



OMAVALVONTASUUNNITELMA

KOTIRINKI OY

4. HELMIKUUTA 2026

KOTIRINKI OY
PITKÄTANHUANKATU 2 A1, 13130 HÄMEENLINNA

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
2.1 Arvot ja toimintaperiaatteet	3
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
4 RISKIENHALLINTA	4
4.1 Riskien tunnistaminen	4
4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi	4
4.3 Riskien ja epäkohtien käsittelyminen ja korjaavat toimenpiteet	5
4.4 Sosiaalihuollon palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu	6
5.1.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus	6
5.1.2 Asiakkaan osallisuus	7
5.1.3 Asiakkaan oikeusturva	7
5.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaava	8
5.2.1 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot Hyvinvointialueittain:	8
5.3 Kuluttajaneuvonta	12
6 KOTIRINGIN PALVELUT	12
6.1 Kotiin vietävät kotihoidon tukipalvelut	12
6.1.1 Siivous ja puhtaanapito	12
6.1.2 Jätehuolto	12
6.1.3 Ruoanlaitto	12
6.1.4 Pyykinpesu ja vaatehuolto	12
6.1.5 Ulkoilu ja virkistäytyminen	12
6.2 Kotihoidon palvelut (ei kotisairaanhoido)	13
6.3 Hygieniakäytännöt	15
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
7.1 Kotirinki yrittäjyyden toimintamalli ja laadunvalvonta	16
7.1.1 Kotirinki yrittäjyyden toimintamalli ja koulutus	16
7.1.2 Laatu ja valvonta	17
7.1.3 Etäohjaus	17
8 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8.1 Henkilöstö	19
9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9.1 Henkilötietojen käsittely	20
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kotirinki Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus:

Y-tunnus: 1784293-3

Palveluntuottajan toimipiste

Osoite: Pitkätanhuankatu 2 A 1, 13130 Hämeenlinna

Yhteystiedot:

Puh: 03 339 99 903 (ma - to klo 8:00-16:00 ja pe klo 9:00-16:00)

asiakaspalvelu@kotirinki.fi

www.kotirinki.fi

Toiminta-alue:

Valtakunnallinen

Sosiaali- ja terveyspalvelujen rekisteröity toiminta:

Sosiaalihuollon kotihoidon tukipalvelut sekä kotihoito (pl. kotisairaanhoito).

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 19 §:ssä määriteltyt kotihoidon osiot; 1) hoito ja huolenpito, 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta sekä 3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta.

Asiakaspaikkamäärä:

1200 asiakasta

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Tarjoamme kotiin vietäviä tukipalveluita sekä kotihoitoa (pl. kotisairaanhoito) ikääntyneille, henkilöille, joiden toimintakyky on muutoin alentunut sekä hyvinvointialueiden palveluseteliasiakkaille. Tavoitteenamme on tukea asiakkaiden kotona asumista ja itsenäisyyttä mahdollisimman pitkään toimittamalla kotihoidon tukipalveluita sekä kotihoitoa (pl. kotisairaanhoito) suoraan asiakkaan kotiin.

Palvelua tuotamme Kotirinki Oy:n asiakkaille yhdessä Kotirinki yrittäjien kanssa noudattaen Kotirinki Oy:n asettamia laatuvaatimuksia. Asiakaspalvelua ja Kotirinki yrittäjien palvelunlaatua valvoo valtakunnallisesti Kotirinki Oy.

Sosiaalihuollon kotihoidon tukipalveluina tarjoamme vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua ja osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukeva palvelua.

Kotihoidon palveluina tarjoamme apua ja tukea henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa, puukeutumisapua, ravinnosta huolehtimiseen, lääkehoidon seuranta ja muistutukset, valmiiksi jaettujen lääkkeiden antamisessa asiakkaille, asiakkaan terveydentilan havainnointiin liittyvät toimenpiteet, akuutit haavan hoidot, itsehoitoa vastaavat toimenpiteet, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon, kuntoutukseen sekä pitkäaikaisten sairauksien ohjeiden mukaiseen hoitoon ja seurantaan, omaishoidon tukena toimimiseen sekä hoidollista ohjausta ja neuvontaa. Kotirinki Oy palveluun ei kuulu terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito.

Kotirinki Oy on hyväksytty palvelusetelituottaja seuraavissa hyvinvointialueissa: Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Etelä- ja Pohjois-Savon hyvinvointialue, Itä-, Länsi- ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Helsinki ja Pirkanmaan hyvinvointialue.

2.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotirinki Oy:n ja Kotirinki yrittäjien toimintaa ohjaa yhdessä määritellyt arvot ja toimintaperiaatteet.

Luotettava

Läpinäkyvyys ja reiluus sopimuksissa ja palveluissa niin asiakkaiden kuin yrittäjiemme suuntaan on meille ensiarvoista. Haluamme mahdollistaa turvallisen arjen, teemme työmme ammattitaidolla, toisistamme välittäen. Välitämme myös ympäristöstämme ja kehitämme vastuullista toimintaamme jatkuvasti.

Tuloksellinen

Haluamme olla nostamassa siivous- ja hoiva-alan arvostusta ja pystyä tuottamaan parempaa ansaintaa yrittäjillemme. Haluamme mahdollistaa kehityksen ja kasvun niin ihmisinä kuin yrityksinä.

Uudistuva

Mullistamme siivous- ja hoiva-alaa poikkeuksellisella yrittäjävetoisella toimintamallillamme ja edistyksellisellä teknologialla. Rakennamme uutta yhdessä asiakkaiden, yrittäjien ja kumppaniemme kanssa. Haluamme luoda hyvää ympärillemme.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Tämä omavalvontasuunnitelma perustuu Kotirinki Oy:n sähköiseen toimintasuunnitelmaan sekä palvelukonseptiin. Näiden tekemiseen on osallistunut toimitusjohtaja, tiimipäälliköt sekä pidempään toimineita Kotirinki yrittäjiä.

Tämän omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta päivittämisestä ja hyväksymisestä vastaavat edellä mainitut tahot.

Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan 4 kuukauden välein ja seurannasta tulleet havainnot tai muutokset julkaistaan ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaan välittömästi. Toiminnassa tapahtuvat muutokset, jotka koskevat tuotettavia palveluita, niiden laatua tai asiakaspotilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia päivitetään omavalvontasuunnitelma viiveettä. Omavalvontasuunnitelma on osa Kotirinki Oy:n laadunvalvontajärjestelmää, riskienhallintaa sekä henkilöstön ja Kotirinki yrittäjien perehdytystä.

Asiakkaan kodissa tehtävää työtä ohjaa omavalvontasuunnitelma, toimintasuunnitelmat ja konseptoidut prosessit. Säännöllisesti kerätty asiakaspalaute tarjoaa ajankohtaista tietoa palvelun toteutumisesta ja kehitystarpeista, joita hyödynnämme jatkuvasti parantaaksemme palveluamme.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, ja se on luettavissa Kotirinki Oy:n verkkosivuilla osoitteessa www.kotirinki.fi.

Jokaisella Kotirinki- yrittäjällä on oma omavalvontasuunnitelma, joka pohjautuu Kotirinki Oy:n laatimaan omavalvontasuunnitelmaan. Kukin yrittäjä vastaa oman suunnitelmansa päivittämisestä ja sen ajantasaisuudesta. Asiakkaalla on oikeus tutustua sekä Kotirinki Oy:n että Kotirinki-yrittäjän omavalvontasuunnitelmaan, joko sähköisenä tai pyynnöstä paperisena asiakaskäynnin yhteydessä.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienarviointi on jatkuva prosessi, joka sisältää riskin tunnistamisen, todennäköisyyden ja vaikuttavuuden arvioinnin, tarvittavat toimenpiteet, vastuut ja aikataulun.

Kotirinki yrittäjien rekrytointi ja koulutuspolku on pitkään kehitetty ja suunniteltu. Näiden prosessien avulla voimme ylläpitää ja kehittää yrityksen laadunvalvontaa.

Kotirinkin perehdytyksessä käydään tarkoin läpi siivouksen, kotihoidon tukipalveluiden sekä kotihoidon prosessit ja toimintatavat turvallisuuden, tiedonkulun, työnjaon ja työergonomian osalta.

Vaarojen- ja riskientunnistamisen lähtökohtana on avoimuus ja rehellisyys, jolloin riskienarviointi on osa laadukasta turvallisuustoimintaa, ja joka tähtää jatkuvaan toiminnan tason parantamiseen. Toiminnassa ja asiakaskäynneillä havaitut epäkohdat ja turvallisuushavainnot olemme ohjeistaneet Kotirinki yrittäjämme tuomaan välittömästi Palvelukeskuksen tietoon, sekä raportoimaan asianmukaisesti.

4.1 Riskien tunnistaminen

Kotirinki-yrittäjät on ohjeistettu tunnistamaan toimintaansa liittyvät riskit, ja heille on annettu kirjalliset toimintaohjeet vaaratilanteiden varalle. Ohjeet käydään läpi aloituskoulutuksessa sekä säännöllisesti Kotirinki-yrittäjille suunnatuissa kokouksissa, henkilökohtaisissa keskusteluissa ja ketjupäivillä.

Kaikilla Kotirinki-yrittäjillä on käytössään sähköinen konseptikäsikirja, jonka avulla ohjeisiin voi palata ja niitä kerrata milloin tahansa.

4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

Mikäli Kotirinki yrittäjä tai Palvelukeskuksen henkilöstö havaitsee työssään riskitekijöitä tai laatupoikkeamia hän on velvollinen raportoimaan asiasta Kotirinki Oy:lle. Ilmoitus tehdään ja raportoidaan välittömästi alla olevia viestintä järjestelmiä käyttäen:

1. Puhelimitse (ensisijainen) tai sähköpostilla

2. Tehtyjen riskitekijöiden ja huomioiden asianmukainen raportointi ja läpikäynti yhteisissä palavereissa/kokouksissa
3. Teams – suljettu yhteisö

Ilmoitukset ja havainnot voivat olla neljän eri kategorian ilmoituksia:

Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:

Potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti -tapahtumat ja haattatapahtumat)

Työturvallisuusilmoitus:

Henkilöstön tai yrittäjien turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle tai yrittäjille

Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:

Tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

Palvelunlaatuun liittyvä ilmoitus:

Palvelun laatuun, toteutumiseen tai Kotirinki Oy:n palvelukonseptiin liittyvät laatuilmoitukset, jotka on huomionut palvelua saava asiakas, Kotirinki yrittäjä tai Kotirinki Oy:n henkilöstö.

4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee.

Epäkohdat ja turvallisuusilmoitukset käsitellään ja raportoidaan heti. Ilmoitukset käydään läpi palaverissa sekä kehitysryhmissä, joissa keinot korjauksiin kartoitetaan. Yhteisen keskustelun ja raportoinnin tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, sopia välittömistä ja välillisistä toimista sekä oppia kehittämään toimintaa tulevaisuudessa niin että voisimme ennaltaehkäistä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa. Raportoinnin ja tiedonvälittäminen toteutetaan useita välineitä käyttäen: sähköposti / puhelin, Kotirinki Extranet.

Panostamme toiminnassamme myös kaikkien omaan hyvinvointiin ja motivoimiseen, joka vahvistaa työssäjaksamista. Näin Kotirinki yrittäjä sekä Kotirinki Oy:n palvelukeskuksen työyhteisö pysyy samana mahdollisimman pitkään eikä vaihtuvuutta olisi.

Työ suoritetaan noudattaen hyviä tapoja, hygieniaohteja ja turvallisuutta.

4.4 Sosiaalihuollon palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajana, sekä Kotirinki yrittäjillämme on ilmoitusvelvollisuus asiakkaan palvelutarpeesta (valvontalaki 29§ Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus).

Valvontalaki 29§ velvoittaa sosiaalihuollon palvelua tuottavan henkilön ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle sosiaalihuollon viranomaiselle, jos he palveluita tuottaessaan huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa vakavia puutteita. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Kotirinki on ohjeistanut ja kouluttanut Kotirinki yrittäjät ilmoitusvelvollisuudesta sekä ilmoituksen teko prosessin. Ohjeistukset ovat Kotirinki Oy:n henkilöstön ja Kotirinki yrittäjien saatavilla aina ajankohdasta riippumatta sähköisessä Kotirinki konseptikäsi kirjassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Asiakkaan kotona

Yksityinen- tai palveluseteliasiakas tekee vapaaehtoisesti itse tai asiakasta edustavan viranomaisen avulla palvelusopimuksen Kotirinki Oy:n kanssa, jossa on nimi, osoite ja puhelinnumero sekä mahdollinen sähköpostiosoite. Asiakas voi halutessaan antaa myös omaisen yhteystiedot. Nämä tiedot kirjautuvat sähköiseen asiakasrekisteriin ja ne ovat vain asiakkaan, Kotirinki Oy:n ja Kotirinki yrittäjän välisiä tietoja, joita ei luovuteta ulkopuolisille tahoille.

Ennen palvelun aloitusta kartoitamme asiakkaan toimintakyvyn ja kodin turvallisuuden. Keskustelemme yhdessä asiakkaan ja /tai hänen omaisensa kanssa mahdollisiin terveyteen liittyvistä riskitekijöistä, mahdollisista siihen liittyvistä rajoituksista sekä kodinturvallisuuteen liittyvistä asioista.

Kirjaamme nämä ensimmäisen käynnin aikana asiakkaan palvelusuunnitelmaan, jonka kaikki osapuolet allekirjoittavat. Palvelusuunnitelma tallennetaan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmäämme.

Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnämme asiakkaan ja/tai omaisten sekä viranomaisten näkemyksiä palvelutarpeesta.

Arvioinnin lähtökohtana on aina henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioimme kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Palvelusuunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaan mutta vähintään puoli vuosittain. Päivitetyt ja allekirjoitetun lomakkeen tallennamme aina myös sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme.

5.1.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus

suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Palvelumme perustuu aina asiakkaan vapaaehtoiseen tilaukseen ja valinnanvapauteen Kotirinki yrittäjien keskuudesta. Asiakkaan palvelutarpeet toimintakyvyn ja sosiaalisen kanssakäymisen ylläpitämiseksi arvioidaan yhdessä asiakkaan (ja tarvittaessa omaisen) kanssa ensimmäisellä käyntikerralla.

Lähtökohtana on asiakkaan tahdonvapaus ja itsemääräämisoikeus, edunvalvojan tai valtuutetun näkökanta siinä tapauksessa, kun asiakkaan oma päätöksentekokyky on väliaikaisesti tai pysyvästi heikentynyt.

Tarpeellinen tieto on palvelukuvauslomakkeessa sähköisessä muodossa pilvessä, salasanojen takana. Palvelun toteutumista seurataan asiakaspalautteiden sekä laatuikäntien kautta. Palvelusuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutoksia ja sitä päivitetään henkilökohtaisten tarpeiden tai tilanteiden muuttuessa.

5.1.2 Asiakkaan osallisuus

Kotirinkin kotiin tuotettavien palveluiden tarkoituksena on tuottaa asiakkaille palveluita, jotka tukevat kotona asumista mahdollisimman pitkään. Me haluamme luoda asiakkaalle mahdollisuuden arvokkaaseen arkeen kotona. Palveluiden tarkoitus on tuottaa kiireettömiä palveluita, joissa korostuvat yhdessä tekeminen ja syvä luottamus asiakkaan ja Kotirinki yrittäjän välillä.

Palvelun tarkoituksena ei ole tehdä kaikkia asioita asiakkaan puolesta, vaan tukea asiakasta hänen arjessaan ja kotonaan. Autamme asiakasta niissä päivittäisissä arjen askareissa ja hoitotilanteissa, joihin asiakas tarvitsee tukea tai apua. Osallistamme ja aktivoimme asiakasta aina mahdollisuuksien mukaan. Palvelukäynnit etenevät asiakkaan rytmin mukaisesti asiakasta kuunnellen ja yhdessä tehden.

5.1.3 Asiakkaan oikeusturva

Toimimme aina hyvän hallintotavan ja eettisten periaatteiden mukaan. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta, yksityisyyttä, koskemattomuutta ja turvallisuutta sekä vapautta päättää omista asioistaan kunnioitetaan ja vaalitaan. Kotirinki Oy ja sen palvelua tuottavat Kotirinki yrittäjät noudattavat kaikissa toimissaan vaitiolovelvollisuutta ja henkilötietosuojaa.

Kotirinki Oy kerää palautetta palvelunsa laadusta, oikea-aikaisuudesta ja asiakaskokemuksesta. Asiakkaat voivat antaa jatkuvasti palautetta palvelusta ja Kotirinki yrittäjästä. Palvelusta annettu keskiarvo arvio on julkinen, reaaliaikainen ja nähtävillä milloin tahansa www.kotirinki.fi sivuilta.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun / kohteluun, on hänellä oikeus tehdä palaute tai muistutus palveluntuottajalle sekä Kotirinki Oy:lle. Palautteen/muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Palautteen/muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. (Laki

sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23§). Palautteet käsitellään aina viimeistään seuraavan arkipäivän aikana niiden saapumisesta, kuitenkin tavoitteena on käsitellä kaikki palautteet heti niiden saavuttua.

Asiakasjärjestelmästä tulleet palautteet ovat näkyvillä reaaliajassa. Annamme palvelusta tyytyväisyydestä ja sitoudumme korjaamaan tilanteen, mikäli asiakas on tyytymätön työmme jälkeen ja antaa palautteen 24 tunnin kuluessa.

Toimintaa koskevat palautteet/muistutukset käsitellään ja käydään läpi Kotirinkin sisäisessä palaverissa ja palvelua tuottavan Kotirinki yrittäjän kanssa. Palautteeseen/muistutukseen reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla selvitys toimitetaan myös kyseisen hyvinvointialueen laatujohtajalle. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle kaksi viikkoa.

Muistutuksen vastaanottaja
Riikka Ahtiainen / Sanna Rakowski
Pitkätanhuankatu 2 A 1, 13130 Hämeenlinna
puh: 03 33999903
asiakaspalvelu@kotirinki.fi

Asiakkaan ja Kotirinki yrittäjän kanssa selvitetään mahdolliset haittatapahtumat, vaaratilanteet tai epäasiallinen kohtelu sekä sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Asiakaspalautteet ovat merkittävä osa toiminnan kehittämistä.

Tämän lisäksi asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä oman kuntansa sosiaaliamiehen tai kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi) ollessaan tyytymätön palvelutuottajan toimiin.

5.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa sosiaalihuollon asiakslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- Neuvoa miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- Kokoo tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta.

5.2.1 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot Hyvinvointialueittain:

Etelä-Savon Hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Savonlinnan alue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava puhelinasiointi: Enonkoski, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava
puh: +358 44 417 3218

Palveluajat ma–pe 09:00–14:00

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Mikkelin alue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava puhelinasiointi: Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkeli,
Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki ja Puumala
puh: +358 44 351 2818

Palveluajat ma–pe 09:00–14:00

Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders
Häggblom

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta

puh. 09 310 43355(Linkki aloittaa puhelun) ma–to klo 9–11

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Itä-Uusimaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Anette Karlsson

asiavastaava@itauusimaa.fi

puh: 0405142535

Puhelinaika maanantaisin ja torstaisin kello 9–13

Mannerheiminkatu 20 K, 3 krs, 06100 Porvoo

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava: Satu Loippo

satu.loippo@omahame.fi

puh: 0505996413

Sibeliuksenkatu 2

13100 Hämeenlinna

Potilasasiavastaava: Kirsi Vilpa ja Tiina Ketola Mäcklin

kirsi.vilpa@omahame.fi

tiina.ketola-macklin@omahame.fi

puh: 036 293 204

Keski-Uusimaa hyvinvointialue

Keski-Uusimaa hyvinvointialue

Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula

Susanna Honkala

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4756

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Anne Mikkonen

Sosiaali- ja potilasasiavastaava
040 807 4755
sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Keski-Suomen hyvinvointialue

Potilasasiavastaavat:
Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli
puh: 014 269 2600 ma-ti klo 11-15, to-pe klo 8-12
potilasasiavastaava@hyvaks.fi

Sosiaaliasiavastaava: Eija Hiekka
sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.
puh: 044 265 1080 ma-to klo 9-11
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Sosiaaliasiamies
Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä

Länsi-Uusimaa hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander, Katri Tuomi-Andersson
sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
puh: 029 151 5838
Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Potilasasiavastaavat:
Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo
puh: 040 190 9346 ma-to klo 9-11
potilasasiavastaava@pirha.fi
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaavat:
Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen
puh: 040 504 5249 ma-to klo 9-11
sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat:
Anneli Heikkilä, Sisko Muikku, Kaisa Oikarinen ja Seija Piirainen
Palvelunumero: 08 669 0600
Puhelinaika: ma – pe klo 9–11

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava
sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi
puh: 044 461 0999 ma-pe klo 9-11:30

Potilasasiavastaava

Perusterveydenhuollon potilasasiavastaavat

potilasasiamies@pshyvinvointialue.fi

puh: 044 461 0850

Puhelinaika, tapaamisista on aina sovittava erikseen

Maanantai - Perjantai 09:00 - 11:30

Kunnat: Iisalmi, Joroinen, Kaavi, Keitele, Kiuruvesi, Kuopio, Lapinlahti, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus, Vesanto, Vieremä

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaavat:

Tarja Laukkanen

Annina Rinne

Salla Ritala

Essi Lipponen

puh: +358 38192504 ma, ti ja to 9–12, ke 9-15

asiavastaavat@paijatha.fi

Toiminnan vastuhenkilö Sofia Suvanto, omavalvontajohtaja

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00

Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Asiavastaavien palvelunumero 02 313 2399

Sähköposti (ei henkilötietoja tai muuta salassa pidettävää)

potilasasiavastaava@varha.fi

sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Tietoturvallinen sähköinen viestintä

www.suomi.fi/viestit

vastaanottaja Varsinais-Suomen hyvinvointialue

palvelu Potilasasiavastaava tai Sosiaaliasiavastaava

Postiosoite

Varsinais-Suomen hyvinvointialue, PL 52, 20521 Turku

Henkilökohtaiset tapaamiset erikseen sovitusti

Turun Monitori, Aurakatu 8 tiistaisin ja torstaisin ajanvarauksella

5.3 Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Puhelin: 029 505 3000 (vaihe)

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa):

Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

6 KOTIRINGIN PALVELUT

6.1 Kotiin vietävät kotihoidon tukipalvelut

6.1.1 Siivous ja puhtaanapito

Kotirinki tarjoaa siivous ja puhtaanapitopalvelua asiakkaille kodin ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Palvelua voi saada niin kertapalveluna kuin sopimuspalveluna. Puhtausohjelmamme ovat asiantuntijoiden kehitystyön tulos ja ylläpitävät kodin säännöllistä siisteyttä. Siivous ja puhtauspalvelut voivat sisältää lisäpalveluna mm. ikkunoiden pesua, kodinkoneiden pesua, saunan pesua tai tekstiilipesua.

6.1.2 Jätehuolto

Kotirinki yrittäjät vievät asiakaskäynnin yhteydessä asiakkaiden roskat, siihen tarkoitettuun jäteastiaan.

6.1.3 Ruoanlaitto

Kotiringin kotihoidon tukipalveluun voi kuulua asiakkaiden avustaminen ruoanlaitossa heidän kotonaan. Avustamme asiakkaita heidän toiveiden mukaisesti ruoanlaitossa ja sen valmistuksessa heidän reseptien mukaisesti. Noudatamme palvelussa erityistä käsihygieniää. Avustamme asiakasta ruoanlaitossa hänen kotonaan, jolloin palveluun ei vaadita hygieniapassia.

6.1.4 Pyykinpesu ja vaatehuolto

Kotiringin kotihoidon tukipalveluun voi kuulua asiakkaiden avustaminen pyykinpesussa ja vaatehuollossa. Avustamme asiakasta pyykinpesussa asiakkaan kotona. Pyykinpesu tehdään asiakkaan pyykinpesukoneella, asiakkaan pyykinpesuaineita käyttäen ja hänen ohjeistuksellaan. Voimme auttaa asiakasta hänen kotonaan myös vaatteiden ja liinavaatteiden silityksessä, sekä mankeloinnissa. Asiakkaan pyykinpesuun ja vaatehuoltoon liittyvä tehdään aina asiakkaan ohjeistusten ja toiveiden mukaisesti, sekä asiakkaan välineistöä ja puhdistusaineita käyttäen.

6.1.5 Ulkoilu ja virkistäytyminen

Kotiringin kotihoidon tukipalveluun voi kuulua ulkoilu ja virkistäytyminen asiakkaiden toimintakyky huomioiden. Palvelussa tuemme ja mahdollistamme asiakkaiden ulkoilun tai liikkumisen kodin

ulkopuolella tai sen läheisyydessä. Käymme yhdessä kävelyllä tai istumme puiston penkille juttelemaan. Palvelussa korostuu yhdessä tekeminen ja sosiaalinen vuorovaikutus, joka voi tapahtua niin asiakkaan kotona, kodin lähistössä tai asiakkaalle mieluisessa ympäristössä. Palvelun aikana huolehdimme asianmukaisen varustuksen asiakkaalle, sekä teemme ulkoiluun liittyvän kävelyn aina sään niin salliessa. Liukkaalla tai kovin kuumalla säällä suunnittelemme asiakkaan kanssa mukavaa tekemistä asiakkaan luona.

6.2 Kotihoidon palvelut (pl. kotisairaanhoido)

6.2.1 Henkilökohtaisen hygienian hoito

Kotihoivan palveluina tarjoamme asiakkaille hoivaa ja huolenpito niin henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa kuin siitä huolehtimisessa. Avustamme ja tuemme asiakkaitamme peseytymisessä, wc-toiminnoissa, suunhygienian- ja ihon hoidossa.

6.2.2 Pukeutumisessa avustaminen

Avustamme asiakkaitamme pukeutumiseen ja riisuuntumiseen liittyvissä tilanteissa. Tuemme asiakkaitamme aina sillä tuen määrällä, jonka asiakas kokee riittäväksi. Pyrimme huomioimaan toiminnassamme aina asiakkaan oman toimintakyvyn ja aktivoimme heitä osallistumaan toimintaa myös itse.

6.2.3 Ruokailu ja ravitsemus

Avustamme asiakkaita ruokailutilanteissa sekä hyvän ravitsemuksen ja nestetasapainon ylläpidossa.

6.2.4 Itsehoitoa vastaavat toimenpiteet ja seuranta

Avustamme asiakkaita pitkäaikaisten sairauksien ajoittaisten mittausten kuten verensokerin tai verenpaineen mittauksissa ja tulosten ylös kirjauksessa asiakkaan omaan seurantavihkoon. Tuemme ja ohjaamme asiakkaita kuntoutukseen ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon ja toteutukseen.

6.2.5 Lääkehoito

Tuemme asiakkaita turvallisen lääkehoidon toteutuksessa. Palveluihimme kuuluu lääkehoidonmuistutukset, valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen asiakkaille ja avustaminen enteraalisten ja paraenteraalisesti annosteltavien lääkkeiden annossa. Näitä lääkkeitä voivat olla ihovoiteet, silmätipat, korvatipat, peräpuikot ja inhaloitavat lääkkeet. Avustamme asiakkaita apteekki käynneillä sekä avustamme asiakkaita lääkkeiden haussa apteekista asiakkaan tekemän valtakirjan tai apteekkiasiointi valtuutuksen kautta.

Asiakkaan lääkehoito ja sen toteutumisen suunnitelma kirjataan asiakkuuden alussa tehtävään palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Kotirinki Oyn kotihoidon palveluita tuottavat yhteistyösopimuksin sosiaaliterveysalan ammattitutkinnon omaava henkilö, jolla on voimassa oleva ammattipätevyys. Ammattipätevyyden sekä ammattitutkinnon tarkistamme rekrytointiprosessin aikana sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, sekä pyydämme yrittäjämme näyttämään tutkintotodistuksen.

Sairaanhoitaja ja terveydenhoitaja taustainen Kotirinki yrittäjä voi toteuttaa lääkehoitoa ammatillisen koulutuksensa laajuuden perusteella. Kotirinki yrittäjinä he voivat muun muassa antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä luonnollista reittiä eli tabletteina, kapseleina, liuoksina, silmä- ja korvatippoina, voiteina, laastareina ja peräpuikkoina, sekä avustaa asiakasta insuliinin pistämisessä sc.

Lähihoitaja ammattitutkinnon omaava Kotirinki yrittäjä voi tuottaa lähihoitajien ammatilliseen koulutukseen sisältyvien lääkehoidon opintojen mukaisia asioita.

Lähihoitaja taustainen Kotirinki yrittäjä voi esimerkiksi muistuttaa asiakasta säännöllisen lääkityksen ottamisesta, sekä avustaa silmä- ja korvatippojen laittamisessa. Valmiiksi jaetun lääkkeen antaminen ja lääkkeiden jako annoksiin voivat kuulua lähihoitajataustaisen Kotirinki yrittäjän hoitoon ja huolenpitoon, jos lääkehoidon kokonaisuus on esimerkiksi osana hyvinvointialueen kotihoitoa.

Läkehoidon palveluita toteuttavalla yrittäjällä tulee olla työkokemusta hoitotyöstä sekä turvallisen ja aseptisen läkehoidon toteuttamisesta. Yrittäjiä kannustamme ylläpitämään omaa läkehoidon tietämystä erillisten täydennyskoulutusten ja suoritettavien lääketenttien kautta. Kotirinki Oy tarjoaa yrittäjille mahdollisuuden lisäkoulutuksiin yhteistyöorganisaatio Taitotalon kautta sekä sisäisesti järjestettyjen lisäkoulutusten avulla. Aseptisen ja turvallisen läkehoidon toteutukseen yrittäjät saavat myös ohjeistuksen heidän käytössään olevasta yrittäjien sähköisestä konsepti-käsikirjasta.

6.2.6 Toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta

Kotiringin kotihoivan tarkoituksena on tuottaa asiakkaille palveluita, jotka tukevat kotona asumista mahdollisimman pitkään. Me tuomme asiakkaalle mahdollisuuden arvokkaaseen arkeen kotona. Tuotamme kiireettömiä palveluita, joissa korostuvat yhdessä tekeminen ja syvä luottamus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

Palveluidemme tarkoituksena ei ole tehdä kaikkia asioita asiakkaan puolesta, vaan tukea asiakasta hänen arjessaan ja kotonaan. Autamme asiakasta niissä päivittäisissä arjen askareissa, joihin asiakas tarvitsee tukea tai apua. Osallistamme ja aktivoimme asiakasta mahdollisuuksien mukaan.

Yksinäisyys on tutkitusti turvattomin tunnetila, jonka ikäihminen voi kokea ja haluamme että voimme omalla toiminnallamme vaikuttaa asiakkaan kotona viihtyvyyteen ja turvallisuuden tunteeseen. Tarjoamme asiakkaille sitä tärkeintä; aikaa, hoivaa ja läsnäoloa.

Kotiringin kotihoivan ja kotiavun palveluilla asiakkailla on mahdollisuus pärjätä kotona pidempään ja saamaan apua niissä arjen toiminnoissa, joissa he kokevat epävarmuutta. Hoivapalveluilla vahvistamme asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta sekä turvallisuuden tunnetta.

6.2.7 Muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta

Kotiringin palveluilla haluamme tukea asiakkaiden hyvinvointia niin yhdessä olon kuin tekemisen tukemana. Vaalimalla hyvää terveyttä ja toimintakykyä sekä huolehtimalla sairauksien hoidosta voidaan vähentää tapaturmanvaaraa ja lisätä arjen turvallisuutta. Tuemme asiakkaitamme säännölliseen liikkumiseen, jolla voimme edistää kykyä suoriutua arjen askareista sekä lisätä sen tuomia positiivisia vaikutuksia mielenhyvinvointiin.

6.2.8 Palveluseteliasiakkaat

Palvelusetelillä edistetään sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjien valinnanvapautta ja mahdollisuuksia hankkia tarvitsemiaan palveluita yksityisiltä palvelujen tuottajilta. Palvelusetelillä voi hankkia sellaisia sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka hyvinvointialueen kuuluu järjestää asukkailleen. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto hyvinvointialueen tuottamalle palvelulle.

Kotirinki Oy on hyväksytty palvelusetelituottaja seuraavissa hyvinvointialueissa: Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Etelä- ja Pohjois-Savon hyvinvointialue, Itä-, Länsi- ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Helsinki ja Pirkanmaan hyvinvointialue.

6.3 Hygieniakäytännöt

Kaikissa kotipalveluissamme noudatamme Kotiringin laatimia hygieniaohteja ja aseptista työtapaa. Tarvittaessa Kotiringin yrittäjäohjaus kouluttaa Kotirinki-yrittäjiä ajankohtaisiin aiheisiin liittyen.

- Huolehdimme omasta terveydestämme emmekä mene sairaina asiakkaiden koteihin
- Huolehdimme omasta hygieniastamme ja työvaatteemme ovat puhtaat sekä ehjät
- Käytämme suojavarusteita tarpeen mukaan
- Huolehdimme hyvästä käsihygieniasta asiakkaiden luona
- Huolehdimme, että asiakkaiden kotiin jätetyt työvälineet ovat puhtaat ja ehjät
- Huolehdimme, että mukana kuljetettavat työvälineet ovat aina puhdistettu
- Tarvittaessa desinfioimme välineet kohteiden välissä
- Varmistamme, että työskentelemme aina kaikissa työkohteissa aseptisen työohjeen mukaan

Asiakkaiden yksilölliset hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmat määrittävät henkilökohtaisen hygienian osalle tavoitteet, jotka sisältävät asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asiakkaita avustetaan ja voimavaroja tuetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja peseytymisessä. Kotihoivan asiakkaiden hygieniaa hoidetaan asiakkaan wc käyntien yhteydessä.

6.3.1 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemiseksi asiakasta avustava hoitaja työskentelee aseptista työjärjestystä noudattaen ja hygieniaohteiden mukaisesti muun muassa käyttäen käsidesinfektioliuosta ja suojakäsineitä sekä muuta tarvittavaa suojavaatetusta kuten suojaesiliinaa ja kasvomaskia. Tarpeen mukaan asiakasta avustetaan henkilökohtaisten hygieniatuotteiden hankinnassa ja käytössä.

Infektiokausien ja koronaepidemian aikana toimimme Kotiringin laatimien ohjeiden mukaisesti, jotka on laadittu STM:n, THL:n ja TTL:n antamien ohjeistuksien mukaisesti. Tarkemmat päivitetty ohjeet löytyvät eKäsikirjasta

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Kotiringin kotiin tuotettavat palvelut on luotu ja kehitetty tukemaan asiakkaiden kotona asumista mahdollisimman pitkään. Palveluilla halutaan antaa asiakkaalle mahdollisuus arvokkaaseen arkeen kotona. Palvelut tuotetaan kiireettöminä, ja niissä korostuvat yhdessä tekeminen ja luottamus asiakkaan ja Kotirinki yrittäjän välillä.

Kotirinki Oy on kehittänyt konseptia yli 20 vuoden ajan ja kehittää tätä jatkuvasti. Tavoitteena on luoda yrittäjille parempi ansainta, parempi työtyytyväisyys, aikaa kohdata ja palvella asiakasta. Yrittäjien jatkuvana ammatillisena tukena toimii Kotiringin Palvelukeskus. Palveluiden vahvuutena on palveluiden jatkuvuus, testattu ja mallinnettu konsepti ja saman yrittäjän pysyminen asiakkaalla.

7.1 Kotirinki yrittäjyyden toimintamalli ja laadunvalvonta

7.1.1 Kotirinki yrittäjyyden toimintamalli ja koulutus

Konsepti ja palvelut

Kotirinki-yrittäjien tarjoamat palvelut on tuotteistettu ja konseptoitu. Konseptin omistaa Kotirinki Oy, joka solmii yrittäjien kanssa kirjallisen sopimuksen, kouluttaa heitä, valvoo konseptin toteutumista ja tarjoaa jatkokoulutusta toimintasuunnitelmansa mukaisesti.

Kotirinki-yrittäjät sitoutuvat noudattamaan konseptin mukaisia ohjeita ja ylläpitämään hyvää henkilökohtaista hygieniää jokaisella asiakaskäynnillä. He saavat koulutuksen palveluiden tuottamiseen, puhdistusaineiden ja suojarusteiden käyttöön sekä toimintaan vaara- ja uhkatilanteissa.

Digitaalinen käsikirja ja jatkuva tuki

Kotirinki-yrittäjien käytössä on sähköinen käsikirja, joka sisältää ohjeet palveluiden tuottamiseen, asiakaskohteissa toimimiseen, erityistilanteissa toimimiseen, puhdistusaineiden ja suojarusteiden käyttöön, laadukkaaseen käsihygieniaan ja aseptiseen työjärjestykseen. Käsikirjaan voi palata missä ja milloin tahansa.

Yrittäjät saavat jatkuvaa tukea Kotirinki-palvelukeskuksen päivittäisestä neuvonnasta, sähköisistä viestintäkanavista ja tietojärjestelmistä. Lisäksi vertaistukena toimii lähes 70 yrittäjän verkosto.

Rekrytointi ja koulutus

Kotirinki-yrittäjäksi pääsee läpäisemällä kolmivaiheisen rekrytointiprosessin. Koulutus toteutetaan monimuoto-opiskeluna, joka sisältää:

- Käytännön työtä asiakaskohteissa
- Teoriapäiviä Kotiringin palvelukeskuksessa tai etäkoulutuksena
- Verkko-opintoja
- Jatkokoulutusta järjestetään koko yrittäjyyden ajan Kotiringin toimintasuunnitelman mukaisesti.

Ammatillinen kehitys ja täydennyskoulutukset

Kotirinki tukee yrittäjiensä ammattitaidon ja yritystoiminnan kehittämistä Kotirinki Akatemian kautta yhteistyössä Suomen Yrittäjäopiston ja muiden koulutuskumppaneiden kanssa.

Täydennyskoulutukset kattavat muun muassa:

- Palveluiden tuottaminen
- Tietoturva ja henkilötietojen käsittely
- Asiakaspalvelun turvallisuus
- Kirjaamiskäytännöt
- Ensiapu ja työturvallisuus
- Muut ajankohtaiset kokonaisuudet

7.1.2 Laatu ja valvonta

Kotirinkin palveluarkkitehtuuri perustuu palvelukonseptiin ja omavalvontasuunnitelmaan. Laatua seurataan reaaliaikaisella asiakastyytyväisyysmittauksella sekä valtakunnallisilla laatuvalmennuskäynneillä.

Yrittäjyyden tavoitteet ja vastuut

Kotirinki Oy on kehittänyt konseptiaan yli 20 vuoden ajan ja jatkaa sen kehittämistä tarjotakseen yrittäjille paremman ansainnan, työtyytyväisyyden sekä mahdollisuuden keskittyä asiakkaan kohtaamiseen ja palveluun. Kotirinki-palvelukeskus toimii yrittäjien jatkuvana tukena.

Yrittäjän vastuulla on:

- Noudattaa tilaajan määrittelemiä ammatti- ja laatuvaatimuksia
- Osallistua konseptin mukaisiin koulutuksiin
- Huolehtia asiakkaan palveluvuorojen suunnittelusta sekä mahdollisten korvaavien käyntien, sairastapausten takia peruuntuvien vuorojen uudelleen järjestämisestä
- Kouluttaa ja vastata mahdollisten työntekijöidensä ammattitaidosta
- Kotihoitoa (ei kotisairaanhoidoa) tarjoavilta yrittäjiltä edellytetään sosiaali- ja terveysalan koulutusta, voimassa olevaa ammattioikeutta ja soveltuvaa työkokemusta.

Koulutuksista ja laadunvalvonnasta vastaavat Kotirinki Oy:n tiimipäälliköt. Palvelukieli on suomi, jonka osaaminen on edellytys Kotirinki yrittäjyydelle.

7.1.3 Etäohjaus

Kotirinki toimii valtakunnallisesti 60 paikkakunnalla, ja koulutettuja Kotirinki-yrittäjiä on noin 70. Yrittäjien tukemiseksi ja palvelun laadun varmistamiseksi Kotirinki Oy tarjoaa ohjausta sekä paikan päällä että etäyhteyksien kautta.

Laadukas ja toimiva etäohjaus mahdollistaa:

- Yrittäjien toiminnan valvonnan
- Ohjauksen ja tuen erilaisissa tilanteissa

- Jatkuvan yhteydenpidon palvelukeskuksen ja yrittäjien välillä

7.1.3.1 Etäohjauksen työkalut

Kotirinki Oy hyödyntää etäohjauksessa useita digitaalisia välineitä:

- **Sähköiset järjestelmät**
Yrittäjät saavat henkilökohtaiset tunnukset sähköpostiin, Extranetiin ja asiakasjärjestelmään.
- **Konseptikäsikirja 24/7**
Ajantasaiset ohjeet ja toimintamallit ovat yrittäjien saatavilla milloin tahansa.
- **Puhelinohjaus**
Palvelukeskus ja yrittäjäohjaus tukevat yrittäjiä puhelimitse arkisin maanantaista perjantaihin.

7.1.3.2 Etäohjauksen laatu ja kehittäminen

Tehokas työnohjaus etäyhteyden kautta edellyttää huolellista suunnittelua ja toteutusta, jotta kaikki osapuolet voivat osallistua ohjaustilanteisiin tuottavasti.

Kotirinki Oy kouluttaa yrittäjät käyttämään tarvittavia laitteita ja ohjelmistoja sekä kannustaa selkeään ja avoimeen viestintään.

Valvonnan laatua ja tehokkuutta seurataan säännöllisesti:

- Keräämme aktiivisesti palautetta yrittäjiltä.
- Kirjaamme huomioita jatkuvan kehityksen tueksi.

Reagoimme joustavasti yrittäjien, palvelukeskuksen ja asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Jatkuva kehitys ja avoin vuorovaikutus varmistavat, että etäohjaus tukee yrittäjiä parhaalla mahdollisella tavalla

8 ASIAKASTURVALLISUUS

Palvelua toimitettaessa asiakkaan kotiin toimitaan aina niin, ettei asiakkaalle, hänen omaisuudelleen tai palvelun suorittajalle aiheudu vaaraa. Noudatamme yleisiä palo- ja pelastuslaitosten turvallisuusohjeita sekä taloyhtiöiden ohjeistusta ilmoitusvelvollisuudesta ja tiloista poistumisesta palon sattuessa.

Sosiaalihuollon tukipalvelujen asiakkaiden kohdalla noudatamme alla olevia lakeja asetuksia:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista

Yritys ei ole vastuussa asiakkaan kodin turvallisuudesta. Havaitessaan asiakkaan realisoituneen turvallisuusriskin, kaltoin kohtelun tai kykenemättömyyden huolehtia itsestään on Kotirinki Oy ja Kotirinki yrittäjä velvollinen tekemään välittömästi ilmoituksen asiasta asianomaiselle viranomaiselle ja ottamaan yhteyttä asiakkaan nimeämään omaiseen (valvontalaki 29 §).

8.1 Henkilöstö

8.1.1 Kotirinki Oy

Kotiringin Hämeenlinnan Palvelukeskus koostuu 13 työntekijästä, jotka toimivat kaikki asiakkaiden ja yrittäjien sekä Jyväskylän ja Lahden toimipisteiden tukena.

Kotirinki Oy:n toimitusjohtaja vastaa toiminnan ja yrityksen strategiasta, liiketoiminnasta sekä päivittäisestä hallinnoimisesta ja operatiivisesta johdosta.

Kotiringin asiakaspalvelutiimissä toimii 3 työntekijää. Asiakaspalvelutiimi huolehtii valtakunnallisesta asiakaspalvelusta, -tilauksista, -hankinnasta ja markkinoinnista, sekä laskutuksesta.). Asiakaspalvelu koostuu niin myynnin, markkinoinnin ja sosiaali- terveysalan osaajista.

Kotiringin myynnistä, myynnin kehityksestä sekä yhteistyökumppanien yhteistyöstä vastaa Kotiringin myyntipäällikkö. Kotiringin myyntitiimissä työskentelee myyntipäällikön lisäksi 1 kokoaikainen työntekijä.

Kotirinki Oy:n järjestelmä- ja ohjelmistokehityksestä vastaa Kotirinki Oy:n teknologiajohtaja yhdessä 1 kokoaikaisen järjestelmäkehityksen työntekijän kanssa.

Kotirinki Oy:n yrittäjäohjaus toimii yrittäjien päivittäisenä tukena, ja he huolehtivat palveluiden laadusta ja yrittäjien koulutuksesta. Siivouksen ja kotipalveluiden tukipalveluiden sekä kotihoivan vastuuhenkilöt toimivat vastuuhenkilöt osallistuvat myös itse työhön ja palvelunkehittämiseen kentällä. Heidän toimenkuvaansa kuuluu valtakunnalliset laatukäynnit, palvelunmittaukset koulutusten pitäminen sekä Kotirinki-yrittäjien ohjaus ja neuvonta. Yrittäjäohjauksen toimialue on valtakunnallinen.

Siivous-, kotiavun ja kotihoivan yrittäjärekrytoinnista, yhteistyösopimuksista Kotiringin ja alihankkijan välillä vastaa Kotirinki Oy:n rekrytointipäällikkö

8.1.2 Kotirinki yrittäjä

Kotirinki yrittäjä tuottaa palvelua henkilökohtaisesti sekä vastaa laatukriteerien täyttymisestä Kotirinki Oy:lle. Kotirinki yrittäjä huolehtii myös asiakkaan palveluvuorojen toteutumisesta, ja mahdollisten korvaavien käyntien, sairastapausten takia peruuntuvien vuorojen uudelleen järjestämisestä. Kotirinki Oy toimii aina Kotirinki yrittäjän tukena ja seuraa palveluvuorojen toteutumista sekä avustaa tarvittaessa yrittäjää palveluvuorojen suunnittelussa tai sairaustapauksissa korvaavan yrittäjän löytämisessä toimialueelta.

Kotirinki Oy:lla on pitkä kokemus alasta. Kotirinki yrittäjät toimittavat kotisiivouspalvelua, kotiavun tukipalveluja ja kotihoitoa (pl. kotisairaanhoidon) Kotiringin asiakaskohteisiin tilauksen mukaan. Kotihoitoa suorittavilta Kotirinki yrittäjiltä edellytämme sosiaali- ja terveydenhuollon koulututusta.

Kotirinki yrittäjien rekrytoinnista ja koulutuksesta vastaa Kotirinki Oy.
Kotirinki yrittäjän tulee täyttää Kotirinkin kelpoisuusvaatimukset, kaikki hakijat haastatellaan useampaan kertaan.

Kotirinki yrittäjä täyttää seuraavat edellytykset:

- Hyvä suomen kielen taito
- Ahkera ja rehellinen
- Nuhteeton tausta – kunnossa olevat luottotiedot sekä rikosrekisteriote
- Kotihoivaa tuottavien yrittäjien voimassa oleva ammattioikeus sekä soveltuva ammattitutkinto
- Ajokortti ja auton käyttö mahdollisuus
- Hyvä fyysinen ja henkinen kunto

Jokainen Kotirinki ketjuun hyväksytty henkilö koulutetaan ja perehdytetään tarvittavan mittaisella koulutus- ja perehdytys jaksolla Kotirinkin konseptiin sekä perehdytetään yrityksen toimintatapoihin, arvoihin ja asiakaslupaukseen.

9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

9.1 Henkilötietojen käsittely

Kotirinki Oy:lla on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen eli GDPR:n mukaisen rekisteri- ja tietosuojaselosteen mukaiset rekisteriselosteet. Rekisteriselosteet ovat nähtävillä www.kotirinki.fi etusivulla. Rekisteriseloste päivitetään toimintatapojen muuttuessa. Ylläpidosta vastaa yrityksen Kotirinki Oy:n nimetty tietosuojavastaava.

Kotirinki Oy:n asiakasrekisterin vastuuhenkilö on vastuussa asiakasrekisterin ylläpidosta. Asiakastiedot tallennetaan suojattuun sähköiseen asiakasrekisteriin. Alihankintasopimuksessa palvelutuottajalla on vaitiolovelvollisuus sitoumus. Sähköinen asiakasrekisteri on Kotirinki Oy:n ja alihankintayritysten yhteinen.

Asiakas voi tarkastaa ja korjata omia tietojaan, milloin tahansa. Asiakkaan tietoja ei missään olosuhteissa luovuteta ulkopuolisille. Kaikilla tietoja käsittelevillä henkilöillä on salassapitovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen / yhteistyösopimuksen päätyttyä.

Kotihoivapalvelun asiakas- ja potilastieto kirjataan käytössä olevaan Nursebuddy -toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmässä pystytään rajoittamaan käyttöoikeuksia eri käyttöoikeusluokilla. Näin varmistetaan, ettei asiakastietoihin pääse muut kuin niitä asianmukaisesti ja oikeutetusti tarvitsevat.

Kotirinki yrittäjille on annettu ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Kotirinki Oy: henkilöstö ja Kotirinki yrittäjä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset.

Jokainen Kotirinki yrittäjä ja Kotirinki Oy:n henkilöstö on salassapitovelvollinen ja salassapitovelvollisuus säilyy myös ammatinharjoittamisen päättymisen jälkeen (Laki

terveydenhuollon ammattihenkilöistä 17§). Kotihoivaa tuottavalla Kotirinki yrittäjällä on vastuu kirjata asiakkaan tietoihin tehdyt hoitotoimenpiteet ja huomiot kotikäynnin yhteydessä. Kotirinkin kotihoivakonseptin kehityspäälliköllä on vastuu kotihoidon kirjaamiskulttuurista ja sen kehittamisestä.

EU:n tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaan hyvinvointialueet toimivat palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää kyseinen hyvinvointialue rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Kotirinki Oy:ssa on laadittu erillinen yksikön sisäinen tietoturvasuunnitelma.

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan neljän kuukauden välein, ja seurannassa esille nousseet tehtävämuutokset päivitetään viipymättä omavalvontasuunnitelmaan. Lisäksi toiminnassa tapahtuvat muutokset, jotka koskevat tuotettavia palveluita, niiden laatua tai asiakas- ja potilasturvallisuutta, päivitetään omavalvontasuunnitelmaan viiveettä.

Omavalvontasuunnitelma on keskeinen osa laadunvalvontajärjestelmää, riskienhallintaa sekä henkilöstön ja palveluntuottajien perehdytystä.

Asiakkaan kodissa tehtävää työtä ohjaavat selkeät toimintasuunnitelmat ja konseptoidut prosessit. Asiakaspalautteita hyödynnetään jatkuvasti kehittämiskohteiden tunnistamisessa, ja tarvittavat parannukset toteutetaan aina tarpeen mukaan.

11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Kotirinki Oy:n toimitusjohtaja.

Paikka ja päiväys: Hämeenlinnassa 04.02.2026
Allekirjoitus: Riikka Ahtiainen Toimitusjohtaja