

Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan perustiedot

- Kotipalvelu Päivinpaiste Oy
- Y-tunnus 3515010–5
- Hirvimäentie 220 70870 Hiltulanlahti, p. 044 9778053
- kotipalvelu.paivinpaiste@gmail.com
- vastuuhenkilö: yrittäjä Päivi Piipponen

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- **Palvelut:** Kotipalvelu Päivinpaiste Oy tarjoaa monipuolista kotipalvelua henkilöille, joiden toimintakyky on iän, vamman tai sairauden vuoksi heikentynyt. Lisäksi palveluihin kuuluu jalkaterveyttä tukeva jalkojenhoitopalvelu koti- ja laitospäivähoitoon. Kaikki palvelut tuotetaan asiakkaan kotona tai hänen toimintaympäristössään, yhdessä asiakkaan kanssa tai hänen toimeksi antamanaan kotinsa ulkopuolella.
- **Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:** Kotipalvelu Päivinpaisteen tavoitteena on tarjota Pohjois-Savon hyvinvointialueella asuville ikäihmisille/vammaisille/sairaille henkilöille kotipalvelun tukipalveluita lämmenhoidon ja kiireettömästi tukien heidän pärjäämistään itsenäisesti kotona. Kotipalvelun tukipalveluihin lukeutuvat ateriapalvelu, vaatehuolto, siivous, asiointi sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä ja tukeva palvelu. Yrityksen palveluihin kuuluu myös jalkaterveyttä tukevat jalkojenhoidot koti- ja laitospäivähoitoon.

Yrityksen tärkeimmät toimintaperiaatteet ja arvot ovat kiireettömyys, lämmenhoidon, positiivisuus, ammatillisuus sekä kunnioitus ja luottamus. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä kunnioittaen hänen itsemääräämisoikeuttaan ja elämäkokemustaan. Asiakasta tuetaan osalliseksi oman elämänsä aktiivisena toimijana hyödyntäen kuntouttavaa työtä.

Säännöllisen kotipalvelun alkaessa laaditaan palvelusopimus ja -suunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa. Palvelusopimuksessa käy ilmi palvelun tavoite, laatu, määrä ja hinta. Palvelusuunnitelmaan kirjataan käynnin tavoite ja toteuttamiskeinot. Jalkojenhoitoasiakkaille tehdään manuaalisesti kirjallinen hoitosuunnitelma, josta käy ilmi asiakkaan perustietojen lisäksi perussairaudet, jalkojenhoidon tarve, toteutus sekä jatkohoito-ohjeet.

Päiväys

- Omavalvontasuunnitelma laadittu 9.7.2025, versio 1
- Omavalvontasuunnitelma tarkastettu 7.10.2025

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

- Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, julkaisemisesta ja päivittämisestä vastaa yrittäjä Päivi Piipponen.
- Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.
- Omavalvontasuunnitelma kulkee yrittäjän mukana asiakaskäynneillä ja on nähtävillä asiakkaille ja omaisille/läheisille pyydettyäessä. Suunnitelma julkaistaan linkkinä yrityksen nettisivuilla.

Riskienhallinta

Riskien tunnistaminen ja niiden ennaltaehkäisy kuuluu Kotipalvelu Päivinpaiste Oy:n jokapäiväiseen toimintaan.

Toiminnan poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet sekä korjaavat toimenpiteet kirjataan ylös ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Mikäli hättätapahtuma on käynyt asiakkaalle, tiedotetaan siitä asiakkaan luvalla hänen omaiselleen / muille asiakkaan luona käyville tahoille (esim. kotihoito). Hättätapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käydään läpi yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Vakavien, korvausta vaativien hättätapahtumien yhteydessä asiakasta / hänen omaistaan ohjeistetaan korvausten hakemisessa.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat laatupoikkeamat suoraan yrittäjä Päivi Piipposelle. Jokainen laatupoikkeama käsitellään ja kirjataan ylös. Laatupoikkeamien myötä yrittäjä muuttaa toimintatapojaan niin, ettei vastaavia vahinkoja pääsisi tapahtumaan uudelleen.

Kotipalvelujen keskeisimmät riskit

Tunnistettu riski	Enkäisy- ja hallintatoimet
asiakkaan liikkumiseen liittyvät haasteet / kaatumisriski	havainnoidaan asiakkaan liikkumista ja ollaan tarvittaessa tukena, huolehditaan kodin esteettömyydestä
infektiot	huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja hygieniakäytännöistä ylipäättänsä, vain terveenä töihin, käytetään tarvittaessa hengityssuojainta
omaisuusvahingot	yrityksellä on voimassa oleva vastuuvakuutus aineellisten vahinkojen korvaamiseksi
allergiat, yliherkkyydet	tarkistetaan asiakkaan mahdolliset allergiat/yliherkkyydet, suositetaan siivouksessa miedosti hajustettuja/hajustamattomia pesuaineita
väkivallan uhka (esim. muistisairaat)	pyritään selvittämään tilanteet rauhallisella toiminnalla, mikäli uhkaavat tilanteet jatkuvat yrittäjällä oikeus purkaa palvelusopimus välittömästi

Jalkojenhoidon keskeisimmät riskit

Tunnistettu riski	Enkäisy- ja hallintatoimet
asiakkaan terveydentilaan liittyvät riskit	hoitosuunnitelmaan kirjataan merkittävät perussairaudet ja lääkitykset
hygieniariskit	työ toteutetaan aseptisesti ja suojaudutaan asianmukaisin varustein
hoitotoimenpideriskit	huolehditaan oikeaoppisesta viiltävien instrumenttien käytöstä ja noudatetaan varovaisuutta, yrityksellä on voimassa oleva potilasvakuutus mahdollisten vahinkojen korvaamiseksi
laiteriskit	käytetään asianmukaisia CE-merkittyjä ja vain täysin kunnossa olevia laitteita hoidon toteutukseen
tietoturvariski	potilasasiakirjat säilytetään yrityksen osoitteessa lukitussa kaapissa, mihin vain yrittäjällä on pääsy, noudatetaan vaitiolovelvollisuutta

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakassuhteen alkaessa palveluntarve kartoitetaan ensimmäisellä tutustumiskäynnillä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/asioitaan hoitavan tahon kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys terveydentilastaan, voimavaroistaan ja palveluntarpeestaan. Tarvittaessa omainen voi tuoda keskustelussa ilmi oman näkemyksensä asiakkaan terveydentilasta ja palveluntarpeesta. Tietojen perusteella tehdään palvelusopimus ja -suunnitelma. Palvelusopimuksessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyky, hänen toiveensa palveluista sekä määritetään palveluiden tavoite, määrä ja hinta.

Palvelusopimusta ja -suunnitelmaa tarkastellaan puolivuositain ja päivitetään tarvittaessa, kun asiakkaan toimintakyvyssä tai palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia. Palvelusopimukseen kirjataan palveluiden irtisanomisajaksi 2 viikkoa. Poikkeustilanteissa, mikäli ilmenee epäasiallista käytöstä/väkivallan uhkaa, on asiakkaalla ja palveluntuottajalla oikeus irtisanoa palvelusopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kunnioittamalla hänen omia näkemyksiään ja mielipiteitään. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottajalla on kuitenkin ilmoitusvelvollisuus, mikäli asiakkaan tilanne vaikuttaa vaarantavan asiakkaan itsensä tai jonkun muun henkilön henkeä tai terveyttä.

Palveluntuottaja kohtelee asiakkaitaan asiallisesti. Mikäli asiakas tai omainen kokee kohtelun epäasianmukaisena, on heillä oikeus tehdä asiasta huomautus palveluntuottajalle. Tilanteet pyritään ratkaisemaan keskustelemalla havaituista epäkohdista yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Tarvittaessa asiakasta ja/tai hänen omaistaan ohjataan tekemään ilmoitus potilasasiavastaavalle tai sosiaaliasiavastaavalle.

Asiakkaat voivat antaa palautetta suoraan palveluntuottajalle joko suullisesti tai kirjallisesti. Asiakaspalautteet kirjataan ylös ja toimintaa kehitetään palautteen mukaisesti vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita. Palveluntuottaja kerää säännöllisiltä asiakkailtaan asiakaspalautteen vuosittain.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli on tyytymätön saamaansa kohteluun. Mahdolliset muistutukset ottaa vastaan Kotipalvelu Päivinpaiste Oy:n yrittäjä Päivi Piipponen. Kaikki muistutukset käydään läpi ja korjaavat toimenpiteet toimintaan tehdään viipymättä. Asiakkaan ja

tarvittaessa hänen omaisensa tai asioitaan hoitavan tahon kanssa käydään tapahtuma läpi ja esitetään korjaavat toimenpiteet. Muistutukset käsitellään ja niihin annetaan kirjallinen vastine 7 vrk kuluessa niiden saapumisesta. Asiat pyritään selvittämään niin, että molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä lopputulemaan. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen, ohjataan hänet ottamaan yhteyttä sosiaali- tai potilasasiavastaavaan.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Antero Nissinen ja Teuvo Räsänen

sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

p. 044 4610999 (puhelinaika arkisin klo 9.00–11.30)

- Voit ottaa yhteyttä, jos tarvitset lisätietoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa tai varhaiskasvatuksessa tai olet tyytymättömän saamaasi palveluun tai kohteluun.
- Tehtävä on neuvova ja ohjaava. Tehtävästä säädetään laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (Asiakaslaki 812/2000, Laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista 793/2023).
- Ei tee päätöksiä, myönnä etuuksia tai muuta viranomaisen tekemiä päätöksiä.
- Palvelut ovat maksuttomia ja luottamuksellisia.
- Tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatus.

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Kristiina Anttonen, Raija Autio, Arja Kivari, Mervi Paldanius

potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

p. 044 4610850 (puhelinaika arkisin klo 9.00–11.30)

- Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan, jos tarvitset lisätietoja oikeuksistasi terveydenhuollossa tai olet tyytymättömän saamaasi hoitoon tai kohteluun.
- Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Tehtävästä säädetään laissa potilaan oikeuksista ja asemasta (Potilaslaki 785/1992, Laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista 793/2023).
- Potilasasiavastaava ei ota kantaa hoitopäätöksiin, hoidon toteutumiseen tai siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Potilasasiavastaava ei tulkitse potilasasiakirjojen sisältöä.
- Palvelut ovat maksuttomia ja luottamuksellisia.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Yrityksen tietosuojavastaavana toimii yrittäjä Päivi Piipponen, os. Hirvimäentie 220 70870 Hiltulanlahti, p. 0449778053, kotipalvelu.paivinpaiste@gmail.com
- Yrityksen rekisteri- ja tietosuojaseloste löytyy yrityksen nettisivuilta.
- Asiakkaista kerätään heidän hoitoonsa liittyen oleelliset tiedot. Tietojen antaminen on vapaaehtoista. Manuaaliset asiakastiedot säilytetään lukitussa kaapissa, yrityksen osoitteessa, mihin vain yrittäjällä itsellään on pääsy. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa tietonsa. Asiakkaan tiedot tuhotaan asiakkaan niin pyytäessä tai viimeistään asiakkuuden päättyessä.
- Asiakkaan laskutustiedot tallennetaan yrityksen käytössä olevaan kirjanpito- ja laskutusohjelmaan. Laskutustiedot ja asiakasrekisteri säilytetään yrityksen tietokoneella, joka on asianmukaisesti suojattu salasanalla ja virustorjunnalla. Vain yrittäjällä itsellään on pääsy tietokoneelle. Kirjanpitäjä näkee asiakkaan laskutustiedot kirjanpito- ja laskutusohjelmasta.
- Palveluntuottaja on vaitiolovelvollinen.
- Jalkojenhoidollisista asiakkaista tehdään manuaalinen hoitosuunnitelma ja kertomus paperille. Hoitosuunnitelma sisältää asiakkaan perustiedot, yhteystiedot, mahdolliset perussairaudet ja allergiat sekä mahdolliset jalkaongelmat. Hoidon toteutuksesta kirjataan asiakkaalle toteutettu hoito ja mahdolliset kotihoito-ohjeet.

- Palveluntuottaja välittää asiakkaan suostumuksella hoitohenkilökunnalle ja/tai mahdollisille omaisille havaitsemistaan riskeistä ja jalkaterveyden ongelmista, sekä ohjaa ja neuvoo asiakasta sairaanhoidon piiriin tilanteen niin vaatiessa.
- Kotipalvelun asiakkaista muodostuu manuaalinen asiakasrekisteri, sisältäen palvelusopimuksen - ja suunnitelman.
- Asiakkaan tietoja annetaan ulkopuolisille vain asiakkaan luvalla.
- Palveluntuottajaa koskee ilmoitusvelvollisuus; salassapitosäännösten estämättä ilmoitus on tehtävä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle, jos palveluntuottaja on saanut tietää henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tuen tarpeessa tai iäkkään henkilön palvelutarpeesta. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia tukeva toiminta

Asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky ja niiden edistäminen huomioidaan toiminnassa. Asiakasta autetaan kuntouttavalla työotteella, ei tehdä puolesta vaan kannustetaan tekemään mahdollisimman paljon itse. Asiakkaalle ollaan seurana ja kannustetaan häntä osallistumaan oman elämänsä aktiivisena toimijana. Asiakas saa olla osallisena palveluidensa suunnittelusta sen toteutukseen.

Ravitsemus

Asiakkaan kanssa ruokaa laitettaessa ja kauppa-asioinneissa avustettaessa pyritään mahdollisuuksien mukaan vaikuttamaan siihen, että ruoka olisi monipuolista, terveellistä ja ravitsevaa asiakkaan makutottumukset, toiveet ja varat huomioiden. Riittävästä nesteensaannista muistutellaan ja ohjataan tarvittaessa. Mikäli ravitsemustila on uhattuna, ohjataan asiakasta mahdollisten lisäravinteiden käytössä.

Hygieniakäytännöt

Asiakaskäynneille mennään vain täysin terveenä. Huolehditaan riittävästä ja asianmukaisista henkilösuojaimista. Toimitaan kaikissa toiminnoissa aseptisessä työjärjestyksessä, puhtaasta likaiseen, niin siivouksessa kuin jalkojenhoidossakin. Jalkojenhoidon välineistö huolletaan ja puhdistetaan asianmukaisesti jokaisen käyttökerran välillä. Siivousvälineet ovat asiakkaan omia tai vaihtoehtoisesti palveluntuottaja tuo tullessaan kertakäyttöiset siivousvälineet.

Terveys- ja sairaanhoito

Yritys tarjoaa terveydenhuollollista jalkojenhoitopalvelua kotikäynteinä eri ikäisille. Lääkehoitoa yritys ei toteuta. Asiakkaan lääkehoidon oikea-aikaista toteutumista voidaan seurata lääkkeiden ollessa jaettuna dosetissa, annosjakelupusseissa tai lääkeautomaatissa. Mikäli asiakkaan lääkehoidon toteutumisessa havaitaan virheitä, keskustellaan aiheesta asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa sekä informoidaan havainnot mahdolliselle kotihoidon henkilöstölle.

Yritys ei tarjoa turvapuhelinpalvelua. Asiakkaan kanssa voidaan yhdessä testata hyvinvointialueen/ muun toimijan turvapuhelinta. Mikäli turvapuhelimessa havaitaan vikoja, ilmoitetaan asiasta viipymättä palvelua tuottavalle taholle.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa ja asiakkaan tietojen luovutus tapahtuu vain asiakkaan antamalla luvalla.

Asiakasturvallisuus

Kotikäynneillä havainnoidaan asiakkaan kotona pärjäämistä ja sitä, että asumisolosuhteet ovat turvalliset. Huomioidaan asumisen esteettömyys ja tehdään muutosehdotuksia esim. huonekalujen suhteen, mikäli tarve vaatii. Palovaroittimien toimintakuntoa voidaan säännöllisin väliajoin testata ja tarvittaessa vaihtaa paristot.

Yrittäjällä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli huomataan asiakkaan olevan edunvalvonnan tarpeessa tai jos asiakas on kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Yrittäjä huolehtii omasta ammattitaidostaan ja kyvystään toimia hätä- ja ensiaputilanteissa.

Henkilöstö

Yrittäjä Päivi Piipponen työskentelee yrityksessä yksin, ei työntekijöitä. Päivi on ammatiltaan ravintolakokki (2010), lähihoitaja (2015) ja jalkojenhoitaja (AT) (2025). Yrittäjä on toiminut hoitoalan työtehtävissä, lähinnä kotihoidossa, viimeiset 10 vuotta ja sitä ennen ravintola-alalla 3 vuotta.

Yritys ei käytä vuokratyövoimaa tai alihankkijoita.

Yrittäjä huolehtii, että asiakasmäärä pysyy riittävänä yhden henkilön hoidettavaksi.

Yrittäjä huolehtii oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä osallistumalla tarvittaessa täydennyskoulutuksiin.

Toimitilat ja välineet

- Yrityksellä ei ole toimitiloja. Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona tai hoitolaitoksessa.
- Yrityksen välineistö säilytetään yrityksen osoitteessa, niille varatuissa tiloissa.
- Kaikki jalkojenhoidossa käytettävät laitteet ja välineet ovat CE-merkittyjä ja niiden toimintakuntoa seurataan jatkuvasti. Laitteet huolletaan tarvittaessa asianmukaisesti.
- Asiakkaiden mahdollisia apuvälineitä käytetään tarkoituksenmukaisesti ja tarvittaessa ohjataan asiakasta niiden käytössä. Huomioidaan apuvälineiden kunto ja toimivuus. Mikäli apuvälineissä havaitaan vikoja, puututaan niihin tilaamalla huolto tai hakemalla asiakkaalle apuvälinelainaamosta korvaava väline rikkoutuneen tilalle.

Yhteenveto toiminnan kehittämistä

- Yrityksen toimintaa tarkastellaan säännöllisesti
- Hyödynnetään asiakastytyväisyyskyselyitä
- Toiminnassa havaitut kehittämistarpeet otetaan käsittelyyn viipymättä ja pyritään ratkaisukeskeisyyteen

Kuopiossa 7.10.2025

Päivi Piipponen