

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot:

Siivous- ja kotiapu Kärppänä paikalla, 3532516-3.

Puhelin: 0400 268555

Sähköposti: toimisto@karppana.fi

Laskutusosoite: Leppäsyväntie 12, 05200 Rajamäki.

Palveluyksikön perustiedot:

Siivous- ja kotiapu Kärppänä paikalla, 3532516-3.

Vastuuhenkilö: Kilpiäinen Pirjetta

Puhelin: 0400 268555

Sähköposti: toimisto@karppana.fi

Laskutusosoite: Leppäsyväntie 12, 05200 Rajamäki.

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yritys tuottaa siivous- ja kotiapupalveluita, sekä toimistosiiivouspalveluita.

Palveluseteli -palveluita.

Kotiin vietäviä sosiaalipalveluiden tukipalveluita: Kotiapu.

Muu sosiaalihuollon palvelu (D66).

Kotiin vietäviä, ei lääkehoidollisia, kotihoidon palveluita. Täysi-ikäisille:
Iäkkäiden kotihoito (233).

Muu kuin iäkkäiden ja lapsiperheiden kotihoito (2325).

Sosiaali- ja terveysalan palveluita tuotetaan sekä palveluseteli -muotoisena, sekä suoraan asiakkaalle tuotettavana palveluna.

Palveluyksikkö on sama, kuin laskutusosoite.

Palveluyksikössä ei toteuteta asiakastapaamisia, tai käyntejä. Vaan kyseessä on kotiin vietävät palvelut.

Kotiapu ja kotihoidon palvelut, joita yritys tuottaa:

Hoivapalvelut asiakkaalle:

Henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen.

Ravitsemus, aamu-, väli-, iltapala valmistus/ lämmitys. Tekstiilihuolto, siistiminen.

Asiointi ja muut tehtävät. Puhelimitse tehtävät ajanvaraukset ja asioinnit.

Kotiapupalvelu, tukipalvelu:

Vaatehuolto, siivous ja asiointipalvelu.

Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita, kuten saattopalvelu ja ulkoilussa avustaminen.

Yritys ei tuota lääkehoidollisia palveluita, eikä omista, lääkinnällisiä laitteita.

Palveluidensaannin turvaaminen:

Sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut tulen järjestämään niin, että pystyn turvaamaan käynnit muuttuvissakin tilanteissa.

Esimerkiksi asiakasmäärien pitämisellä kohtuullisina.

Näitä käyntejä arviolta 20h viikkoa kohden, jolloin äkillisissä tilanteissa muutokset aikatauluihin tulevat olemaan asiakkaille mahdollisimman vähäisiä, esimerkiksi sairastapaukset.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkopuoliset siivouspalvelut yrityksessä:

Saatetaan ajoittain tuottaa myös ostopalveluna, tai sijaisella tulevaisuudessa.

Sosiaali- ja terveyspalvelun tuottajana:

Mikäli kysyntä kasvaa, yritys tekee muutoshakemukset ja ilmoitukset, ennen kuin palkkaa työntekijöitä sosiaali- ja terveydenhoidon työtehtäviin.

Palveluita tuotetaan Keski-uudenmaan hyvinvointialueella:

Nurmijärven ja hyvinkään alueilla, sekä niiden kehyskunnissa.

Asiakas- ja potilasturvallisuus:

Turvallisuus on perusta koko asiakas lähtöisyydelle ja työskentelylle.

Yrityksessä otetaan huomioon, niin asiakas-, potilas-, työ-, kuin tietosuojaturvallisuuskin.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta, sekä hyvinvointia valvotaan ja havainnoidaan kotikäyntien yhteydessä.

Mahdolliset riskit pyritään ennalta ehkäisemään ja minimoimaan, sekä korjaamaan välittömästi.

Tarvittaessa järjestetään asiakkaalle muunlaista hyvinvointia ja huolenpitoa tukevaa apua, arviointia ja erinäisiä apuvälineitä terveyden ja arjen, tueksi ja turvaamiseksi.

Asiakkailla ja omaisilla teetetään asiakastyytyväisyys -kyselyitä.

Niiden kautta kehitetään yrityksen toimintaa, sekä valvotaan palvelunlaadun pysymistä tasokkaana.

Työ-, asiakas- ja potilasturvallisuutta myös mitataan ja arvioidaan säännöllisesti turvallisuuden tehostamiseksi.

Mittareina ja strategiaohjeistuksena toimivat mm.

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026. (STM:n julkaisuja 2022:2)

Mahdolliset poikkeamat ja tapahtumat raportoidaan viipymättä eteenpäin, asetusten ja ohjeiden mukaan.

Vastuu palvelujen laadusta

Sosiaali- ja terveydenhoitopalveluita ja asikaskäyntejä tuottaa yrityksessä ainoastaan yrittäjä itse. Hän vastaa myös palvelun laadusta ja sen valvonnasta.

Hän vastaa kokonaisuudessaan yrityksen toimivan ohjeistusten, lain, säädännön ja asetusten puitteissa.

- On velvollinen kartoittamaan riskejä ja ehkäisemään niitä ja vastaa laadunvalvonnasta.
- On velvollinen päivittämään omaavontasuunnitelmaa ja varmistamaan sen julkaisun.
- On velvollinen raportoimaan ja antamaan tietoja eteenpäin tarvittaessa muille viranomaistahoille.
- On tietoinen velvollisuudestaan päivittää osaamistaan ja osallistumaan tarvittaessa koulutuksiin.
- On velvollinen vastaamaan salassapitovelvollisuuden ja asiakastietojen oikeanlaisesta säilytyksestä.
- On velvollinen kirjaamaan palveluseteliasiakkaiden käynnit ja tiedot ajallaan, ennalta ilmoitettuun portaaliin ja ymmärtää tiedonanto velvollisuuden.
- On velvollinen yrityksen osalta vastaamaan asiakkaan kokonaisvaltaisesta, turvallisuudesta ja hyvinvoinnista, sekä tiedonsaanti ja itsemääräämisoikeudesta.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi on myös yrityksen vastuulla.

Ammatti henkilön on turvattava ihmisen oikeus itsemääräämisoikeuteen, hoitoon ja huolenpitoon. Yritys sitoutuu toimimaan potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeudet huomioiden. Sekä tiedottamaan ja ohjeistamaan myös asiakkaita ja omaisia niistä.

Yrityksessä asioita hoidetaan asiakkaan kanssa ennen kaikkea yhteistyössä.

Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä palvelusunnitelma, johon merkitään hänen tarpeensa ja toiveensa, myös mahdollisesti omaiset huomioiden. Suunnitelmaa myös päivitetään aina tarpeen mukaan, muutoslomakkeella.

Suunnitelmaan koetaan myös tärkeimmät asiakkaan turvallisuuden ja hyvinvoinnin turvaamiseen tarvittavia tietoja, kuten yhteystiedot ja yhteistyötahot.

Siinä noudatetaan myös jo mahdollisesti tehtyä palveluntarpeen arviota.

Kotikäynneillä arvioidaan asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja otetaan tarvittaessa yhteyttä eri sosiaali-, terveyden- ja viranomaisiin, sekä tuetaan asiakasta oikeanlaisen avun ja tuen piiriin.

Asiakas on aina oikeutettu tietämään itse ensimmäisenä, esimerkiksi mahdollisesta esiin nousseesta huolesta ja asia pyritään hoitamaan aina asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja ensisijaisesti hänen kanssaan yhteistyössä.

Yrityksellä on velvollisuus antaa tietoa asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja mahdollisista tiedossa olevista lisä-, tai tukitoimista.

Asiakkaalla on myös oikeus asiointiapuun ja yrityksellä on velvollisuus antaa oikeanlaista ja ajantasaista tietoa asiakkaalle, tai ohjata ja auttaa ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon tilanteessaan.

Palvelussuhdetta sopiessa annetaan asiakkaalle tieto myös hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan yrityksen asiakkaana, jotka pohjautuvat myös Palse -ohjekirjan sisältöön.

Asiakkaalla on oikeus myös päättää palveluiden osto yritykseltä ja yrityksellä on velvollisuus purkaa asiakassuhde oikein, ohjeiden ja asetusten mukaan.

Asiakkaan oikeuksien, huolenpidon ja turvallisuuden arviointia tehdään myös kirjallisesti.

Käynneistä tehdään erilliset kirjaukset ja asiakaspapereita säilytetään aina lukitussa paikassa.

Asiakastietoja käsittelee vain yksi henkilö, joka on yrityksessä vastuussa henkilönä ja hoitaa myös asiakaskäynnit.

Mikäli yritykselle tulevaisuudessa tulee henkilökuntaa, mietitään mahdollisia järjestelyitä uudelleen ja niistä ilmoitetaan ajoissa eteenpäin.

Muistutusten käsittely:

Muistutukset käsitellään oikein ja ajantasaisesti.

Muistutuksiin perehdytään aina tapauskohtaisesti ja ne hoidetaan kulloistenkin ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti.

Muistutukset toimivat myös tärkeänä pohjana yrityksen toiminnan kehittämiseksi ja toimintaa muutetaan tarvittaessa heti.

Muistutuksien hoitamisesta vastaa yrittäjä itse.

Henkilöstö:

Yrityksellä ei ole henkilökuntaa, vaan yrittäjä toimii itsenäisesti.

Mikäli yritykselle tulee tarvetta palkata henkilökuntaa, sitoutuu yritys hoitamaan ensin lupa-asiat kuntoon.

Mikäli yritykselle palkataan henkilökuntaa:

Henkilökunnalta varmistetaan alaosaaminen ja -koulutus, sekä luvat ja tarvittavat rikosrekisteriotteet, sekä muu soveltuvuus työhön.

Henkilökunta myös perehdytetään työhönsä ja yrityksen toimintaperiaatteisiin, sekä toimintaa ohjaaviin lakeihin ja säädöksiin.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta:

Niin kauan, kuin henkilöstöä ei ole, niin asiakasryhmät pidetään kohtuullisina ja niitä lisätään vain henkilökuntamitoituksen mukaan.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi:

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja – tuottajien kanssa sovitaan, asiakas- ja tapauskohtaisesti.

Otetaan tarvittaessa yhteyttä asiakkuuden alussa yhteistyötahoihin ja varmistetaan sujuva, sekä asiakkaan hyvinvointia tukeva yhteistyö, yhdessä ja yksilölliset tarpeet huomioiden.

Toimitilat ja välineet:

Yrityksen toimitiloissa ei toteuteta asiakaskäyntejä, tai tapaamisia.
Yritys tuottaa palveluita kotikäynteinä.

Yrityksen toimitilat ovat vain toiminimiyrittäjän toimistokäytössä.

Myös työvälineet, kuten siivoustarvikkeet säilytetään samassa osoitteessa.
Välineet säilytetään asianmukaisesti ja tuotteet puhdistetaan ja desinfioidaan jokaisen käyttökerran jälkeen ja uusitaan tarpeen mukaan.

Yritys säilyttää asiakirjat asianmukaisesti ja suojattuna.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö:

Yrityksellä ei ole käytössään lääkinnällisiä laitteita.

Asiakasasiat ja - sopimukset kirjataan käsin ja portaaliin, niiden käyttö, säilytys ja arkistointi hoidetaan asetusten ja määräysten mukaisesti.

Asiakaslaskutus tapahtuu erillisen ohjelmiston kautta.

Sähköposti on turvasähköpostillinen.

Lääkehoitosuunnitelma

Yritys ei tuota lääkehoitoa.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen:

Asiakkailta ja omaisilta pyydetään palaute säännöllisesti, siihen tehdylle palautekyselyllä ja sen voi antaa myös nimettömänä.

Palautteilla seurataan numeraalisesti yrityksen tyytyväisyys- ja onnistumislukuja ja epäkohtiin kiinnitetään kehityksessä huomiota.

Käytetään myös asiakaspalaute kohtaa, joihin voi laittaa kirjallista palautetta.
Dokumentit säilytetään.

Mahdollisilta yhteistyötahoilta myös pyydetään ja vastaanotetaan palautetta.

Nämä palautteet toimivat myös pohjana omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

Omavalvonnan riskienhallinta:

Tietoturvariskit.

Asiakas- ja potilasturvallisuus riskit, esimerkiksi hoityössä mahdolliset tapaturmatilanteet. Riski asiakkaan, tai potilaan yksin ollessa.

Työskentely-ympäristön riskit.

Infektio- ja tartuntatautiriskit.

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen:

Tietoturvariskit:

Yritys ei käsittele suojaamattomilla ohjelmistoilla mitään potilas- ja asiakasasioita.

Tietoturvariski pidetään matalana ja mahdollinen sähköpostiviestintä, esimerkiksi eri yhteistyötahojen kanssa hoidetaan turvasähköpostilla, siinä ei mainita kuitenkaan tarpeettomasti potilas ja henkilötietoja.

Kaikki asiakas ja potilastietoja koskeva kirjallinenaineisto säilytetään lukituissatiloissa. Tarpeetonaineisto hävitetään ja tarpeellinen säilytetään ja arkistoidaan asianmukaisesti.

Asiakas- ja potilasriskien ennaltaehkäisy ja minimointi:

Kartoitetaan asiakkaan vointi, sekä hoivaan ja huolenpitoon merkittävästi vaikuttavat tekijät:

Asiakkaan antamien tietojen perusteella: Arvio omasta hoidon- ja avuntarpeestaan, hoitoon oleellisesti vaikuttavat sairaudet ja toimintakyky.

Huomioidaan tarvittaessa mahdolliset muut tukitoimet ja palveluiden tuottajat, sekä muut yhteistyötahot.

Omaisten näkemys mahdollisista riskitekijöistä ja huolenaiheista, turvallisuuteen ja arjessa pärjäämisen haasteisiin.

Pyritään järjestämään asiakkaalle mahdollisimman hyvä hoito- ja huolenpito riittävin tukitoimin, sekä apuvälinein ja avustetaan tarvittaessa, myös talouspuolen hakemusten täytöissä ja yhteydenotoissa.

Toimintaympäristön turvallisuus asiakaskohteissa:

Kartoitetaan arviontikäynnillä ja toistuvilla asiakaskäynneillä jatkuvasti ja työn ohella kohteissa. Mahdolliset riskit pyritään minimoimaan ja mahdollisuuksien mukaan poistamaan.

Riskejä poistetaan myös tarpeellisella tiedonsaannilla ja annolla, asiakkaiden, omaisten ja yhteistyötahojen kanssa.

Asiakkaalle annetaan tarvittavaa tietoa ja avustetaan tarvittaessa, esimerkiksi erinäisien arjen toimintaa tukevien palveluiden ja välineiden hankinnassa.

Infektio- ja tartuntatautiriskien minimoiminen:

Asiakas käynneille mennään aina terveenä ja puhtain varustein ja kohteessa käytetään mm. vain puhtaita siivousvälineitä.

Kohteessa käytetään tarvittavia kertakäyttöisiä suojavaarusteita ja käsihygieniasta huolehditaan. Työskentely tapahtuu aina puhtaasta – likaiseen.

Myös asiakasta ja tarvittaessa omaisia, informoidaan hygienia- ja tartuntatautiasioissa toimimisessa.

Yrittäjä huolehtii myös omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta, pitämällä rokotukset voimassa.

Riskienhallinnasta ja minimoinnista vastaa kohteissa toimiva yrittäjä itse.

Asiakaskäynnit toteutetaan aina ammattitaitoisesti ja pidetään turvallisuusriski mahdollisimman alhaalla kaikessa toiminnassa.

Varmistetaan, että asiakas-, potilas- ja työturvallisuus pidetään prioriteetiltään korkeana. Kehitetään turvallisuusasioita jatkuvasti ja korjataan mahdollisia vikoja ja puutteita.

Yritys pitää erillistä riskikartoitusta yllä ja kehittää toimintaan sen mukaisesti. Yritys on velvollinen tiedottamaan niistä tarvittaessa myös eteenpäin ja toimimaan niiden minimoimiseksi.

Yrityksellä on vaadittavat vakuutukset kunnossa.

Ostopalvelut ja alihankinta:

Mikäli osto- tai alihankintapalvelua tarvitaan yrityksessä, yritys vastaa ja valvoo alihankinnan toiminnan olevan yrityksen periaatteiden ja sääntöjen mukaista toimintaa.

Alihankintana hankitun tekijän taustat, koulus ja soveltuvuus tarkistetaan.

Sopimuksessa tehdään yksityiskohtainen kuvaus työnsisällöstä ja hänet sitoutetaan noudattamaan yrityksen toimintatapoja ja -ohjeita. Hänet perehdytään työhön ja käytäntöihin, ennen työn alkamista.

Mahdolliseen liihankintana toteutettavaan palveluun tehdään ilmoitukset ja haetaan luvat ennen sen käyttöönottoa.

Valmius- ja jatkuvuushallinnasta vastaa yrittäjä itse.

Toteutumaa ja poikkeuksia, seurataan ja kirjataan myös tarkasti. Toimintaa kehitetään myös tämän pohjalta.

Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen:

Suunnitelman toimeenpanosta, päivittämisestä ja julkaisusta vastaa yrittäjä.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja mahdolliset muutokset ja poikkeamat, sekä niiden syyt kirjataan ylös.

Suunnitelmaa päivitetään ja kehitetään omien havaintojen, tilastojen, mittareiden, asiakas- ja muun palautteen pohjalta.

Suunnitelma päivitetään 4kk välein ja se löytyy yrityksen sivuilta liitteenä.
Suunnitelmaan tulee näkyviin, myös merkittävien mittareiden tulokset.

Vanhat suunnitelmat ja liitteet taltioidaan ja säilytetään asianmukaisesti ja niitä hyödynnetään myös päivitysten ja seurannan toteutuksessa.