



Siivous- ja kotipalvelut Kotiapu Aarre

Omavalvontasuunnitelma

Kotka, Pyhtää ja Loviisa

Sisällys

Kotiapu Aarre omavalvontasuunnitelma

- 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**
 - 1.1 Palveluntuottajan perustiedot**
 - 1.2 Palveluyksikön perustiedot**
 - 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**
- 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ja julkaiseminen sekä vastuunjako**
- 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat**
 - 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen**
 - 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen**
 - 3.3 Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen**
 - 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset**
 - 3.3.2 Toimitilat ja välineet**
 - 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**
 - 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**
 - 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt**
 - 3.4 Asiakas -ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen vahvistaminen**
 - 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen**
- 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen**
 - 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**
 - 4.2 Vakavien tapaturmien tutkinta**
 - 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä**
 - 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano**
- 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi**
 - 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi**
 - 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi**

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Siivous- ja kotipalvelut Kotiapu Aarre
 - Y- tunnus 3476648-5
 - Hiirenkirkontie 22 49240 Purola
- Katri Pajala katri@kotiapuaarre.fi p.0452746951

1.2 Palveluyksikön palvelupisteen tiedot

- Kotiapu Aarre
- Hiirenkirkontie 22 49240 Purola

Yrittäjä Katri Pajala katri@kotiapuaarre.fi p.0452746951

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakaskuntamme koostuu pääsääntöisesti

henkilöistä joiden toimintakyky on heikentynyt iän, vamman tai sairauden vuoksi.

Palveluja tuotetaan palveluseteleillä, ostopalveluna ja asiakkaan itse maksaen.

Palvelut:

-Sosiaalihuoltolain mukaiset tukipalvelut

Tukipalveluina tuotetaan:

Siivouspalvelua, vaatehuoltopalvelua, ateriapalvelua,

kylpypalvelua, piha- ja puutarhatöitä, asiointipalvelua, avustamista ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviä ja tukevia palveluita.

Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona.

Asiakkaille tehdään palveluiden alkaessa palvelusopimus.

Kotiapu Aarteen toiminta- ajatuksena on tuottaa kiireettömiä, asiakaslähtöisiä ja turvallisia kotiin vietäviä sosiaalihuollonpalveluita Kotka, Pyhtää ja Loviisa alueella.

Kotiin vietäviä palveluita tukien asiakkaiden kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään.

Palveluita tuotetaan Kymenlaakson hyvinvointialueella.

Yrityksen arvot:

- Asiakaslähtöisyys**
- Kiireettömyys**
- Vastuullisuus**
- Turvallisuus**
- Joustavuus**
- Terveiden ja hyvinvoinnin tukeminen**

2.Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yrittäjä Katri Pajala ja toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman julkaisusta yrityksen www sivuille vastaa yrittäjä Katri Pajala.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina toiminnassa tapahtuessa muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen www sivuilla sekä tarvittaessa asiakkaalle luettavaksi kotiin käynnin yhteydessä.

3.Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palveluiden saatavuuden varmistaminen

Palveluyksikön asiakkaaksi voi tulla joko hyvinvointi-alueen asiakasohjauksen kautta tai itse palvelut tilaten, omaisen tilaamana tai muun edustajan kuten edunvalvojan tilaamana.

Yhteydenotot palveluiden tilaamiseksi tapahtuu puhelimitse

sähköpostitse tai www sivuilla yhteydenottolomakkeen kautta.

Yhteydenoton jälkeen sovitaan tarvittavat palvelut asiakkaan tarpeiden mukaan.

Palvelut pyritään mahdollistamaan asiakkaan toivomina ajankohtina ja aloittamaan tilattu palvelu asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Tilaussopimukseen kirjataan asiakkaalle toteutettava palvelu.

Palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan, asiakkaan omaisen ja muun mahdollisen yhteistyötahon kanssa.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palvelukokonaisuudet rakentuvat asiakkaan tarpeista. Tilaussopimukseen ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaalle toteutettava palvelu, joka tehdään yhdessä asiakkaan, asiakkaan omaisen tai muun mahdollisen yhteistyötahon kanssa.

Jotta palvelut pystytään toteuttamaan sujuvasti on yhteydenottojen toimintatavat käyty alussa läpi. Asiakkaalle ja omaisille on annettu yrityksen yhteystiedot. Yhteystiedot lukevat myös palvelusopimuksissa.

Riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Riski	Riskin arviointi	Ehkäisutoimet
Palveluiden saatavuus	Asiakkuuden aloitusaika voi venyä yhteydenotosta	Palvelun saatavuudessa kiinnitetään huomiota riittävään resurssiin

Palveluyksikön toiminnan jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Riski	Riskin arviointi	Toimet
Poissaolot	Työntekijät samaan aikaan poissa	Sijaiset, hyvä käsihygienia, suojainten käyttö

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Asiakkaalle tuotetaan palvelu luotettavasti ja turvallisesti sovittuna ajankohtana ajallaan ja ammattitaidolla.

Laadun toteutumista valvotaan asiakaskyselyiden avulla.

Toimintaa ohjaa erilaiset lait ja hyvinvointialueen ohjeistukset.

3.3 1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kotiapu Aarteen laatuvaatimuksina on luotettavuus, joka toteutuu asiakkaalle sovittuna ajankohtana ajallaan.

3.3 2 Toimitilat ja välineet

Asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona, jossa varmistetaan turvallinen työskentely ympäristö.

Kiinnitetään huomiota turvalliseen työskentelyyn huomioimalla tilat, lämpötila, valaistus, esteettömyys ja toimivat apuvälineet.

Asiakirjojen säilytyksessä noudatetaan tietosuoja ohjeistuksia.

Huolehditaan siitä, että välineille ja muille säilytettävälle tavaroille on asianmukaiset säilytystilat ja ne pidetään puhtaina.

3.3 3 Asiakas ja- potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yrittäjä Katri Pajala huolehtii asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä ohjeistuksista.

Tietosuoja-asiat sekä vaitiolovelvollisuus huomioidaan.

Palveluseteliasiakkaiden kirjaaminen järjestelmään tai word

3.3 4

3.3 5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikön tyypillisimpiin infektioihin voidaan katsoa kuuluvan kausittain esiintyvät virukset.

Epidemian olemassa oleva mahdollisuus reagoidaan ennakoivasti mm. kasvomaskien käytöllä ja käsihygieniata tehostamalla ja hyvinvointialueen ajankohtaisia ohjeita noudattamalla.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.

Riittävä ja osaava omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen

kehittämisessä.

Vakituinen henkilökunta koostuu tällä hetkellä yrittäjästä ja yrityksellä on käytössä sijaisia poissaoloihin ja tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä.

Työntekijä perehdytetään työhön ja ensimmäiset vuorot uusi työntekijä työskentelee yhdessä yrittäjän kanssa.

Perehdytysvaiheessa korostetaan asiakaspalvelun tärkeyttä. Työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa työhön ja yrityksen käytänteisiin.

Työsuhteen alussa työntekijälle annetaan työvälineet ja työvaatteet, joita hän työssään tarvitsee.

Palveluyksikön toiminnan keskeisempien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Kausiluontoiset infektiot, epidemiat	Useamman työntekijän poissaolo samanaikaisesti. Voi vaikuttaa palveluiden saatavuuteen.	Riittävät sijaisresurssit. Hygienian noudattaminen. Käsien pesu, käsidesi, kasvomaskin käyttö.
Työn vaatimustason lisääntyminen	Voi johtaa tilanteeseen jossa osaaminen ei riittävä.	Henkilöstön säännöllinen kouluttaminen.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

**Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden
vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista vastaa
Yrittäjä Katri Pajala katri@kotiapuaarre.fi puh.045 274 6951**

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut

**Valtakunnallinen palvelu numerosta 09 5110 1200
auttaa kuluttajan ja yrityksen välille syntyneiden riitojen
ratkaisussa ja asiakasneuvonnassa.**

**Yrityksen palveluita tarjotaan kaikille em asiakasryhmille,
jokaisen asiakkuuden toteutuksesta sovitaan yhdessä
asiakkaan tai omaisen kanssa. Palvelut ovat kaikille
saatavilla arkisin 8.00-18.00. Palvelut tuotetaan asiakkaan
kotona. Asiakkaiden palvelut järjestetään
yhdenvertaisesti, ketään syrjimättä.
Asiakkaan kotia työntekopaikkana kunnioitetaan.**

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden kehittäminen

Epäkohtien tullessa ilmi reagoidaan niihin välittömästi tilanteen vaatimalla tavalla.

Työntekijät voivat ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan epäkohdista, niiden uhkista tai muusta lainvastaisuudesta, joko puhelimella soittamalla tai sähköpostilla.

Vastuuhenkilön saadessa tiedon epäkohdasta tai muusta uhkasta tai lainvastaisuudesta ryhtyy hän välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin. Jatkoa varten tehdään toimintasuunnitelma, jottei sama epäkohta toiminnassa toistu.

Valviraan ilmoitetaan, jos havaitaan käytäntöjä, jotka voivat vaarantaa asiakasturvallisuuden.

Kaikkiin esille tulleisiin epäkohtiin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla ja pyritään saamaan aikaan ratkaisu, ettei sama epäkohta toistu jatkossa.

4.2 Vakavien tapaturmien tutkinta

Vakavia vaaratapaturmia pyritään ennaltaehkäisemään hyvällä päivittäisellä työsuunnittelulla.

Työntekijä ilmoittaa vakavan vaaratilanteen sattuessaa välittömästi esihenkilölle.

Tapahtuma analysoidaan ja tehdään kirjallinen selvitys ja se käydään läpi asianomaisten kanssa. Lisäksi toimintatapoja muutetaan ja kehitetään niin, ettei jatkossa samaa tilannetta synny.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Esiin tulleista epäkohdista sekä muistutuksista ja kanteluista voidaan oppia ja hyödyntää niitä riskienhallinnan suunnittelussa. Mahdollisten esiin tulleiden epäkohtien riskejä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Näiden pohjalta pyritään kehittämään toimintaa tulevien riskien välttämiseksi.

Kaikkia saatuja palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämiseen. Saatujen palautteiden perusteella pohditaan uusia menetelmiä tuottaa laadukasta palvelua.

Myös valvontaviranomaisten antamia ohjeistuksia ja päätöksiä käytetään yrityksen toiminnan kehittämiseen. Toimintaa kehitetään niin, että se vastaa aina ajantasaisten vaatimusten mukaista toimintaa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeaman sattuessa pohditaan poikkeaman syytä, kuten työnteon olosuhteet, kiire ja muut häiriötekijät ja mietitään keinoja niiden ehkäisemiseksi.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Kerätään vuosittain palautetta asiakaskyselyiden avulla, jonka tulosten mukaan toimintaa kehitetään.

Riskienhallinnan toimivuus ja riittävyys varmistetaan riittävällä osaamisella.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja asioita

seurataan mm. palautteiden perusteella.

**Korjaavista toimenpiteistä tehdään suunnitelma
ja sen toteutumista tarkastellaan säännöllisin
väliajoin.**

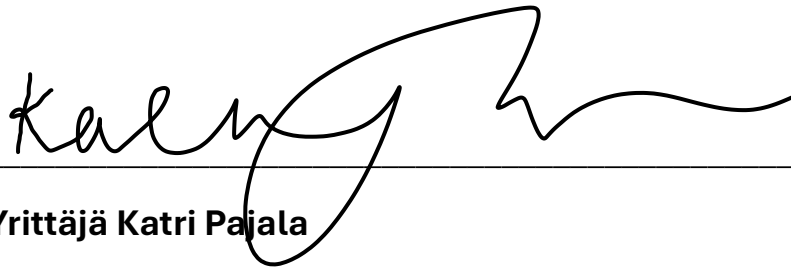
**Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä
kirjataan muuttuneet asiat omavalvontasuunnitelmaan.
Käydään läpi mitä muutoksia on tapahtunut ja miten
niitä viedään eteenpäin.**

**Omavalvontasuunnitelma päivitetään kaksi kertaa
vuodessa. Näin varmistetaan toiminnan kehittyminen.**

Omavalvontasuunnitelman vahvistaa

Paikka ja päiväys

Pyhtää 29.7.2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Katri Pajala', is written over a horizontal line. The signature is stylized with a large loop and a long horizontal stroke.

Yrittäjä Katri Pajala