

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tarkastettu 31.10.2023

Palveluntuottaja

Kotipalvelu Kotiapuri Oy
Y-tunnus 3278934-1

Oma- valvonnan vastuhenkilö

Elisa Härkönen
045 783 557 55
info@kotiapuri.fi

Toimintaperiaatteet

Palveluntuottaja tarjoaa sosiaalista kanssakäymistä ja kotiapupalveluita ikäihmisille. Apu voi olla esimerkiksi ulkoilua, kaupassa käyntiä, asiointiapua ja kotiaskareita. Asiakkaina ovat pääsääntöisesti kotona asuvat ikäihmiset. Palvelun tuottamisella edistetään onnellista vanhuutta ja mahdollisuutta asua kotona pidempään sekä tukea huolenpitoon ikäihmisten läheisille.

Palvelu

Palvelun tuottaa yrittäjä itse. Palveluntuottaja ei suorita hoidollisia tai sairaanhoidollisia toimenpiteitä, joten sosiaali- ja terveysalan tutkintoa ei vaadita. Palveluntuottaja osallistuu tarvittaessa tarpeellisiin koulutuksiin tai kursseille.

Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona, julkisilla paikoilla tai erikseen sovitussa toimipaikassa. Palveluiden tuottamisessa hyödynnetään asiakkaan kotoa löytyviä tarvikkeita, kuten siivous- ja ruoanlaittovälineitä.

Riskienhallinta

Palveluntuottaja huolehtii omasta työturvallisuudesta, mm. työergonomiasta. Huolehditaan myös asiakkaan turvallisuudesta ja turvallisesta kotiympäristöstä. Kiinnitetään huomiota mm. esteettömään liikkumiseen sekä apuvälineisiin ja niiden tarpeellisuuteen. Epäkohtiin puututaan ja niistä keskustellaan asiakkaan kanssa. Palveluntuottajalla on voimassa vastuu- ja oikeusturvavakuutus. Vahingon sattuessa palveluntuottaja on viipymättä yhteydessä vakuutusyhtiöön.

Palvelusopimus

Asiakkaan kanssa laaditaan palvelusopimus asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Palvelusopimus tehdään asiakkaan ja/tai palvelun tilaajan kanssa. Palvelun tarpeista keskustellaan aina myös ikäihmisen kanssa, vaikka tilaaja olisi joku muu (itse-määräämisoikeus). Palvelun tarpeista ja toiveista keskustellaan asiakassuhteen aikana ja niihin voidaan tehdä muutoksia. Palvelusta voidaan ottaa vastaan palautetta suullisesti ja kirjallisesti esimerkiksi nettisivuilla olevan yhteydenottolomakkeen kautta.

Reklamaatiotilanteessa etsitään palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa tilanteeseen sopiva ratkaisu.

Asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja pitää yllä asiakasrekisteriä. Rekisteri voi sisältää asiakkaan antamia perustietoja kuten nimi-, osoitetiedot ja muut yhteystiedot sekä tietoja tilatuista palveluista ja niihin vaikuttavista tekijöistä.

Palveluntuottajalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, eikä tietoja luovuteta ulkopuolisille.

Oma- valvontasuunnitelman seuranta

Oma- valvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja sitä muutetaan tarvittaessa.