmissä tarkastellaan yrityksen toiminnan laatua. Laatua valvotaan päivittäisjohtamisen lisäksi erilaisilla vuosittain tehtävillä kyselyillä henkilöstölle ja asiakkaille.

Asiakkaille tehdään vuosittain kysely yrityksen toiminnasta ja työntekijöille tehdään vuosittain työhyvinvointikysely, näiden pohjalta tehdään suunnitelma toiminnan laadun kehittämiseksi.

Hyvinvointialueiden kanssa tehtävässä tiiviissä yhteistyössä taataan asiakkaille oikeanaikainen ja laadukas palvelu.

Lisäksi laatua valvotaan yrityksen ulkopuolisilta tahoilta. Hyvinvointialueet tekevät ohjaus- ja valvontakäyntejä, joissa yhdessä käydään läpi yrityksen toimintaa. Näiden käyntien perusteella saadaan arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseen.

Laatua valvotaan myös muiden tahojen toimesta kuten THL:n seurantakyselyillä.

Henkilöstön osaamiseen kiinnitetään huomiota vuosittain järjestettävillä eri teemaisilla koulutuksilla, niin ulkopuolisten kouluttajien kuin yrityksen sisäisestikin järjestettävissä koulutuksissa. Riittävällä resurssilla ja osaamisella taataan asiakkaille ja yhteistyökumppaneille laadukas kokemus.

6. Palveluiden yhdenvertaisuus

Toimintamme lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Jokaista asiakasta kunnioitetaan ikään, sukupuoleen, uskontoon, kansalaisuuteen, poliittiseen vakaumukseen, seksuaalisuuteen tai muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta. Kaikki palvelukokonaisuudet rakentuvat yksilöllisesti asiakkaan tarpeista lähtien.

Työmme tapahtuu asiakkaan kotona, ammattilaisina kunnioitamme asiakkaan kotia työympäristönä ja sitä, miten asiakas toivoo kodissaan toimittavan.

Yhdenvertaisuus koskee yrityksessä jokaista työntekijää niin asiakastyössä kuin työyhteisössä toimiessa. Yhdenvertaisuutta edistetään henkilöstön palaverissa ja perehdytysvaiheessa. Yritykselle on laadittu erilliset toimintaohjeet, jos syrjintää havaitaan.

7. Miten edellä mainittujen asioiden toteutumista seurataan

Toteumista seurataan ja arvioidaan osana omavalvontatoimintaa. Omavalvontasuunnitelmassa on edellä mainittujen asioiden toteutumisen seuranta kuvattu yksityiskohtaisemmin. Yrityksellä on käytössä sähköinen työväline riski- ja vaaratapahtumailmoituksiin, jonka avulla työntekijät voivat täyttää ilmoituksen.

Haitta- tai vaaratapahtumailmoitus tulee reaaliajassa nimetyille vastuuhenkilöille tiedoksi, jonka avulla voidaan havaittuun tapahtumaan puuttua nopeasti. Reklamaatiot käsitellään alueen vastuuhenkilöiden ja tarvittaessa yrityksen johdon kanssa.

Yllä mainittuja asioita seurataan niin päivittäisjohtamisen kautta kuin myös yrityksen johdon tasolla.

8. Miten havaitut puutteellisuudet korjataan

Haitta- ja vaaratapahtumat tulevat vastuuhenkilöille reaaliajassa tietoon, jonka vuoksi havaittuun ilmoitukseen voidaan puuttua välittömästi. Reklamaatiot käsitellään kahden viikon kuluessa ilmoituksesta.

Jokaisesta haitta- ja vaaratapahtumailmoituksesta ja reklamaatioista kootaan tilastot, jonka avulla saadaan yritykselle toimintaa kehittävää tietoa. Tiedon avulla yrityksen toimintaa ja toimintatapoja kehitetään toimivammaksi ja turvallisemmaksi.

9. Miten seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan

Ravimäen omavalvontaohjelma julkaistaan yrityksen sivustolla www.ravimaki.fi.

Toimintatapoihin tulevat muutokset käydään läpi johtoryhmässä ja henkilöstön palavereissa.