

## KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Asiakskoteihin tuotettavat tukipalvelut

#### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Yrityksen nimi</b> <b>Mervin pito-ja kotiapu</b>	Y-tunnus 2138502-6
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta Mäntyharju
Yrityksen postiosoite : Tammelantie 19	
Postinumero 52700	Postitoimipaikka Mäntyharju
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Mervi Kurvinen	Puhelin 0400 442 842

2.

Sähköpostiosoite mervinpitkot@gmail.com

#### YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus:

Tarjota kiireetöntä kotipalveluiden tukipalvelua ikäihmisille.  
Edistää näin ikäihmisten kotona asumista.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Tarjota asiakaslähtöistä, laadukasta palvelua asiakasta kunnioittaen.

#### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan <b>yrityksen johdon edustaja</b> ja tehtävät:  Mervi Kurvinen, yrittäjä
Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä):  
Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike):  Mervi Kurvinen, yrittäjä
Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen (Voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):  ei henkilökuntaa

#### 4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?): palaute saadaan suullisesti Kirjataan palautteet erilliseen vihkoon Asiakkaat voivat lähettää sähköpostitse palautetta
Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?): Suullinen sekä sähköinen palaute käsitellään asiakkaan kanssa. Sovitaan korjaavista toimenpiteistä tarvittaessa.
Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?):  Asiakkaan kanssa keskustellaan, sovitaan yksilöllisesti.

Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?):

Kirjallisen palautteen kerääminen asiakkailta. Mahdollisiin esille tulleisiin epäkotiin puututaan.

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan yrityksen sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä.

Kuvaus menettelystä, jolla toiminnan riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti (miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista?):

Asiakkaan kotona olemisen turvalliseksi tekeminen  
Mahdollisten asiakkaan avainten hallussapito lukollisessa kaapissa  
Lukolliset asiakas arkistot  
Ulkoiset riskit

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään:

Asiakasta / omaista informoidaan havaituista vaaralle altistavista epäkohdista tai haitoista.  
Yhteistyössä kotipalvelun kanssa kartoitetaan tarvittavat apuvälineet ja niiden hankinnat.

Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan:

Epäkohdat korjataan välittömästi yhteistyössä omaisten tai/sekä kotipalvelun kanssa

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille:

Yhteistyö kotipalvelun / kotihoidon ohjaajan kanssa

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta:  
Yksityisyrittäjä

<p>Kuvaus henkilöstön rekrytointin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely):</p> <p>ei henkilökuntaa</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):</p> <p>Ei henkilökuntaa (asiakkaita ohjataan valitsemaan palveluseteliyrittäjistä sijainen. Asiakkaan kanssa sovitaan, että yrittäjä voi perehdyttää sijaisen palvelun tuottamiseen )</p>
<p>Kuvaus henkilökunnan /yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, täydennyskoulutussuunnittelu ja –seuranta menettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, kehityskeskustelut – liitteenä voi olla henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma):</p> <p>Koulutus/ päivittäminen Yrittäjänä huolehdin omasta työhyvinvoinnista mm. aikataulutamalla kalenterin, tasapainottamaan työ- ja vapaa-ajan. Monipuoliset työtehtävät (tukipalvelu / avustaminen / siivous)</p>
<p>Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämisestä (liitteenä, voi viitata voimassa olevaan laatukäsikirjaan):</p> <p>palveluseteli koulutukset sopimuksen mukaan Ea:n päivittäminen</p>

## 7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat):</p> <p>Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona</p>
<p>Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa:</p> <p>Asiakkaan omia siivous välineitä käytetään mahdollisuuksien mukaan.</p>
<p>Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä:</p> <p>Siivousvälineet huolletaan asiaan kuuluvalla tavalla.</p>

Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita:

Tarpeen mukaan (siivousvälineet)

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Mervi kurvinen

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta:

Yhteistyössä kotipalvelun kanssa varmistetaan asiakkaan kotona asumisen turvallisuus. Palveluseteliryttäjällä tilanteiden muuttuessa yhteys kotihoitoon / omaisiin, Avaimet: autossa ovet lukossa, nimettöminä. Asiakassuhteen päättyessä välitön palautus sovitulla tavalla. Sähkölaitteiden yms. turvallisuuden seuranta asiakkaalla jätehuolto asuntokohtainen, kierrätys huomioiden Asiakkaiden turvaranneke huolehditaan asiakkaalle kylvetyspalveluiden jälkeen

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa:

-

Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä:

Yhteistyö kunnan kotihoidon kanssa mm. muistisairaana asiakkaan kohdalla keskustelu (yhteispalaveri omaisten ja kunnan kotihoidon kanssa)

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon:

Toiminta tapahtuu palvelupäätöksen /palvelusopimuksen mukaisesti, mahdollisista muutoksista/ tarpeesta neuvotellaan kotihoidon ohjaajan / omaisten / asiakkaan kanssa.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista:

Palvelusetelin mukana palvelupäätös /palvelutuottaja luettelo hintatietoineen.  
Itsemaksavilla asiakkailla palvelua suunniteltaessa kirjataan palvelun sisältö palvelusopimukseen.  
Mahdolliset hinnan muutokset vuoden vaihteessa: asiakas informointi ennakkoon suullisesti ja laskun liitteenä vähintään kuukautta ennen.

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta:

Kuluttajaneuvo puh: 029 553 6901, arkisin klo 9-15  
Kilpailu ja kuluttajavirasto, Raatihuoneenkatu 5A, PL 293, 50100 Mikkeli  
puh. 029 553 9511

Sosiaali- ja potilasasiamies  
Porrassalmenkatu 35-37  
50100 Mikkeli  
044 794 4307

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 7§ ja 10§ sekä asiakaslaki 8 – 10§):

Yhteistyö ja toiminnan suunnittelu asiakkaan toiveiden mukaisesti, asiakasta kuunnellen.  
Mahdollisessa epäasiallisessa kohtelussa tilanne korjataan välittömästi.

Kuvaus menettelyistä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista:

Avainten säilytys edellä mainitulla tavalla.

Palvelutuottajalle asiointia varten luovutetut rahavarat tarkastetaan yhdessä asiakkaan kanssa  
Haltuun annetut rahavarat palautetaan välittömästi asioinnin päätyttyä

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti:

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti:

### **SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite**

Sosiaalihuoltolain(1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat **sosiaalihuollon** henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto

tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

### **Kuka voi tehdä ilmoituksen § 48 mukaisesti**

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

### **Mistä ilmoitus tehdään?**

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä tästä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan mm. fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

**Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.**

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista **asiakkaille**, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat.

### **Miten ilmoitus tehdään?**

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle **välittömästi**, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista.

### **Kenelle ilmoitus palautetaan?**

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella **yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle**. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta **ESSOTEN** sosiaalihuollon johtavalle

<p>viranhaltijalle.</p> <p>Myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankituista, kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan <b>ESSOTEN</b> sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.</p> <p><b>Yhteystiedot:</b></p> <p><b>Etelä-Savon sosiaali- ja terveysalan kuntayhtymä ESSOTE kirjaamo (kirjaamo@essote.fi)</b> <b>Porrassalmenkatu 35 - 37 50100 Mikkeli</b></p> <p><b>Kehittämispäällikkö / Johtava sosiaalityöntekijä</b> <b>Antti Mäkelä 040 359 6734/ <a href="mailto:antti.makela@essote.fi">antti.makela@essote.fi</a></b></p> <p><b>Huoli-ilmoitukset tehdään Essoten nettisivuilla olevaan osoitteeseen: <a href="http://essote.huoli.fi">essote.huoli.fi</a></b></p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta:</p> <p>Palvelutuottajan vaihtuessa opastus uuteen tuottajaan Haltuun luovutettujen avainten palautus asiakkaalle / omaisille</p>
<p>Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan:</p> <p>Mervi Kurvinen Tammelantie 19 52700 Mäntyharju <a href="mailto:mervinpitkot@gmail.com">mervinpitkot@gmail.com</a></p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot:</p> <p>Reklamaatio käsitellään välittömästi asianosaisen / omaisten kanssa, palveluseteliasiakkailta tulleet myös Essotelle</p>
<p>Kuvaus Essoten ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa:</p> <p>Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen palvelutuottajan valinta Kotisairaanhoidon yhteydenpito tarvittaessa Muuttuvat tilanteet (mm. asiakkaan kunnan heikkeneminen) ilmoitetaan välittömästi palveluohjaajalle/ kotisairaanhoidolle</p>
<p>Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä:</p>

## 10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN



<p>Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta:</p> <p>Kannustetaan asiakasta toimintakyvyn ylläpidossa ja tuetaan elämän hallinnassa.</p>
<p><b>Siivouspalveluja tuottavat yritykset:</b> Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä:</p> <p>Siivouspalvelut toteutetaan asiakasta ja hänen elämäntyyliään kunnioittaen, ajantasaisia toimintatapoja noudattaen.</p>
<p><b>Ateriapalveluja tuottavat yritykset:</b> Kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä:</p>
<p><b>Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset:</b> Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (toimintakykyä tukevan toiminnan, ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen, lumityöt, puiden pilkonta, vedenkanto sekä lasten koulunkäynnin tukeminen):</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen):</p> <p>Kertakäyttökäsineet, käsihygieniat  henkilökohtaiset pesuessut kaikilla  siivousvälineet paikkakohtaiset ja niiden huolellinen puhdistus  Kotihoidon kanssa yhteydenpito</p>
<p>Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä:</p> <p>Tilannetta tarkastetaan asiakaskohtaisesti tarvittaessa</p>

## 11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta:</p> <p>Asiakastiedot laskutusohjelmassa tietokoneella  palvelusopimukset sekä muut asiakastietoja sisältävät asiakirjat lukollisessa arkistossa</p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot:  Mervi Kurvinen 0400 442 842</p>
<p>Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä:</p> <p>Vaitiolovelvollisuus mainittu palvelusuunnitelmassa</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojasiioihin ja asiakirjahallintoon:</p> <p>ei henkilökuntaa</p>
<p>Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä:  Rekisteriseloste on omavalvontasuunnitelman liitteenä aina ensimmäisellä asiakaskäynnillä ja myöhemmin pyynnöstä nähtävänä</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä:  Yrityksessä ei synny arkistoitavia asiakirjoja.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa:</p> <p>Suullisesti, puhelimitse, sähköpostilla tarvittaessa.  Asiakkaaseen liittyvistä asioista keskustellaan asiakkaan luvalla.</p>
<p>Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä:</p> <p>kehitetään tarvittaessa</p>

## 12. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua:</p> <p>ei ostopalvelua</p>
---

Luettelo alihankkijoista: Yritys ei käytä alihankkijoita.
Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä: -

### 13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta:  Tarkaastetaan / päivitetään vuosittain
Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä: päivitetään vuosittain
Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. <b>Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain</b> , vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys  3.2.2018	Allekirjoitus  Mervi Kurvinen
-----------------------------------	-------------------------------------

Nimen selvennys