

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

## 1. PALVELUN TUOTTAJA

Kehohoitola tunne&mieli

Kesämajantie 2

05430 Tuusula

P. 0445039462

Email: pirre@kehohoitola.fi

www.kehohoitola.fi

Y-tunnus: 2008014-0

Vastuhenkilö: Pirre Komu-Heinonen

Yritys on rekisteröity yritysrekisteriin 16.01.2006

Ilmoituksenvarainen toiminta:

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta

Tuusula: 10.06.2019

Pornainen: 10.06.2019

Järvenpää: 06.05.2021

## 1.2. TOIMINTA-AJATUS JA ARVOT

Toiminta-ajatuksena tarjota yksilöllisiä, hyvinvointia, sekä toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä kotiapupalveluita asiakkaan kotiin. Kotiapupalvelu auttaa asiakasta selviytymään kotona mahdollisimman pitkään. Yrityksen toiminta-ajatuksena on myös osallisuuden ja sosiaalisen aktiivisuuden tukeminen tarjoamalla asiakkaille asiointiapua ja virkistyspalveluita. Lisäksi yritys tarjoaa siivouspalveluita erillisenä palveluna. Tarjoan aiemmin ilmoitettujen palvelujen lisäksi myös lapsiperheiden kotipalvelua. Apu voi olla tilapäistä tai säännöllistä perheiden kotona tapahtuvaa tukea ja apua. Apua on saatavilla Tuusulan, Pornaisten ja Järvenpään alueella. Palvelun tarkoituksena on tukea perheiden selviytymistä normaalissa arjessa.

Kotipalveluun kuuluu päivittäiset kodinhoidolliset tehtävät, lastenhoito, kasvatuksen ja vanhemmuuden tukeminen.

Palvelu on yksityishenkilöille, kunnille, yrityksille ja yhdistyksille.

Yrityksen arvoina ovat:

- Kaikki palvelu perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.

- Kunnioitus asiakkaita ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kohtaan.
- Luotettavuus ja joustavuus
- Yksilöllisyys
- Turvallisuus
- Kiireettömyys
- Omatoimisuuden tukeminen

Toimintaperiaatteena on että, palvelun lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen tarve. Toimintaperiaatteena on myös antaa hyvää ja turvallista hoitoa asiakkaille yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Tämän pohjalta laadimme yhdessä hoito- ja palvelusuunnitelman sekä palvelusopimuksen.

### 1.3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖ

Omavalvonnasta kokonaisuudessaan vastaa yrittäjä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Vastuuhenkilönä päivittämisessä on yrittäjä.

### 1.4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN

#### 1.4.1. Asiakaspalaute ja palautteen hyödyntäminen toiminnassa:

Toiminnan kehittämistarpeita nostetaan esille asiakaspalautteesta ja kirjataan toimintasuunnitelmaan.

#### 1.4.2. Haittatapahtuman/vaaratilanteen ilmoittaminen asiakkaalle/omaiselle:

Haitta- ja vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle suullisesti ja asiakkaan luvalla myös omaisille. Yrittäjä kirjaa tapahtuman asiakaspapereihin. Kunnan asiakkaan ilmoitukset tehdään myös asianomaiseen kuntaan.

### 1.5. RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Yrittäjällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riskitilanteet ja vaaratilanteet.

Toiminnan riskitekijöinä voisi nähdä vaaratilanteet asiakastyössä esim. asiakkaalle aiheutunut vahinko (asiakkaan putoaminen/kaatuminen tms.). Haittatapahtumat/riskit käsitellään säännöllisesti. Haittatapahtuma käsitellään lisäksi aina asiakkaan ja kunnan kanssa, sekä tarvittaessa tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi.

## 2. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

2.1. Henkilöstö : Yrittäjä on yksinyrittäjä. Työntekijöitä palkataan tarpeen mukaan. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

2.2. Toimitilat : Toimitilana on asiakkaan koti, sekä mahdollisesti perhehoitajan työssä yrittäjän koti, joka on hyväksytty Tuusulan kunnan, pihlajan ja rinnekodin toimesta.

2.3. Asiakasturvallisuus: Laatua valvotaan säännöllisesti. Asiakkaalle on tehty hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Asiakastyö tapahtuu

pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Mikäli toimintaympäristössä havaitaan riskitekijöitä, raportoidaan ne eteenpäin asiaa hoitavalle taholle esim. kodin ympäristön riskitekijät raportoidaan asiakkaalle/omaisille/taloyhtiölle.

Yrittäjä on velvoitettu ilmoittamaan lastensuojeluun, jos on aihetta epäillä lapsen hoidon laiminlyöntiä tai muuta lapsen turvallisuutta uhkaavaa tilannetta.

## 2.4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 2.4.1. Palvelusopimus

Asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn voimavarakartoitukseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkistetaan säännöllisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen jälkeen asiakkaalle tehdään kirjallinen palvelusopimus, josta käy ilmi palvelun laatu, tuntimäärä ja hinta.

Palvelusopimuksen allekirjoittavat asiakas ja palveluntuottaja sekä tarvittaessa omainen tai edunvalvoja. Edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta tehdään ilmoitus holhousviranomaiselle maistraattiin edunvalvonnan tarpeen kartoittamiseksi.

Kotona asiakkaat vastaavat omista tavaroistaan. Yrittäjä ei ota rahaa vastaan eikä käsittele rahaa, ellei se ole välttämätöntä esim. kauppa- ja apteekki asioinnissa. Kaikki maksuliikenne perustuu laskutukseen ja todennettuihin käynteihin. Asiakas, omaiset/edunvalvonta huolehtivat asiakkaan rahavaroista.

### 2.4.2. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Asiakastyössä noudatetaan lakia ja asetuksia. Yrittäjä ja mahdollinen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan yrityksen arvoja. Mikäli havaitaan poikkeamia asiakkaan kohtelussa ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa muilta kuin yrityksen taholta, siihen puututaan ottamalla yhteyttä edunvalvontaan, sosiaalitoimeen tai muuhun tahoon.

### 2.4.3. Oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Reklamaatio käsitellään viikon kuluessa. Korvaus, mikäli tarvetta siihen on, sovitaan aina tapauskohtaisesti.

## 2.5. ASIAKASTYÖN SISÄLTÖ

### 2.5.1. Asiakkaan hyvinvointia tukeva palvelu

Yritys tuottaa palveluita, joiden tarkoituksena on tukea/lisätä asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Näitä toimintoja ovat esim. siivousapu, päivittäisissä toiminnoissa ja henkilökohtaisessa hygieniassa avustaminen, asiointiapu, ulkoilu- ja viriketoiminta sekä kuntouttava liikunta. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus.

Lapsiperheille tarjoamme kotipalvelua. Kotipalvelu voi olla lyhytaikaista tai säännöllistä perheiden kotona tapahtuvaa tukea ja apua, kuten lasten hoitoa ja -kasvatusta sekä kodinhoitoon liittyviä tehtäviä.

### 2.5.2 Ravitsemuksesta huolehtiminen

Omassa kodissa olevilla asiakkailla ruokailurytmi muotoutuu omien tarpeiden mukaan. Yleisvointia seurataan säännöllisesti. Asiakasta kannustetaan terveellisiin

ruokailutottumuksiin ja mahdollisuuksien mukaan myös ruoanlaittoon.

#### 2.5.3. Ulkoilu ja liikunta

Palveluihin kuuluvat ulkoilu ja myös kuntoutusta tarpeen mukaan. Työtä asiakkaan kanssa tehdään kuntouttavalla työotteella. Lapsiperheiden kotipalveluun kuuluu lasten kanssa ulkoilu sekä liikuntaharrastuksiin kannustaminen ja niissä tukeminen.

#### 2.5.4. Hygieniäkäytännöt

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu yrittäjän perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygienia sekä suojavaatetus.

### 3. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kehohoitola tunne&mieli asiakastiedot, kuten hoito- ja palvelusuunnitelmat ja palvelusopimukset säilytetään lukitussa arkistointi kaapissa. Tietokoneelle tallennetut tiedot ovat salasanan takana, joka on ainoastaan yrittäjän hallussa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen internet-sivulla ja yrityksen toimistossa, sekä osoitteessa [www.palse.fi](http://www.palse.fi). Suunnitelma näytetään asiakkaalle pyydettyäessä sopimuksen teon yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja vahvistetaan kerran vuodessa sekä tarvittaessa ja tehdään tarvittavat muutokset.

Omavalvontasuunnitelma tehty Tuusulassa 01.01.2025

Pirre Komu-Heinonen