

Kotipalvelu Tukenasi Oy

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Viimeksi päivitetty 11.8.2023

Sisällys

1.	PALVELUNTUOTTAJAN PERUSTIEDOT	2
2.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
2.1	TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
2.2	ARVOT	2
3.	RISKIEN HALLINTA	2
4.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, SEURANTA JA TOTEUTTAMINEN	3
5.	ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA OIKEUDET	3
6.	ASIAKASTYÖN SISÄLTÖ	4
6.1	HYVINVOINTIA TUKEVA TOIMINTA	4
6.2	RAVITSEMUS.....	4
6.3	ULKOILU JA LIIKUNTA.....	4
6.4	HYGIENIA.....	4
7.	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	4
8.	HENKILÖSTÖ.....	5

1. PALVELUNTUOTTAJAN PERUSTIEDOT

Yritys: Kotipalvelu Tukenasi Oy
Osoite: Varastotie 12, 98100 Kemijärvi
Puhelinnumero: 045-1371584
Sähköposti: niina.lahtela@lahtelaoy.fi
Y-Tunnus: 3214343-6
Vastuuhenkilö: Niina Lahtela

Ennakkoperintärekisteri: 7.6.2021
Kaupparekisteri: 2.6.2021
Työnantajarekisteri: 1.9.2021

Ilmoituksenvarainen toiminta:

Salla 10.6.2021
Kemijärvi 1.9.2021

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Tarjoamme laadukasta koti- ja hoivapalvelua sekä siivouspalvelua asiakkaiden kotiin. Tuemme asiakkaan osallisuutta ja sosiaalista aktiivisuutta tarjoamalla asiakkaille asiointiapua ja virkistyspalveluja. Asiakasryhmänä lapsiperheet, ikäihmiset, vammaiset, yksityiset, kunnat, yritykset ja yhdistykset. Autamme asiakasta selviämään kotona ja tuemme omatoimisuutta. Laadimme yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa palvelusuunnitelman. Teemme palvelut aina asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

2.2 ARVOT

Arvomme on palvella jokaista asiakasta kiireettömästi, asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja täydellä sydämellä. Kunnioitamme asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeutensa.

3. RISKIEN HALLINTA

Työntekijä seuraa riski- ja vaaratilanteita työssään, jos tällaisia tilanteita tulee ilmi, on hän velvollinen tuomaan ne esille. Jokainen työntekijä tutustuu omavalvontasuunnitelmaan sekä osallistuu sen laatimiseen.

Toiminnan riskitekijöinä voisi olla asiakastyössä esim. asiakkaan kaatuminen, siivoustyössä esim. jonkin tavaran rikkoontuminen. Työntekijälle tapahtunut vaaratilanne voisi olla esim. asiakkaan/omaisen väkivaltaisuus, liukastuminen.

Riski- ja vaaratilanteista ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle suullisesti ja asiakkaan luvalla myös omaisille.

Käymme kaikki riski- ja vaaratilanteet läpi asiakkaan ja työntekijöiden kanssa sekä tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, SEURANTA JA TOTEUTTAMINEN

Omaavalvonnasta vastaa yrittäjä. Omaavalvonnasta suunnitteluun osallistuu myös työntekijät.

Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaa
Niina Lahtela, Yrittäjä
Varastotie 12, 98100 Kemijärvi
niina.lahtela@lahtelaoy.fi
045-1371584

Omaavalvonnasta seuranta toteutetaan aktiivisesti päivittäisissä toimissa henkilöstön toimista. Omaavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, muutokset kirjataan useammin. Uusille työntekijöille omaavalvontaa perehdytetään muun perehdytyksen yhteydessä.

Uusi työntekijä perehdytetään omaavalvontasuunnitelmaan ja hän allekirjoittaa Tietoturvan käyttäjäsitoumuksen.

5. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA OIKEUDET

Asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma. Kotikäynneillä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyden suojaa. Käynnit toteutetaan asiakkaan ehdoilla. Työntekijöillä on ehdoton salassapitovelvollisuus.

Jaamme kerran vuodessa asiakkaille asiakaspalautelomakkeet. Käymme läpi palautteet yhdessä henkilökunnan kanssa ja nostamme sieltä esiin kehittämistarpeet ja kirjaamme ne toimintasuunnitelmaan. Palautetta saamme myös päivittäisessä työssä suoraan asiakkaalta.

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Reklamaatio tehdään suoraan yrittäjälle. Reklamaatio käsitellään viipymättä.

PALAUTEKYSELYT

Toteutettu	Vastauksia (kpl)	Arvosanat (ka)
4/2022	14	4,5
6/2023	12	4,7

6. ASIAKASTYÖN SISÄLTÖ

6.1 HYVINVOINTIA TUKEVA TOIMINTA

Yrityksen on tarkoitus tuottaa palveluita, jotka tukevat sekä lisäävät asiakkaan suoriutumista kotona, toimintakykyä ja mielen hyvinvointia. Palveluja ovat mm. Siivousapu, ulkoilu- ja viriketoiminta, päivittäisissä toiminnoissa avustaminen.

6.2 RAVITSEMUS

Kannustamme asiakasta terveellisiin ja säännöllisiin ruokailutottumuksiin.

6.3 ULKOILU JA LIIKUNTA

Kannustamme asiakasta ulkoiluun sekä muuhunkin liikuntaan. Käymme asiakkaiden kanssa ulkoilemassa sekä voimme tehdä harjoitteita fysioterapeutin ohjeiden mukaan.

6.4 HYGIENIA

Huolehdimme äärimmäisen hyvin käsihygieniasta. Käytämme hengityssuojainta (FFP2) aina asiakkaiden luona sekä kertakäyttöisiä kumihanskoja. Meillä on puhtaat ja siistit työvaatteet.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Tietokoneella olevat asiakkaiden tiedot ovat monen salasanan takana. Salasanat ovat vain yrittäjällä. Emme säilytä asiakkaiden tietoja paperisena vaan kaikki ovat järjestelmässä. Asiakkaille on toimitettu tietosuojaselosteet ja ne toimitetaan ajoittain aina uudelleen. Tietosuojaseloste toimitettu viimeksi 6/2023.

8. HENKILÖSTÖ

Perehdytämme aina uuden työntekijän.

Uusia työntekijöitä palkataan aina tarpeen tullen.
Voimassa olevat EA-kortit.

Tarkistamme aina uusilta työntekijöiltä rikosrekisteriotteen.

Valvontalaki 741/2023, 29§

Kemijärvellä 3.6.2021

Tarkastettu ja täydennetty 11.8.2023

Kotipalvelu Tukenasi Oy, Yrittäjä
Niina Lahtela