

Toimintasuunnitelma 2024-2025

Karun Palvelut Oy

Posti ja käyntiosoite: Kutojantie 3 A, 02630 Espoo

Puhelin: 045 209 4446 sekä 0400 375 600

email: info@karun.fi

kotisivut: www.karun.fi

y-tunnus: 2848197-7

- Karun-Palvelut Oy perustettiin 2017 ja toiminta aloitettiin 2018

- **Henkilökohtaisen avun esittely**

Henkilökohtaisen avun tavoitteena on edistää ja tukea vanhuksia sekä vammaisia heidän päivittäisissä toimissaan, ja tukea heidän omaa päätöksen tekoa arjen toiminnoissaan.

Tuemme asiakkaan hyvinvointia ja mahdollistamme asiakkaan toiminnan ja vapaan tahdon säilymisen hoidossa.

Asiakkaalla on oma avustaja, joka pääsääntöisesti toimii asiakkaan tarpeista ja avustuksen toteutuksesta.

Henkilökohtainen apu perustuu yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, joka sisältää päivittäiset toiminnot ja työt: (esim. seuranpito, asioinnit, henkilökohtainen hygienia).

Palvelussa arvioidaan asiakkaan toiveet avusta. Autamme asiakasta niissä toimissa, mistä asiakas ei itse selviydy. Joka käynnillä arvioidaan asiakkaan omaa tilaa sekä henkilökohtaisen avustajan jaksamista.

Avustajakäynteihin sisältyy siis mm. asiakkaan hygienian huolehtiminen, asiointi (kauppa, apteekki, pankki, harrastustoimintaan avustaminen/saattaminen), siivous (sängyn petaus, keittiön siivous), koulussa- tai työssäkäynti.

- **Henkilökohtaisen avun toiminta-ajatus**

Palvelun ajatuksena on toimia asiakasta kunnioittaen, niin kuin toivoisimme itseämme kohdeltavan.

Toimimme turvallisuutta huomioon ottaen, perhekeskeisesti, toimintakyvystä ja sairauksista riippumatta.

Olemme myös rehellisiä, luotettavia sekä ystävällisiä.

- **Palvelut ja Toiminta**

- Henkilökohtainen avustus
- Asiointipalvelut
- Saattopalvelut esim. (pankki, virastot, apteekki, lääkäri, päiväkerhotoiminta, häät, hautajaiset, ystävän luona vierailu jne.)
- Siivous

- **Asiakasmaksut**

Perimme kiinteän tuntihinnan siivouksesta. Henkilökohtaisen avustuksen palveluhinnasto löytyy Palesta, ja lisätunnit veloitamme kyseisen hinnaston mukaisesti, jos palvelusetelien tunnit ylittyvät.

Kerromme myös mielellämme lisää soitettaessa/tavattaessa.

- **Toiminnan kehittäminen ja kehittämistavoitteet**

Toimintamme kehittyy sitä mukaan, kun on kehittävää, asiakkaiden ja työntekijöiden ja lainsäädännön tarpeiden mukaan.

Kuuntelemme asiakkaamme mielipiteitä asiakaspalvelustamme.

Tavoitteenamme on yksilöllinen, asiakaslähtöinen ja ystävällinen sekä kunnioittava palvelu.

Työntekijämme ovat ammattitaitoisia henkilöitä.

Palveluohjausta annetaan uusille työntekijöille, joka sisältää töihin tutustuttamisen.

Yhteistyö omaisten kanssa aloitetaan asiakkuuden alkaessa tarpeen mukaan.

Kuinka palvelujen yhteensovittaminen saadaan toimivaksi kokonaisuudeksi niin, että asiakas kokee saavansa laadukasta palvelua?

Pidämme kirjaa asiakaskäynneistä ja työn kulusta ja onnistumisesta, jotta pysymme ajan tasalla.

Toimintamme kehittäminen pohjautuu laatutyössä asetettuihin tavoitteisiin, saatuihin tietoihin ja asiakkaiden palautteisiin, sekä seuranta- ja arviointituloksiin. Näiden perusteella kehitämme toimintaamme.

Koko henkilöstön osaamista lisätään tarvittaessa palveluiden laajentuessa erilaisilla koulutuksilla, esim. paloturvallisuus- ja ensiapukoulutus.

Toimimme myös saattoapuna, lehdenlukijana, myös apuna erilaisissa virkistys tilanteissa, jotta lisäämme asiakkaidemme sosiaalisia suhteita.

- **Kehittämistavoitteet**

Tavoitteena on järjestää asiakkaille palveluita ja apua heidän tarpeisiinsa liittyen, jotta he voivat elää arkeaan mahdollisimman normaalina sairaudesta, vammastaan tai toimintakyvystään huolimatta.

- **Kehittämismenetelmät**

Kokoonnumme säännöllisesti toimistollamme Espoossa erilaisiin tapaamisiin kehittämään palvelumalliamme ja palveluitamme.

Kokouksissa käsittelemme yhteisiä asioita ja havaintoja asiakkaiden tarpeista sekä kotikäynneistä.

Tiimipalavereita pyrimme pitämään 2 kuukauden välein. Esimiehet osallistuvat myös niihin.

Pyrimme neljännesvuosittain kutsumaan kaikki työntekijät koolle yhteishengen luomiseksi. Olemme aina puhelun ja sähköpostin päässä avusta, mitä tulee asiakkaisiin ja työntekijöihin.

- **Omavalvontasuunnitelma**

Omavalvontasuunnitelma löytyy toimistoltamme kutojantie 3 A, 02630 Espoo omasta kansiostaan.

Yrityksellä on vastuu-, tapaturma-, omaisuusvastuuvakuutukset

TIETOSUOJA

Palvelusopimuksen yhteydessä teemme vaitiolovelvollisuus sopimuksen.

Asiakkaan tiedot kirjaamme palvelunkartoitus- ja palvelusopimukseen, jotka säilytämme toimistossamme.

Pääsy tietoihin vain tietosuojavaltuutetulla.

ASIAKKAAN OIKEUDET

- Oikeus itsemääräämiseen, ellei ole holhouksen alaisena.
- Oikeus peruuttaa sopimus 2 viikkoa ennen palvelusuhteen päättymistä.
- Oikeus ilmoittaa palvelutauosta 2 viikkoa ennen palvelukatkosta.
- Oikeus kanteluun, jos asiakas tai omainen kokee, että palvelu ei ole vastannut odotusta (ollut huonoa, epäkunnioittavaa tai kelvotonta).
- Oikeus vaihtaa avustajaa
- Ilmoitus puhelimeen esimiehelle Zamen Shojai 0452094446, palvelunvastaavalle Obaidi Moska 0445374444, tai mahdollisesti alueen sosiaalitoimeen.

Toimintasuunnitelma on päivitetty huhtikuussa 2025.

Allekirjoitus: Zamen Shojai, Obaidi Moska

