

Kotiapu
JELPPARI

**OMAVALVONTA-
SUUNNITELMA
2026**

SISÄLLYS



1. PALVELUNTUOTTAJA

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

- Toiminta-ajatuksemme ja arvomme
- Toimintaperiaattemme
- Toimintaa ohjaavat keskeisimmät lait

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen
- Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen
- Korjaavat toimenpiteet ja toimeenpano

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

- Hoito- ja palvelusuunnitelma
- Palvelutarpeenarviointi
- Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
- Asiakkaan kohtelu ja osallisuus
- Asiakkaan oikeusturva ja muistutusten käsittely

5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA PÄIVITYS

- Suunnittelusta ja päivittämisestä vastaava henkilö
- Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

6. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN



1.PALVELUN TUOTTAJA

Kotiapu Jelppari

Osoite: Kokkolantie 800, 87800 Kajaani (vain posti)

Puh: 045 8518 492

Sähköposti: Kotiapu.jelppari@gmail.com

Y-tunnus: 3227995-8

Vastuuhenkilö: Riikka Karjalainen, lähihoitaja, jalkojenhoidon AT

Tietosuojavastaava: Riikka Karjalainen

Sote-alue: Kainuun sosiaali- ja terveystyöntekijä

Yritys on rekisteröity yritysrekisteriin ja kuuluu Luotettava Kumppani -rekisteriin.

2.TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kotiapu Jelppari tuottaa Kajaanin alueella laadukasta ja lämminhenkistä palvelua ikääntyneille ja vammaisille. Palvelu toteutetaan asiakkaan ja omaisten toiveiden ja tarpeiden mukaan. Kotiapu Jelpparin tavoitteena on edistää ja tukea asiakkaan hyvinvointia, sekä tarjota turvallista ja mutkatonta kotona asumista. Kotipalvelun avulla mahdollistetaan asiakkaalle se elämisen taso, joka on hänelle tuttua ja tavanomaista. Kotiapu Jelppari noudattaa kuntouttavan hoitotyön periaatteita: asiakkaan omat voimavarat huomioidaan ja häntä kannustetaan omatoimisuuteen.

Toiminta-ajatuksena on tarjota hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä kotityö- ja hoivapalveluja asiakkaan kotiin. Yrityksen kantavana ajatuksena on myös osallisuuden ja sosiaalisen aktiivisuuden tukeminen tarjoamalla asiakkaille asiointiapua ja virkistyspalveluita. Lisäksi Kotiapu Jelppari tuottaa siivouspalveluita, omaishoidon vapaata sekä terveydellistä jalkojenhoitoa. Kauttamme saa myös kauppa-apua. Kotiapu Jelpparin palvelut voivat olla säännöllisiä tai tilapäisiä – aina asiakkaan tarpeiden mukaan.

Kotiapu Jelpparin kantavia arvoja on; yksilöllisyys, oikeudenmukaisuus, luottamus ja avoimuus. Kotiapu Jelppari tekee töitä asiakaslähtöisesti, joustavasti ja kiireettömästi.

Keskeisin periaatteemme on joustavuus, avoimuus ja oikeudenmukaisuus niin asiakastyössä kuin työnantajankin. Kaikessa toiminnassamme noudatetaan hyvää hoitokäytäntöä ja olemme sitoutuneet opastamaan ja ohjamaan myös asiakkaita parhaan tietomme ja taitomme mukaan, asiakasta kuunnellen ja kunnioittaen.

Kotiapu Jelpparin työntekijät ovat Valviran hyväksymiä terveydenhuoltoalan ammattilaisia. Jokainen työyhteisön jäsen on perehdytetty työtehtävään ja he ovat sitoutuneet toteuttamaan työtä arvojemme mukaan.

Kunnioitamme asiakkaan itsemäärämisoikeutta. Kuulemme asiakkaan toiveet ja pyrimme toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla, asiakkaan itsemäärämisoikeutta tukien. Asiakas on tasavertainen ja hänen mielipiteensä on tärkeä. Kotiapu Jelpparin periaatteena on taata jokaiselle oikeus hyvään kohteluun ilman syrjintää, ihmisarvon loukkaamattomuuteen, sekä siihen että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Palveluiden toteutuksessa otetaan myös huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Jokaisella ihmisellä tulee olla oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään - tätä Jelppari tukee ja kunnioittaa.

Kotiapu Jelpparin tärkein tavoite on antaa palveluita ilman kiirettä. Asiakkaan kiireetön kohtaaminen ja läsnäolo auttavat hyvän palvelusuhteen muodostumisessa. Pysyvä palvelukontakti ja luottamuksellinen asiakassuhde lisää asiakkaan turvallisuuden tunnetta. Kotiapu Jelpparille on tärkeää tuntea asiakkaansa ja että asiakas tuntee hoitajansa.

TOIMINTAA OHJAAVAT KESKEISIMMÄT LAIT

1. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (2012/980)
2. Sosiaalihuoltolaki 2014/1301)
3. Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937
4. Kansanterveyslaki 1972/66 linkki ja- asetus (1992/802)
5. Terveystenhuoltolaki 30.12.2010/1326
6. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785
7. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812)
8. Henkilötietolaki (1999/523)
9. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621
10. Laki sosiaali- ja tervetystenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/157
11. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 20.1.2006 44/
12. Työturvallisuuslaki 738/2002
13. Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä. HE 108/2016
14. Arkistolaki (1994/831)
15. Laki (1994/559) ja asetus (1994/564 tervetystenhuollon ammattihenkilöistä
16. Laki sosiaali- ja tervetystenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159)
17. Laki tervetystenhuollon laitteista ja tarvikkeista (2010/629)



3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO



Yrityksellä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet.

Jos löydetään asiakkaaseen, työntekijään tai ympäristöön liittyviä riskejä, ne eliminoidaan tai minimoidaan. Kaikki henkeä uhkaavat ja vakavat haittatapahtumat käsitellään välittömästi ja asia ohjataan viranomaisten tietoon. Olemme sitoutuneet riskien ja epäkohtien tunnistamiseen ja niiden välittömään korjaamiseen.

Toiminnan riskitekijöinä voisi nähdä vaaratilanteet asiakastyössä esim. asiakkaalle aiheutunut vahinko (mm. asiakkaan kaatuminen) tai työntekijälle uhkaava tilanne.

Käsitlemme mahdollisia riskitekijöitä säännöllisesti työntekijöiden kanssa.

Perehdytyskansiosta löytyy tieto kuinka toimia uhkaavassa tilanteessa ja kuinka ennaltaehkäistä sellaisia tilanteita.

Haittatapahtumat käsitellään välittömästi asianomaisen kanssa ja tarvittaessa tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman ehkäisemiseksi. Kiinnitetään huomiota asiakkaan kodin turvallisuuteen ja keskustellaan asiasta yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Toisen ihmisen kotona työtä tehtäessä on aina suhtauduttava kunnioituksella hänen kotiaan kohtaan. Kotiapu Jelppari pyrkii avoimeen kanssakäymiseen asiakkaan/omaisten kanssa, jolloin riskeistä puhuminen ja niistä informoiminen on luontevaa.

Yrityksellä on kaikki lain vaatimat vakuutukset voimassa. Yrittäjä huolehtii omasta hyvinvoinnista ja tukee työntekijöiden hyvinvointia ja jaksamista, jotta väsymys ei lisäisi vaaratilanteita työssä. Kotiapu Jelppari huolehtii tarvittaessa työntekijöiden lisäkoulutuksesta.

Perehdytyskansiostamme löytyy erillinen ohje, kuinka toimia erilaisissa sairaus-/uhka-/tai muissa poikkeavissa tilanteissa (mm. sydänkohtaus → soitto 112).

4.ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET



Kotiapu Jelpparin toiminnan pohjana on asiakaslähtöisyys. Kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta, ja vaitiolovelvollisuus on yritykselle itsestäänselvyys. Asiakas asuu omassa kodissaan ja kunnioitamme työssämme asiakkaan intymiteettisuojaa ja oikeutta päättää omista asioistaan ja omasta kodistaan.

Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus antaa palautetta ja haluamme kannustaa heitä siihen. Pyrkimyksenä on muokata toimintaa saatujen palautteiden pohjalta entistäkin asiakaslähtöisemmäksi. Toteutamme vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka ansiosta osaamme tarjota palveluitamme entistä asiakaslähtöisemmin.

Haluamme tarjota avoimen ilmapiirin, jolloin kaikenlaisen palautteen antaminen ja henkilökohtaisten toiveiden kertominen on helppoa. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan kysytään säännöllisesti kasvokkain palautetta työn laadusta. Lisäksi Jelpparia voi lähestyä sähköpostilla, viestillä tai soittamalla. Laadukas palvelu on yrityksen perusta ja se otetaan vakavasti.

Asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen asiakkaaksiottosopimus, josta selviää palveluiden aloituspäivämäärä, irtisanomisajat, mahdollinen avaintenluovutus, yhteystiedot ja muu oleellinen tieto. Palveluiden aloituksen jälkeen laaditaan asiakkaalle yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka tarkastetaan säännöllisesti (3kk välein) ja päivitetään tarpeen mukaan. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja (2kpl) ja tämä viedään asiakkaalle tiedoksi. Omahoitaja huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelmien päivityksestä.

Sopimuksessa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen ja henkinen kunto ja hänen toiveensa palvelusta. Suunnitelmaan määritellään palvelun tavoite, määrä ja laatu, ja kirjataan mahdollisimman yksityiskohtaisesti henkilökohtaiset tarpeet, tavoitteet ja keinot. Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa. Palvelutarpeen muuttuessa pienemmäksi tai suuremmaksi sovitaan uusista käytännöistä yhdessä asiakkaan ja mahdollisten omaisten kanssa.

Asiakkaaksiottosopimuksen allekirjoittavat asiakas ja palveluntuottaja, sekä tarvittaessa edunvalvoja. Palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä asiakasta tai hänen edustajaansa informoidaan mahdollisuudesta muuttaa palvelusuunnitelman sisältöä tarpeen mukaan.

Kotiapu Jelppari ei käytä rajoitteita tai pakotteita. Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ilmoittaa viranomaiselle, jos asiakkaan tilanne näyttää vaarantavan hänen itsensä tai jonkun muun henkilön henkeä tai terveyttä.

Kotiapu Jelppari ei hyväksy epäasiallista käytöstä missään olosuhteissa. Jos epäasiallista kohtelua ilmenee, käydään tilanne tuoreeltaan läpi asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Kerromme aina asiakkaillemme ja heidän läheisilleen heitä koskevista lakisääteisistä oikeuksista sekä meidän velvollisuuksistamme. Kainuun hyvinvointialueella toimii kaikille palveluntuottajille yhteinen sosiaali- ja potilasasiavastaava, johon asiakkaamme ja heidän omaisensa voivat aina ottaa yhteyttä. Asiavastaavien palvelut ovat asiakkaillemme täysin maksuttomia.

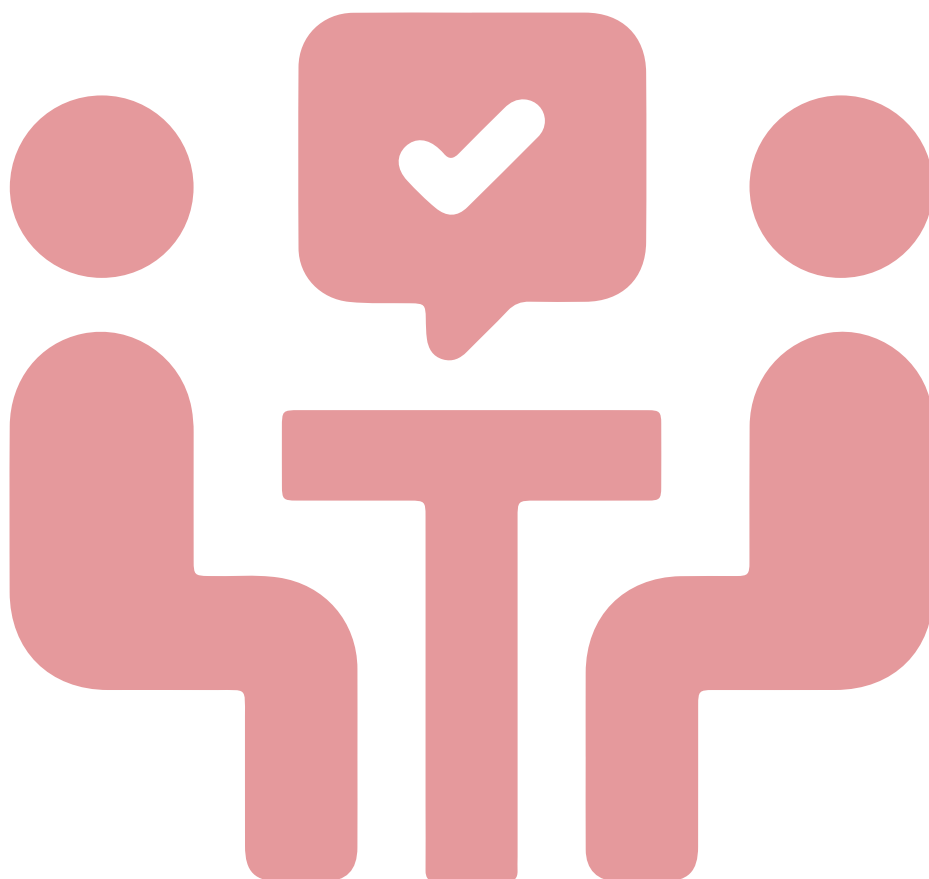
Asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa palveluista, sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, päätöksentekoon, sekä niiden toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta tulee kuulla ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.

Usein Kotiapu Jelppari toimii osana suurempaa palvelukokonaisuutta. Asiakkaan luona voi käydä myös kunnallinen kotihoito tai kotisairaanhoido tai muita palveluntarjoajia. Pyrimme toimimaan aktiivisesti ja avoimesti muiden asiakkaan hoidosta vastaavien tahojen kanssa. Jos havaitaan jotain erityistä huomioitavaa asiakkaan voinnissa tai elämäntilanteessa, olemme yhteydessä yhteistyökumppaneihin puhelimitse tai sähköpostilla asiakkaan yksityisyydensuojaa kunnioittaen.

ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle. Reklamaatioon puututaan välittömästi kun tieto tapahtuneesta saadaan ja se käsitellään asianomaisten kanssa pikimmiten. Reklamaatiot ja muistutukset liitetään yrityksen vuosittaiseen toiminnan seurantaan siten, että niistä kirjoitetaan kooste, ja tilannetta ja toiminnan muutostarpeita arvioidaan vähintään vuosittain. Vakavissa tapahtumissa, kuten asiakkaalle sattuneissa tapaturmissa ja uhkaavissa tilanteissa toimintaa pyritään heti muuttamaan turvallisempaan suuntaan konkreettisin keinoin.

Jos asiakkaan ja yrittäjän tilanne ei ratkea avoimella keskustelulla, niin ohjaamme asiakkaan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai kuluttajaneuvojaan. Tarvittaessa avustamme asikasta etsimään tarvittavat yhteystiedot.



ASIAVASTAAVA



Sosiaaliasiavastaava sekä potilasasiavastaava ovat Kainuun hyvinvointialueen taholta valitsema puolueeton taho, jo ka toimii asiakkaidemme edun turvaajana. Asiavastaavien tehtävä on neuvoa-antava. He eivät tee päätöksiä eivätkä myönnä etuuksia. Asiavastaavat voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen

- 044 797 0548

Potilasasiavastaava Sanna Huotari

- 044 710 1324
- potilasasiavastaava(at)kainuu.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta tämän lain mukaiseen muistutukseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittaisen selvityksen kunnanhallitukselle.

KULUTTAJANEUVONTA

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta

- 029 505 3050

5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA PÄIVITYS

Omavalvontasuunnitelman on laatinut yrittäjä Riikka Karjalainen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Yrittäjällä on tulostettu versio omavalvontasuunnitelmasta, jonka hän voi tarvittaessa näyttää pyytäjälle sekä lisäksi löydät omavalvontasuunnitelman nettisivuiltamme www.kotiapujelppari.com

6. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kotiapu Jelpparin asiakastiedot, kuten asiakkaaksiottosopimukset säilytetään lukitussa arkistokaapissa (Kokkolantie 800, 87800 Kajaani).

Sähköisesti tallennetut tiedot ovat aina salasanojen takana, joihin pääsy ainoastaan asiakasta hoitavalla taholla ja tietosuojavaltuutetulla Riikka Karjalaisella. Asiakkaalta pyydetään aina suostumus asiakastietojen tallentamiseen. Asiakasta on informoitu laskutustietojen näkyminen kolmannelle osapuolelle, kirjanpitäjälle.

Asiakas on oikeutettu halutessaan saamaan tiedon palveluntuottajalta omista tiedoistaan nähtäväkseen viivytyksettä.

Tietosuojavastaava:
Riikka Karjalainen

Tietokoneet on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla ja niitä käytetään yksityistiloissa. Asiakastiedot ovat myös Nursebuddy ohjelmassa, josta asiakasta hoitava hoitaja näkee tarvittavat asiakastiedot. Kirjaaminen tapahtuu asiakkaan kotona, käynnin yhteydessä.

Asiakastietojen käsittelyssä turvallisuus on ensisijaisen tärkeää. Kaikki Kotiapu Jelpparin asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä.

Jokainen Kotiapu Jelpparin työntekijä on käynyt vuoden 2025 aikana koulutuksen "Tietoturvan perusteet sote-alalle".