



## OMAAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi  
Kotipalvelu HopiaHelmi Oy

Y-tunnus  
2691433-7

Postiosoite  
Hallituskatu 1 L 1  
98100 Kemijärvi

Käyntiosoite  
Hallituskatu 1 L 1  
98100 Kemijärvi

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi  
Virpi Oikarinen  
0400 452 572  
[koti@hopiahelmi.fi](mailto:koti@hopiahelmi.fi)

### 2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

Kotipalvelu HopiaHelmi Oy tarjoaa luotettavaa, ystävällistä ja monipuolista palvelua, peruslähtökohtanaan asiakkaan hyvinvointi ja tyytyväisyys. Palvelutarjonta muodostuu erilaisista kotityöpalveista: mm. siivouksista, asiointiavusta, viriketyöstä, henkilökohtaisesta avustamisesta, saattaja-avusta sekä pihatöistä. Työhönsä motivoitunut henkilöstö takaa yksilöllisen, kiireettömän ja sopimuksen mukaisen palvelun. Lähtökohtana on, että jokaisella työntekijällä on ns. omat asiakkaat, jotta palvelun tuottaa tuttu ja turvallinen henkilö.

#### Arvot

- luottamus on kaiken perusta (vaitiolovelvollisuus, sopimuksen mukainen toiminta)
- myötäeläminen arjessa (asiakasta kuunnellaan, empatiakyky)

# KOTIPALVELU

## HOPIA Helmi

- asiakkaan aktivointi (yhdessä tekeminen, kaikkea ei tehdä asiakkaalle valmiiksi)
- työn tekeminen laadukkaasti ammattitaidolla ja mahdollisimman täsmällisesti
- kiireettömyys

### Toimintaperiaatteet

#### 1. Ihmisarvon kunnioittaminen

Työskenneltäessä asiakkaiden parissa kohtaamme heidät kunnioittaen ja ystävällisesti. Arvostamme asiakkaan omaa tilaa ja muistamme, että työskentelemme toisen kodissa, jossa noudatamme heidän sääntöjään. Kohtaamme jokaisen asiakkaan omana yksilönään ja työote on kuntouttava, luotettava ja muutenkin ammattitaitoinen.

#### 2. Ihmisarvon kunnioittaminen

Asiakkaan kanssa työskennellessämme kunnioitamme hänen tekemiään päätöksiä omasta hoidostaan ja elämästään.

#### 3. Oikeudenmukaisuus

Lähtökohta on hoitaa jokainen asiakas hänelle kuuluvien edellytysten mukaan. Saatamme asiakkaan tietoon ne asiat, jotka koskevat hänen omaa oikeutta saada hoitoa ja apua arkielämän asioissa ellei hän ole itse kykenevä niistä huolehtimaan.

#### 4. Tasa-arvo

Kohtaamme jokaisen uuden asiakkaan ilman ennakkoluuloja ja asenteita. Hoidamme jokaisen asiakkaan samalla ammattimaisella tavalla hänen elämäntilanteestaan riippumatta, emmekä anna omien mielipiteidemme vaikuttaa käytökseemme tai palvelun laatuun tai tuo niitä esille palvelutilanteessa.

#### 5. Vastuullisuus ja ammatillisuus

Pyrimme kouluttautumalla kehittymään ja pitämään ammattitaitoaamme yllä. Otamme vastuun työstämme ja olemme valmiita perustelemaan toimintaamme asiakkaillemme.

#### 6. Työyhteisö ja yhteiskunta

Pystymme toimimaan osana suurempaa työtiimiä asiakkaan edun nimissä. Pystymme ottamaan vastaan sekä positiivista että negatiivista palautetta rakentavasti ja siitä oppien. Puutemme havaitsemiimme epäkohtiin ja tuomme ne esille. Noudatamme toiminta- ja turvallisuusohjeita.

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

# K O T I P A L V E L U

# HopiaHelmi

Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät:  
Virpi Oikarinen, toimitusjohtaja.

## 4. ASIAKASPALAUTE

Tavoitteena on antaa asiakkaille kerran vuodessa asiakaskyselylomake, jonka voi palauttaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti - halutessaan myös nimettömänä. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi ja ne korjataan. Mahdolliset uudet ideat tutkitaan ja tarkastetaan ovatko ne kehityskelpoisia.

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

HopiaHelmen riskit on kartoitettu ja riskienhallinnan tavoitteena on pyrkiä tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja tilanteet.

- Palveluun liittyvät – myöhästymiset: ei liian tiukka aikataulu
- Siivous- ja muuhun työhön liittyvät venähdykset, nyrjähdykset – työergonomian hallinta (työterveyshuollon ergonomiakoulutus)
- Tietohallintoon liittyvät - tietokoneen virustorjunta ajantasalla, vanhojen asiakastietojen poisto
- Asumiseen ja toimintaympäristöön liittyvät – esteettömyyden arviointi asiakaskohtaisesti
- Asiakkaan itse aiheuttamat riskit – tilanearvio muistisairaiden tilanteesta
- Asiakkaan kotiin liittyvät riskit (esim. neulat, vialliset pistorasiat, sähköjohdot) – huolellinen tutustuminen ympäristöön ja kartoitus riskeistä sekä riskien poistaminen
- Talous – jatkuva asiakashankinta

Väkivaltatilanteista palvelutehtävässä: älä istu oveen päin – tutki etukäteen poistumisreitti, puhu rauhallisesti, kuuntele maltillisesti, älä keskeytä asiakasta, soita apua. Uhkaavan tilanteen jälkeen puhuttava kollegalle ja/tai mahdollisesti ammattiauttajalle. Toimintamallit vaaratilanteiden varalta löytyvät tarkemmin yrityksen työhyvinvoinnin edistämisen toimintaohjelmasta.

Vaaratilanteiden syyt selvitetään ja niiden uusiutuminen pyritään estämään. Keskustellaan asiakkaan/omaisen kanssa ja yhdessä mietitään tilanteeseen parannus. Todetut epäkohdat korjataan tapauskohtaisesti.

## 6. HENKILÖSTÖ

Työntekijöitä 6, toimivat yrityksen kaikilla osa-alueilla.

## 7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Toimitila on asiakkaan koti. Työntekijöillä on mukana yrityksen työvälineet siivoukseen;

# KOTIPALVELU

## HOPIA Helmi

siivousvarsi, siivousliinat, -pesuaineet yms. Mahdollisuuksien mukaan käytämme asiakkaiden omaa pölynimuria.

Yrityksellä on toimitila, jossa on toimivat, turvalliset, asianmukaiset, CE-merkityt tuotteet ja laitteet. Auto huolletaan ja katsastetaan ohjeiden mukaan ja tietokoneen ohjelmat pidetään ajantasalla. Laitteet uusitaan aina tilanteen niin vaatiessa.

### 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuus on osa palvelun laatua. Havainnoimalla, tiedostamalla ja tarkkailemalla ympäristöä varmistetaan palvelun turvallisuus ja suojataan asiakasta vahingoittumasta. Osalla vanhuksilla on käytössä turvarannekkeet.

Tarvittaessa teemme yhteistyötä kunnallisen kotihoidon kanssa. Asiakkaan tilan niin vaatiessa ohjaamme hänet lääkäriin tai sairaalaan. Pyrimme varmistamaan, että asiakkaalla on mahdollisimman turvallista liikkua omassa kodissaan. Huomautamme, jos asiakkaalla ei ole turvalliset jalkineet ja huolehdimme ettei mattoihin kompastu tai ettei lattia ole märkä. Huolehdimme tarvittaessa apuvälineiden hankinnoista mm. apuvälinelainaamosta.

### 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään yhteistyössä asiakkaalle palvelusuunnitelma ja -sopimus, sitä päivitetään aina tilanteen vaatiessa. Asiakkaan ja omaisten toiveet otetaan huomioon suunnitelmaa tehtäessä. Asiakkaalle tehdään palvelusopimus, mihin kirjataan yksityiskohtaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut, käytettävä aika ja hinnat, voimassaolo, sopimusmuutokset sekä peruutusehdot. Sopimukset tehdään kirjallisena ja asiakkaalle jää sopimuksista oma kappale. Palvelusopimus käydään yhdessä läpi kohta kohdalta. Hinnanmuutoksista informoidaan henkilökohtaisesti kirjeitse tai sähköpostitse tai kotisivujen välityksellä.

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja kunnioitamme työssämme asiakkaan yksityisyyttä, intymiteettisuoja ja henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta. Asiakas osallistuu päätöksiin, jotka koskevat hänen palvelun tarvetta ja terveydentilaansa. Asiakas ja omaiset huolehtivat rahoista. Avaimet luovutetaan tarvittaessa palveluntuottajalle kirjallisella sopimuksella, johon on kirjattu luovutus ja palautuspäivämäärät. Kuolemasta ilmoitetaan viipymättä 112 .

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, tulee ensin ottaa yhteys palveluntuottajaan ja antaa palvelun tuottajalle mahdollisuus korjata asia. Riitatapauksessa ohjataan ottamaan yhteys kuluttajaneuvontaan ja asiassa edetään kuluttajaneuvonnan ohjeiden mukaan.

# KOTIPALVELU

## HOPIA Helmi

Jos asiakassuhde päättyy niin ettei asiakas enää pärjää kotona, käydään tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa tutustumassa tulevaan hoitopaikkaan.

Kaikki mahdolliset muistutukset käsitellään tapauskohtaisesti kohtuullisen ajan kuluessa

- pyydetään selvitys mitä tapahtunut
- selvitetään mitä tapahtunut
- käydään asia asiakkaan kanssa läpi
- asia käsitellään ja opitaan virheestä
- tarvittaessa ohjataan mihin muistutus tehdään ; sosiaali-tai potilasasiamiehelle / kuluttajaneuvontaan
- informoidaan kääntymään kuluttajaviraston puoleen.

### 10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

Asiakkaiden toimintakyky vaihtelee. Toimintakykyä tuemme kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus. Kannustamme mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiskykyyn ja omatoimisuuteen kaikessa toiminnassa, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, liikkumisessa, mutta tarvittaessa avustamme. Asiakkaan vointia tarkkailemme kokonaisvaltaisesti ja tuemme/puutemme tarvittaessa esim. ruokahuoltoon, terveysasioihin, henkilökohtaiseen hygieniaan, puhtauteen ja vaatetukseen, tilojen siisteyteen liittyvissä asioissa. Keskusteluilla on myös suuri merkitys asiakkaan elämässä, annamme aikaa asiakkaalle ja olemme aidosti läsnä.

Kannustamme ja ohjaamme kodin ulkopuolisiin tapahtumiin. Avustamme asiakasta tarvittaessa kauppa-, pankki-, lääkäri ja paperiasioissa, kuten Kela-etuudet, kotitalousvähennys yms. Näillä tavoilla ylläpidämme ja parannamme asiakkaan omaa elämänhallintaa ja terveyttä.

Asiakkaat syövät itse valmistamaansa ruokaa, ateriat tulevat ateriapalvelusta, ostetaan kaupasta eineksinä tai työntekijämme valmistaa ruoan. Syömistä/juomista/ravitsemustilaa seuraamme kysymällä asiakkaalta ruokailuista, tarkkailemme jää/ruokakaapin sisältöä ja pilaantuneet ruoat hävitetään sovittaessa.

Aina kun mahdollista, istumme ateriahetkellä asiakkaan kanssa ruokapöydässä, silloin yleensä ruokakin maistuu asiakkaalle paremmin ja se luo asiakkaalle mukavan ruokailuhetken ja tuo mielihyvää.

Ohjaamme ja tuemme asiakasta mielekkääseen päivittäiseen toimintaan (esim. liikunta ulkona, tuolijumppa sisällä, lehtien lukeminen, ikätoverien tapaaminen ja yhteiset

# KOTIPALVELU

## HOPIA Helmi

keskusteluhetket), joka tukee ja ylläpitää hänen toimintakykyään ja antaa hänelle onnistumisen kokemusta ja hyvää mieltä elämään.

- Asiakkaiden liikunta;
- Apuvälineiden tarpeen kartoitus ja hankinta
- Esteettömyyden kartoitus sisällä ja ulkona
- Havainnoimme asiakkaan liikuntakykyä
- Jalkineet turvallisiksi, liukuesteet kengissä
- Tuemme ulkoilua ja liikkumista

Käytämme suojakäsineitä ja käsidesiä/ käsisäippuapesua epidemioiden ehkäisemiseksi. Käytämme tarvittaessa maskeja. Huolehdimme omista rokotuksista ja kausi-influenssarokotuksista. Asiakastyötä ja päivittäistä toimintaa arvioidaan ja kehitetään koko ajan.

### 11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakkaiden yhteystiedot tallennetaan laskutusohjelmaan, jotka ovat palomuuereilla ja salasanoilla suojattuja. Laskutus tapahtuu tietokoneella. Tietoihin pääsy yrittäjällä salasanan kautta. Käytössä on manuaalinen asiakastietojärjestelmä, josta löytyy asiakkaiden palvelusuunnitelmat ja -sopimukset.

Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä.

Käsittelyn tarkoituksena on asiakassuhteen hoitaminen, ylläpitäminen ja kehittäminen, asiakkaan ja palveluntarjoajan oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttaminen sekä henkilötietolain mukainen henkilötietojen käsittely verkkopalveluihin liittyviin tarkoituksiin, analysointiin, tilastointiin, tutkimustoimintaan.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu. Tarkastuspyyntö tulee lähettää kirjallisesti. Tietosuojasta enemmän rekisteriselosteessa.

### 12. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua  
Suullinen tiedustelu asiakkaan tyytyväisyydestä sekä tuntilistojen ja laskujen tarkistus.  
Alihankkija

-

Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä

-

### 13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI



Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta

Yrittäjä suunnittelee, kokoaa, käsittelee ja kehittää asiakaspalautteista, läheltä piti -tilanteista ja riskikohdista nousevia asioita. Yrittäjä arvio jatkuvasti omaa ja työntekijöiden toimintaa sekä kehittää sitä, apuna käytetään asiakaspalautteita, muita alan yrityksiä, kollegoita.

Omavalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti. Omavalvonta on osa Kotipalvelu HopiaHelmen laadun hallintaa ja laadunvarmistusta, johon osallistuu koko henkilökunta.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä

Omavalvontasuunnitelma päivitetään noin kerran vuodessa ja/tai aina tilanteen vaatiessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrittäjä, koko henkilökunta vastaa omalta osaltaan omavalvontasuunnitelman toteutumisesta.

Kemijärvellä 29.09.2023

Virpi Oikarinen