



## Tmi Kaisa Luoman OMAVALVONTASUUNNITELMA kotiin tuotettavat tukipalvelut

### 1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT:

<b>Yrityksen nimi</b>	<b>Y-tunnus</b>
Tmi Kaisa Luoma	2049303-3
<b>Toimintayksikön nimi</b>	<b>Yrityksen sijaintikunta</b>
Arjen apuvoima	Huittinen
<b>Yrityksen postiosoite</b>	
Punkalaitumentie 124	
<b>Postinumero</b>	<b>Postitoimipaikka</b>
32700	Huittinen
<b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi</b>	<b>Puhelin</b>
Kaisa Luoma	050-5542692
<b>Sähköpostiosoite</b>	
info@arjenapuvoima.fi	

### 2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

Tuottaa laadukasta ja luotettavaa kotipalvelua sekä kotipalvelun tukipalveluita ensisijaisesti ikäihmisille, mutta myös muille arjessa apua tarvitseville. Palvelun tarkoitus on mm. helpottaa arkea ja mahdollistaa kotona asumista pidempään.

Kotipalvelutyössä kannustetaan asiakkaita käyttämään myös omia voimavaroja kotona selviytymisessä. Työssä kunnioitetaan asiakkaiden yksityisyyttä ja henkilökohtaisia elämänarvoja.

Yritys toimii pääsääntöisesti Huittisissa sekä lähikuntien alueella. (Satakunnan hyvinvointialueella (Satasote) sekä Pirkanmaa hyvinvointialueella. (Pirha ) Punkalaitumen ja Sastamalan alueella.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen arvoja ovat: empatia, luottamus, kunnioitus, ammattitaito ja yksilöllisyys  
Tavoitteena on tarjota asiakkaille apua arjen askareissa ammattitaitoisesti ja empaattisesti heidän yksilölliset tarpeensa huomioiden.

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

#### Omavalvonnasta vastaava edustaja ja tehtävät

yrittäjä Kaisa Luoma



## Tmi Kaisa Luoman OMAVALVONTASUUNNITELMA kotiin tuotettavat tukipalvelut

**Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät** (jos eri henkilö kuin edellä)

Punkalaitumentie 124, 32700 Huittinen

**Omavalvonnan suunnittelu**

Yrittäjä Kaisa Luoma

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

**Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta.**

Koska yrittäjä työskentelee yksin, pyydetään asiakkailta suoraa palautetta palveluista ja mahdollisia toiveita mahdolliseen kehittämiseen. Mikäli omainen toimii yhteyshenkilönä ja on tiiviisti ikäihmisen arjessa mukana, voidaan myös häneltä pyytää palautetta.

**Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä, miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä?**

Mikäli asiakkaalla on huomautettavaa työstä, tämä on hyvä käsitellä asiakkaan kanssa heti keskustelemalla.

**Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.**

Asiakkailta tulleisiin palautteisiin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla. Ideoita voidaan hyödyntää työskentelyssä, mikäli ne ovat sellaisia, joista voisi olla apua.

**Kuvaus asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi.**

Toistaiseksi riittää vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Asiakaspalautetta tulisi kehittää tulevaisuudessa, mikäli olisi henkilöstöä palkattuna.

### 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

**Kuvaus menettelystä, jolla toiminnan riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti.**

**Riskikartoitus:** Yrittäjä suorittaa riskikartoituksia, joissa arvioidaan eri toiminnan osa-alueiden riskejä. Tämä voi sisältää esimerkiksi työympäristön turvallisuuden, työn osaamisen ja mahdolliset asiakasriskit.

**Kriittisten työvaiheiden tunnistaminen:** Tunnistetaan työvaiheet, jotka ovat erityisen tärkeitä



## Tmi Kaisa Luoman OMAVALVONTASUUNNITELMA kotiin tuotettavat tukipalvelut

toiminnan onnistumisen kannalta tai jotka voivat aiheuttaa riskejä tai vaaratilanteita.

Siivoustyössä kiinnitetään huomiota oikeisiin aineisiin ja välineisiin sekä työskentelytapoihin.

Ruuanvalmistuksessa kiinnitetään huomiota välineiden käyttöön, sekä työskentelytapoihin. Valmistuksen päätyttyä on varmistettava, että esim. hella on kytketty pois päältä.

Riskitilanteiden tunnistaminen on myös osa kotipalvelutyötä.

### **Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti –tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään.**

Kaikki läheltä piti-tilanteet käydään läpi asiakkaan kanssa, ja niistä otetaan opiksi, ettei vastaavaa toistuisi. Tapahtumat on myös hyvä kirjata ylös yrittäjän omiin muistiinpanoihin.

### **Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan.**

Jatkossa toimitaan eri tavalla, niin ettei vastaavia tilanteita pääse syntymään.

## **6. HENKILÖSTÖ**

### **Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta.**

Yrittäjä työskentelee pääsääntöisesti yksin.

### **Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista.**

Toistaiseksi yrittäjä toimii yksin, eikä rekrytoinnille ole tarvetta.

### **Kuvaus henkilökunnan / yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta.**

Ammattitaitoa ylläpidetään erilaisilla kurssimuotoisilla koulutuksilla, jotka tukevat työn kehittämistä ja lukemalla esim. alaan liittyvää kirjallisuutta.

Työhyvinvointi on tärkeä osa yrittäjyyttä ja siihen tulee kiinnittää jatkuvasti huomiota.

## **7. YRITYKSEN TOIMITILAT**

### **Kuvaus yrityksen toimitiloista.**

Yrityksellä ei ole toimitiloja, vaan työskentely tapahtuu ainoastaan asiakkaan kotona.

## **8. ASIAKASTURVALLISUUS**



## Tmi Kaisa Luoman OMAVALVONTASUUNNITELMA kotiin tuotettavat tukipalvelut

**Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot.**

Yrittäjä Kaisa Luoma

**Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa.**

Tmi Kaisa Luoma ei vastaa asiakkaiden laitteista.

**Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta ja kehittämisestä.**

Huomion kiinnittäminen turvallisuusasioihin, kuten ensiaputaitoihin, työturvallisuuteen ja asiakaspalvelutilanteiden hallintaan.

### 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

**Kuvaus asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittäisestä sekä asiakkaan ja/ tai omaisen/läheisen osallistumisesta päätöksentekoon.**

Asiakkaan kanssa laaditaan kirjallinen palvelusopimus, josta käy ilmi asiakkaan luona tuotettavat tukipalvelut.

**Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.**

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja häntä informoidaan aina etukäteen mahdollisista tulevista muutoksista.

**Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista.**

Kun yritys saa asiakkaan avaimen, tästä tulee maininta palvelusopimukseen. Huolellinen kirjaaminen avaimen vastaanotosta ja palautuksesta. Luottamuksellisuus on ensisijaisen tärkeä asia.

**Kuvaus asiakassuhteen päättämiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta.**



## Tmi Kaisa Luoman OMAVALVONTASUUNNITELMA kotiin tuotettavat tukipalvelut

Palvelusopimuksesta käy ilmi sopimuksen irtisanomisaika.

**Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. Henkilö, jolle reklamaatio osoitetaan?**

Yrittäjä Kaisa Luoma

**Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot**

Hyvä vuorovaikutus asiakkaan kanssa toimii ennalta ehkäisevänä sekä työntekijän ammatillista osaamista vahvistavana menetelmänä.

**Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä**

Asiakkaan itsemääräämisoikeus: Varmistetaan, että asiakas saa itse päättää omasta arjestaan ja hoidostaan mahdollisimman paljon. Hänen toiveitaan ja tarpeitaan kunnioitetaan.

Palautteen kerääminen: Kerätään palautetta kotipalveluasiakkailta heidän tyytyväisyydestään palveluihin. Tämä auttaa tunnistamaan kehityskohteita ja parantamaan palveluita.

### 10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

**Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä edistävästä toiminnasta, tavoitteiden toteutumisen seurannasta.**

Tavoitteena on tukea asiakkaiden omatoimisuutta ja itsenäisyyttä tarjoamalla heille monipuolisia ja yksilöllisiä palveluita.

Toiminnassa painotetaan asiakkaan voimavarojen ja vahvuuksien tunnistamista sekä niiden tukemista.

Asiakkaiden tilannetta seurataan säännöllisesti ja voidaan arvioida tavoitteiden saavuttamista. Pyyntöistä voidaan tehdä yhteistyötä muiden tahojen kanssa.

**Siivouspalveluita tuottavat yritykset: (Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, asiakkaan omat/yrityksen siivousaineet ja -välineet, pyykkihuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä.)**



## Tmi Kaisa Luoman OMAVALVONTASUUNNITELMA kotiin tuotettavat tukipalvelut

Asiakkaan kodin siisteydestä huolehditaan asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Yritys suorittaa siivoukset omilla aineilla ja välineillä, jotka ovat ammattikäyttöön tarkoitettuja. Ainoastaan imuri on asiakkaan oma hygieniasyistä. Pyynnöstä voidaan käyttää asiakkaan omia siivousaineita ja -välineitä, mikäli ne vastaavat käyttötarvetta ja ovat käyttökelpoisia. Jokaisen asiakkaan koti siivotaan puhtailla ja puhdistetuilla välineillä. Pyykkihuolto järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaisesti, olipa kyse sitten pyykinpesusta, -kuivatuksesta tai viikkauksesta.

**Ateriapalveluja tuottavat yritykset:** kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä

Aterioita voidaan valmistaa asiakkaan pyynnöstä kotona, joko sieltä löytyvistä raaka-aineista, jotka ovat käyttökelpoisia tai vaihtoehtoisesti voidaan raaka-aineet hakea kaupasta. Ruuan valmistuksessa tulee huomioida oikeanlaiset lämpötilat ja tarvittaessa riittävän nopea jäähdytys.

**Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset:** (kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (esim. asiointipalvelua tai osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää ja tukevaa palvelua)

Ystäväpalvelun käynti suunnitellaan aina asiakaskohtaisesti, niin että asiakas saa siitä parhaimman mahdollisen avun itselleen. Asioinneilla avustaminen onnistuu asiakkaan pyynnöstä.

**Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä**

Hyvä käsihygienia, käsiinpesu riittävän usein ja tarvittaessa käsidesin käyttö. Kasvomaskin käyttö. Pääsääntöisesti sairaana ei työskennellä.

**Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä**

Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen on jatkuvaa, jossa pyritään parantamaan palveluiden laatua ja asiakastyytyväisyyttä.

Kehittämistyössä voidaan hyödyntää asiakaspalautetta, alan parhaita käytäntöjä sekä kouluttautumalla.

Tavoitteena on löytää uusia tapoja palvella asiakkaita paremmin, tehostaa toimintaa ja varmistaa silti palvelun laadukkuus.

## 11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

**Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta**

Tmi Kaisa Luomalla on manuaalinen asiakasrekisteri, jossa on asiakkaan nimi- ja osoitetiedot, puhelinnumero ja mahdollisesti sähköpostiosoite laskutusta varten.



## Tmi Kaisa Luoman OMAVALVONTASUUNNITELMA kotiin tuotettavat tukipalvelut

### Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Kaisa Luoma

### Kuvaus miten asiakasta informoidaan [henkilötietojen käsittelystä](#)

Asiakkaalle kerrotaan mitä tietoja palveluntuottajalla hänestä on.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen [tietosuoja-asioihin](#) ja asiakirjahallintoon

Yrittäjä Kaisa Luoma toimii yksin, joten toistaiseksi ei ole perehdytettäviä.

### Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen [rekisteriselosteen](#) ylläpitämisestä

Rekisteriseloste on kaikkien nähtävillä yrityksen nettisivuilla osoitteessa [www.arjenapuvoima.fi](http://www.arjenapuvoima.fi)

### Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättäneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä

Tmi Kaisa Luoman tarjoamissa palveluissa ei ole tarpeen täyttää muita asiakirjoja kuin palvelusopimus.

Vanhat ja tarpeettomat palvelusopimukset hävitetään asianmukaisesti asiakirja hävityksessä.

### Kuvaus miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tiedonkulun järjestäminen muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa on tärkeää sujuvan yhteistyön varmistamiseksi.

Niitä voisi tulevaisuudessa olla mm. yhteisten sähköisten työkalujen ja järjestelmien käyttö tiedon jakamiseen ja päivittämiseen. Selkeä vastuuhenkilöiden nimeäminen.

## 12. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

### Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

En toistaiseksi käytä alihankintatyötä.

## 13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kaisa Luoma  
Puh.050-5542692  
[info@arjenapuvoima.fi](mailto:info@arjenapuvoima.fi)

Tmi Kaisa Luoma  
Punkalaitumentie 124  
32700 Huittinen

Y-tunnus 2049303-3  
[www.arjenapuvoima.fi](http://www.arjenapuvoima.fi)



Tmi Kaisa Luoman OMAVALVONTASUUNNITELMA  
kotiin tuotettavat tukipalvelut

**Kuvaus yrityksen omavalvonnassa suunnittelusta (ketkä ovat osallistuneet) ja toteuttamisen seurannasta**

Omavalvontasuunnitelman on laatinut yrittäjä Kaisa Luoma

**Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä**

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi tarvittaessa ja kirjataan mahdolliset muutokset. Vähintään kuitenkin kerran vuodessa.

**Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt ja vahvistanut**

<b>Paikka ja päiväys</b>	<b>Allekirjoitus</b>
Huittinen 2.6.2024	Kaisa Luoma