

Kontiko ry  
Moisionkatu 6  
15100 LAHTI

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

9.3.2015

P. 040 217 4443/Satu Koivu

[satu.koivu@kontiko.fi](mailto:satu.koivu@kontiko.fi)

P. 040 217 4442/Sirpa Säisä

[sirpa.saisa@kontiko.fi](mailto:sirpa.saisa@kontiko.fi)

[www.kontiko.fi](http://www.kontiko.fi)

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

#### a) Palvelujen tuottaja

Kontiko ry on yksityinen kotipalvelun tukipalveluiden tuottaja, rekisterinumero 213.308: Patentti- ja rekisterihallitus rekisteröinyt 11.9.2014, y-tunnus: 2642363-4, osoite: Moisionkatu 6, 15100 LAHTI, [www.kontiko.fi](http://www.kontiko.fi).

#### b) Toiminnasta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastuuhenkilönä toimii VTM Satu Koivu, puhelin: 040 217 4443.

#### c) Toimilupatiedot: ilmoituksenvarainen toiminta

Kontiko ry on hyväksytty 26.11.2014 palveluntuottajaksi Päijät-Hämeen kuntien alueella toimivan palvelunvälityskeskus PalveluSantran rekisteriin.

Lisäksi Kontiko ry on 3.2.2015 merkitty yksityisen kotipalvelun tukipalvelujen tuottajaksi Lahden kaupungin rekisteriin viranhaltijapäätöksellä, asianumero D/626/05.00.01.01/2015.

#### d) Palvelusetelipalvelun tuottajan sopimukset

Kontiko ry on 12.2.2015 hyväksytty rintamaveteraanien palvelusetelituottajaksi Lahden kaupungille viranhaltijapäätöksellä, asianumero D/627/02.08.00.01.01./2015.

#### e) Toiminnan yritysvakuutus (vastuuvakuutus)

Kontiko ry:n palvelutoiminnan yritysvakuutus LähiTapiola Wellamossa: muut vanhusten ja vammaisten avopalvelut

Kontiko ry:n ensimmäinen yritysvakuutusjakso (jatkuva vakuutus sopimus) on voimassa 2.10.2014 - 31.8.2015, jonka jälkeen sopimus uudistuu automaattisesti aina vuodeksi kerrallaan.

#### f) Palvelut ja kohderyhmät

Kontiko ry tarjoaa laaja-alaisen palveluvalikoiman. Palveluitamme ovat kotisiivous, pyykkihuolto, asiointi- ja saattajapalvelut, kuljetukset asiointeihin, pienet muutot ja kuljetukset, piha- ja lumityöt sekä pienet kodin kunnostus- ja korjaustyöt.

Lisäksi Kontiko ry:n palveluvalikoimaan kuuluvat hakemukset, oikaisuvaatimukset ja valituskirjeet viranomaistahoille esim. KELA, sosiaalitoimi, verottaja jne. Lisäksi Kontiko ry hoitaa asiakkaiden pankkiasioita edunvalvontavaltuutuksella. Myös testamentit laaditaan Kontiko ry:ssä. Asiakkaan niin halutessa, olemme valmiit edelleenkin laajentamaan palvelutarjontaamme, kykyjemme ja osaamisemme puitteissa. Kohderyhmämme ovat ikääntyneet ja vammaiset.

## 2. TARKOITUS, TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kontiko ry:n **tarkoitus** on haavoittuvassa asemassa olevien hyvinvoinnin lisääminen, osallisuuden vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Kontiko ry:n perustavanlaatuisen **toiminta-ajatus** on tyydyttää yksilön fyysiset ja psyykkiset perustarpeet räätälöidysti, jokaisen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tämä toiminta-ajatus kiteyttää yrityksemme **arvot**, joita ovat ehdoton luotettavuus, suvaitsevaisuus, suurisydämys sekä itsemääräämisoikeuden syvä kunnioittaminen. Kontiko ry:n **toimintaperiaate** on toimittaa laadukkaat palvelut suoraan asiakkaiden koteihin täsmällisesti ja luotettavasti.

## 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

### a) Omavalvonnan vastuuhenkilöt ja tehtävät

Satu Koivu ja Sirpa Säisä vastaavat omavalvonnasta. Tässä omavalvonnalla tarkoitetaan oman työskentelyn ja työympäristön jatkuvaa tarkkailua vuorovaikutuksessa asiakkaan, omaisten ja läheisten sekä viranomaistahojen kanssa.

### b) Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen

Tietyin väliajoin pidetään kokoontumisia, joissa keskustellaan työn epäkohdista, mutta myös onnistuneesta työn toteutuksesta. Positiiviset tulokset otetaan käyttöön. Työkokeilijat, opiskelijat ja rekrytoidut henkilöt perehdytetään työhön ja omavalvontaan siten, että kokeneempi kotiaivustaja/lähihoitaja tms. toimii tutorina. Omavalvonta voidaan nähdä oman työn ohjausvälineenä. Jokainen työntekijä toteuttaa omalta osaltaan valvontaa työssään → OMAVALVONTA.

## 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

### a) Asiakaspalautteen hankinta

Asiakaspalautetta hankitaan asiakasta, tämän omaisia ja läheisiä kuuntelemalla. Kirjallisen palautteen antaminen konkretisoituu niin, että asiakkaan luokse jätetään palautelomake ja kirjekuori, jossa Kontiko ry:n nimi ja osoite ovat valmiina ja postimaksu on maksettu. Palautelomake on monivalintalomake, jossa rastitetaan sopivia vaihtoehtoja. Näin asiakas/omainen/muu läheinen voi antaa palautetta rehellisesti ja anonyymisti. Lisäksi asiakaspalautetta saadaan PalveluSantrasta.

### b) Asiakaspalautteiden käsittely

Suullinen asiakaspalaute käsitellään jatkuvassa vuorovaikutuksessa yhdessä työtovereiden kanssa. Kirjallinen palaute puolestaan käsitellään kohta kohdalta läpi ja analysoidaan tulokset. Tämän jälkeen toimintaa parannetaan ottamalla huomioon asiakkaiden, tämän omaisten ja läheisten sekä työyhteisön ehdotukset ja aloitteet. Uudet toimintamallit konkretisoidaan kirjalliseen muotoon ja jaetaan työyhteisölle, jonka jälkeen henkilöstö alkaa toimia työssään uusien toimintamallien edellyttämällä tavalla.

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN

### a) Riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden tunnistaminen ennakoivasti

Suunnitellaan etukäteen asiakaskäynti esim. siivoustapahtuma. Käydään läpi matka/reitti asiakkaan luokse, huomioidaan sääolot, tarkastetaan työvälineet, suunnitellaan ajankäyttö työmatkaan ja työtapahtumaan: materiaalit, huonekalujen keveys/raskaus, aineet jne.

### b) Läheltä piti -tilanteiden ja havaittujen epäkohtien käsittely ja korjaaminen

Läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään palaverissa, joissa keskustellaan avoimesti havaituista puutteista ja laaditaan kirjalliset toimintaohjeet vastaisuuden varalle.

## 6. HENKILÖSTÖ

### a) Henkilöstön rekrytointi

Asiakasmäärien kasvaessa rekrytoidaan lisää henkilöstöä. Rekrytointikanavina toimivat TE-toimistot, ilmoitukset paikallislehdissä, oppilaitokset ja oma sosiaalinen verkosto.

Potentiaaliset rekrytoitavat haastatellaan ja tarkastetaan työ- ja opintotodistukset. Työsuhteeseen kuuluu koeaika, jonka aikana varmistuu molemminpuolinen tyytyväisyys, sekä työhön että työntekijään/työnantajaan. Työntekijät näyttävät Oikeusministeriön myöntämän rikostaustaotteen työnantajan edustajalle, mikäli työskentely tapahtuu alle 18-vuotiaiden parissa.

### b) Henkilöstön perehdyttäminen ja kehittäminen

Kotiaavustajat perehdytetään työhönsä työssäoppimalla. Uusi työntekijä kulkee kokeneemman kotiaavustajan mukana asiakaskäynneillä ja muiden yhteistyötahojen luona niin kauan kuin se työhön perehtymisen kannalta katsotaan tarpeelliseksi. Henkilöstön ammattitaitoa kehitetään luentoja ja kurssien avulla (esim. Salpauksen kotityöpalvelututkinto). Lisäksi työntekijöitä kannustetaan omaehtoiseen tiedonhankintaan työnkuvaan liittyen esim. ikääntyvien ravitsemus jne.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### a) Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuus varmistetaan ennakoimalla ja olemalla jatkuvasti tilanteen tasalla. Kiinnitetään huomiota asiakkaan kotona havaittuihin turvallisuusriskeihin (esim. ei palovarointia, fyysiset esteet: matot ja huonekalut jne.) ja informoidaan välittömästi asiakasta ja tarvittaessa hänen omaisiaan ja läheisiään sekä muita yhteistyötahoja. Edelleen, havaitut turvallisuusriskit korjataan välittömästi.

### b) Asiakasturvallisuudesta vastaavat henkilöt

Satu Koivu ja Sirpa Säisä yhdessä vastaavat turvallisuustoiminnasta ja siitä tiedottamisesta. Lisäksi jokainen kotiaavustaja on velvollinen seuraamaan asiakasturvallisuutta ja tuomaan välittömästi esille havaitsemansa epäkohdat.

## 8. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### a) Asiakkaan mahdollisuus tutustua palveluntuottajiin etukäteen

Asiakkaan niin halutessa käymme tutustumiskäynnillä ennen varsinaista palvelutapahtumaa. Tutustumiskäynnillä keskustellaan palvelun sisällöstä, käyntikerroista, hinnoista jne. Jos asiakas haluaa, jo tutustumiskäynnillä voidaan allekirjoittaa palvelusopimus, jonka asiakas voi myös purkaa haluamaansa ajankohtana.

### b) Asiakkaan informointi

Riippuen informaation sisällöstä, voidaan asiakasta, omaisia ja läheisiä informoida suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Sopimusmuutoksista informoidaan aina kirjallisesti.

### c) Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen

Asiakkaan tahto on ensiarvoisen tärkeä. Asiakkaan täydellisen itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen täytyy toteutua jokaisella asiakaskäynnillä. Tässä kohden täytyy kuitenkin huomioida asiakkaan fyysinen ja psyykinen kunto. Joskus on kuitenkin tehtävä päätös asiakkaan puolesta esim. turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen.

### d) Asiakkaan rahavaroista, avaimista ym. tavaroista huolehtiminen ja vastaaneminen

Pääsääntöisesti asiakas ja/tai omaiset vastaavat asiakkaan rahavaroista, avaimista jne. Asiakaskohdaisesti kuitenkin voidaan Kontiko ry:n taholta huolehtia avaimista, rahavaroista yms. Tällöin asiakas tai omaiset voivat kirjallisesti valtuuttaa Kontiko ry:n huolehtimaan edellä mainituista.

## **9. ASIAKASTYÖN LAADUN VARMISTAMINEN**

### **a) Asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen**

Kontiko ry:n tarkoitus on edistää asiakkaidensa hyvinvointia kotiin annettavilla palveluilla, jotka suoraan ja välillisesti edesauttavat asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja taloudellista hyvinvointia. Tarpeen mukaan otetaan yhteyttä sosiaali- ja terveystieteisiin (esim. asiakasohjausyksikkö Siirin palveluohjaajat) hyvinvoinnin takaamiseksi.

## **10. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

### **a) Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely**

Asiakastietoja kirjataan palvelusopimukseen ja palvelulomakkeeseen. Palvelulomake toimii laskutuksen perusteena. Asiakastietoja ei luovuteta eteenpäin muutoin kuin asiakkaan suostumuksella ja hänen asioidensa edistämiseksi ja hyvinvointinsa kohentamiseksi. Asiakastiedoista huolehditaan tietosuojan edellyttämällä tavalla (ks. LIITE, henkilökisterilain 10. §:n mukainen rekisteriseloste).

### **b) Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

FM Sirpa Säisä, p. 040 217 4442, sähköposti: sirpa.saisa@kontiko.fi

## **LIITTEET:**

- 1) Henkilökisterilain 10. §:n mukainen rekisteriseloste
- 2) Toiminnan vastuuvakuutuksesta kopio
- 3) Palvelusuunnitelma ja -sopimus
- 4) Palvelulomake
- 5) Todistus ensiapukoulutuksesta

---

Paikka ja aika

---

Vastuhenkilö nimenselvennys