

Kotitorppa, Ajatuskumppani – terveyspalvelut omavalvontasuunnitelma

Palvelutuottaja

Kotitorppa on yksityinen elinkeinoharjoittaja, toiminimiyritys, joka tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja.

Kotitorppa Y-tunnus: 1825787-5

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja yrityksen johtamisesta vastaa

Jaana Kinnunen

jaana.kinnunen@kotitorppa.fi

p. 041-5455874

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Terveyspalvelut

Psykoterapia; perheterapia, vanhempainohjaus, pariterapia, yksilöterapia, ryhmäterapia

Kuntoutus: mm. Oma Väylä

Muistitestit (Cerad)

Uniohjaus (yksilö- ja ryhmämuotoisesti)

Asiakkaan tarpeen mukainen palvelu. Asiakas hakeutuu palvelun piiriin oma-aloitteisesti. Toiminnassa kuullaan asiakasta ja luodaan turvallinen tila käsitellä itselle merkityksellisiä asioita, ajatuksia ja tunteita sekä haastetaan löytämään ratkaisuja ja keinoja, jotka auttavat elämässä eteenpäin.

Palvelua tuotetaan sekä lähitapaamisilla että etätapaamisilla. Etätapaamisia voi olla koko Suomen alueelta. Lähitapaamiset keskittyvät Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Niitä voi olla asiakkaan tiloissa tms. tai palvelutuottajan tiloissa osoitteissa Bertel Jungin aukio 5, 6.kerros (C-hissi), 02600 Leppävaara / Espoo ja Eteläinen Salmitie 1, 02430 Masala / Kirkkonummi.

Palveluja tuotetaan omalla henkilöstöllä sekä alihankintana yhteistyökumppaniemme kautta.

Asiakas- ja potilasturvallisuus:

Laadullisuus: Terveystuotteen tuottaja aina kyseiseen palveluun koulutuksen saaneet sote-alan ammattilaiset, osaava henkilöstö. Palveluiden keskiössä on aina asiakas ja palvelut toteutetaan turvallisesti ja asianmukaisesti.

Henkilöstö on sitoutunut palveluyksikön omavalvontaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Palvelun laatu pidetään korkeana mm. laadukkaalla ja osaavalla työllä, huolellisuudella, asiakaskeskeisyydellä, asiallisella kunnioittavalla kohtelulla ja kohtaamisella sekä vuorovaikutus- yms. taitoilla. Laatu varmistetaan myös asiakkailta itseltään pyydettävillä asiakaspalautteilla. Asiakas voi antaa anonymisti palautetta palautelaatikkoon tapaamisten yhteydessä. Yksi-kaksi kertaa vuodessa tehdään kattava palautekysely kaikille asiakkaille sähköisesti heille annettujen ohjeiden / viestien tai linkkien kautta. Palautetta kysytään myös tapaamisten yhteydessä suoraan keskustellen, jolloin voidaan havaittuihin muutostarpeisiin reagoida välittömästi.

Asiakas- / potilasturvallisuus varmistetaan paitsi henkilöstön ammattitaidolla, ympäristön puitteilla ja turvallisuudella, tietoturvalisilla yhteyksillä ja asiakaskirjausten tietoturvalisella säilytyksellä. Toimitiloista on laadittu pelastussuunnitelmat ja henkilöstö on niihin perehtynyt.

Asiakkaan / potilaan asema ja oikeudet

Asiakas hakeutuu itse palveluihin ja hoitoon, mitä tarjotaan sen laajuisesti kuin sitä on mahdollista resurssit huomioiden tuottaa. Asiakas on palveluiden keskiössä, osallinen ja aktiivinen toimija. Hän osallistuu itse kaikkeen hoitonsa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen.

Asiakkaille annetaan tietoa häntä koskevan tiedon säilytyksestä ja oikeudesta tutustua niihin. Tiedot saadaan pääasiassa asiakkaalta tai tämän omaiselta itseltään. Myös mm. Kela voi antaa maksupäätöksensä liitteenä tietoja asiakkaan hoitotarpeesta asiakkaan luvalla.

Mahdollinen yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan erillisten, esim. Kelan, ohjeiden mukaisesti asiakkaan luvalla ja asiakkaan tietäen.

Asiakkaan oikeusturvan toteuttamisessa auttaa häntä mm. **potilasasiavastaava**, jonka yhteystiedot on löydettävissä palvelutuottajan nettisivuilta.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat tällä hetkellä **Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander** (ma ja to) sekä **Katri Tuomi-Andersson**.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Mahdollista muistutuksista laaditaan asiakkaalle vastine, jossa kerrotaan, miten asiaa lähdetään edistämään / korjaamaan / muuttamaan tms. Tämä käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi.

Saadut palautteet / muistutukset käsitellään asianmukaisesti (palvelujohtaja Jaana Kinnunen sekä tarvittaessa muu henkilöstö asiasta riippuen) ja ilman turhia viiveitä (kuukauden sisällä). Palveluiden kehittämiseen osallistuu koko henkilöstö, jolloin samalla varmistetaan tarvittavan tiedon kulku kaikille asianosaisille.

Henkilöstö

Henkilöstö on sosiaali- tai terveysalan ammattihenkilöitä. Kuntoutuksen yhteydessä saatetaan tarvita muidenkin alan henkilöitä asiakkaan kuntoutuksen tueksi (esim. opetus- ja kasvatusala). Kela määrittelee omien kuntoutusmuotojen henkilöstön ammattipätevyydet. Niitä noudatetaan. Jokaista palvelua tuottaa vain siihen koulutuksen ja osaamisen omaava henkilöstö. Nämä tarkistetaan työhaastattelun yhteydessä (cv,

todistukset, julkiterhikki ja- suosikkirekisterit). Alaikäisten lasten kanssa säännöllisesti töitä tekeviltä tarkistetaan myös rikosrekisteriote. Tämä koskee myös valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviä.

Kielitaito: Suomenkielistä palvelua tarjotaan ainoastaan suomen kieltä hyvin puhuvien ja riittävät kirjalliset taidot omaavien työntekijöiden toimesta. Ruotsinkielistä palvelua vastaavasti tarjotaan ruotsin kieltä hyvin puhuvien ja riittävät kirjalliset taidot omaavien työntekijöiden toimesta. Kielissä, joihin työntekijöillämme ei ole taitoa, hyödynnetään tarvittaessa tulkkipalvelua.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana ja asiakkaiden / palvelun tilaajien palautteiden perusteella.

Toimitilat ja välineet:

Toiminnassa käytettävät toimitilat:

- 1) Bertel Jungin aukio 5, 6.kerros (C-hissi), 02600 Leppävaara, Espoo
Esteetön – hissitalo, 6. krs. Samassa kerroksessa on myös muita toimijoita. Arkisin virka-aikaan aulahenkilökunta tarvittaessa apuna. Odotustila sisäänkäynnin yhteydessä, 6. kerros. Tila sijaitsee Alberga Business Centerissä, aivan kauppakeskus Sellon vieressä.
- 2) Eteläinen Salmitie 1, 02430 Masala, Kirkkonummi
Tarvittaessa esteetön sisäänpääsy (reitti ohjataan erikseen), pääoven edessä 4 porrasta. Toimitila 1. / alakerroksessa. Odotustila pääsisäänkäynnin luona. Tila sijaitsee Masalanportissa.

Molemmat tilat täyttävät Kelan vaatimukset esteettömyyden suhteen. Käytettävissä on oma toimitila ja suurempia neuvottelu- / ryhmähuoneita sekä wc- tilat.

Yksityisyys on suojattu – oma tila keskusteluille. Erityisempiä työvälineitä ei ole. Huoneiden / tilojen siisteydestä huolehditaan normaalin perussiivouksen yhteydessä ja tarvittaessa tehostetummin.

Toimintaa toteutetaan tarvittaessa myös etänä ja asiakkaan tiloissa.

Lääkinnälliset laitteet ja lääkehoitosuunnitelma:

Ei ole.

Asiakas- / potilastietojen käsittely ja tietosuojat:

Asiakkaista pidetään asiakasrekisteriä sekä sähköisesti että manuaalisesti. Sähköisessä muodossa pidetään ainoastaan laskutustiedot eli nimi- ja osoitetiedot. Nämä tiedot säilytetään palveluntuottajan yksityisellä, salasanalla suojatulla tietokoneella. Manuaalisessa muodossa säilytetään edellisten lisäksi mm. terapiasopimukset, jotka on asiakkaan kanssa yhdessä laadittu sekä terapian ja kuntoutuksen yhteydessä syntyneet paperit ja asiakas-/potilaskirjaukset. Manuaaliset asiakastiedot säilytetään mapissa palveluntuottajan toimistoissa lukitussa kaapissa.

Käytössä on AJAS-ajanvarausjärjestelmä, jolla on A-luokan tietosuojasertifiointi sekä Minduu.fi palvelun kautta hyödynnettävä tietoturvallinen ajanvarausjärjestelmä. Jollain aikavälillä potilaskirjaukset saattavat siirtyä Kanta-järjestelmään. Asiakastietoja käsittelee ainoastaan niitä työnkuvansa puitteissa tarvitseva

henkilö: hoitotietoja asiakkaan hoitoon osallistuva ammattilainen, laskutustietoja myös laskutuksia hoitava henkilö, joka on tällä hetkellä Jaana Kinnunen.

Asiakasrekisteritietoja ei luovuteta ulkopuolisille (ellei laki toisin määrää) eikä maan rajojen yli eikä niitä käytetä markkinointi- tms. tarkoitukseen ilman asiakkaan lupaa ja suostumusta.

Asiakkaalle kerrotaan tietojen säilyttämisestä edellä mainituin tavoin ja palveluntuottajan vaitiolovelvollisuudesta sekä siitä, että tietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Kotitorpan rekistereistä vastaa Jaana Kinnunen, joka toimii myös Kotitorpan tietoturavastaajana. Kotitorpan alihankkija-yrittäjät huolehtivat ja vastaavat itse omalta osaltaan mahdollisista asiakasrekisteri- ja kirjaustiedoistaan. Näistä sovitaan heidän kanssa sopimuksin.

Omaavalvonnan riskienhallinta

Riskien tunnistusta ja hallintaa käydään läpi säännöllisesti puolivuosittain - vuosittain palveluntuottajan ja henkilöstön kesken. Tähän otetaan tarvittaessa käyttöön riskianalyysi-työkalu.

Havaitut riskit käsitellään ja niihin pyritään löytämään ennaltaehkäisy ja -korjaustoimet.

Henkilöstölle ohjeistetaan riskien ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet sekä käytännöt kuinka toimitaan, mikäli toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia yms.

Riskienhallinnassa huomioidaan myös valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset.

Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluntuottaja varmistaa omaavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa työsopimuskeskusteluissa, sopimuksin sekä perehdytyksin.

Henkilöstön (niin työsuhteisen kuin alihankinnankin) ymmärrys ja näkemys omaavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista sekä sitoutuminen omaavalvontasuunnitelmaan, riskienhallintaan yms. kehittämiseen on erittäin tärkeää. Näitä käydään myös edellä mainituin tavoin läpi ja varmistetaan säännöllisissä yhteispalavereissa /-keskusteluissa.