



KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakskoteihin tuotettavat tukipalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Katrin jalkahoito ja kotiapu Tmi	Y-tunnus 2768194-2
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta Kangasniemi
Yrityksen postiosoite Beckerintie 1, 51200 Kangasniemi	
Postinumero 51200	Postitoimipaikka Kangasniemi
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Katarzyna Plonska	Puhelin 040 1662454
Sähköpostiosoite katarzynka.plonska@gmail.com	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus:</p> <p>Tavoitteena on tarjota asiakkaalle laadukas ja tarpeitaan vastaava apu, mm. asiointi- ja ulkoiluapu, siivous, ruoanlaitto, pyykkihuollon järjestäminen yms. Muihin tarjoamiin palveluihin kuuluu myös jalkahoito. Palvelut tuotetaan potilaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden.</p>
<p>Arvot ja toimintaperiaatteet:</p> <p>Arvoni ovat osaaminen ja välittäminen. Toimin asiakkaani avustajana, joka on aina valmis kuuntelemaan ja kannustamaan. Asiakkaani ovat ikäihmisiä, jotka ovat usein yksinäisiä, sekä arjessaan apua tarvitsevia ja seuraa kaipaavia. Minulta he saavat yksilöllistä palvelua, keskusteluseuraa ja luotettavaa apua. Minun yritykseni motto on "Arvokas vanhuus kaikille". Jokainen seniori on ansainnut arvokkaan ja turvallisen ikääntymisen.</p>

--

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

<p>Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät:</p> <p>Katarzyna Plonska, toiminimellä toimiva yrittäjä. Ei muita työntekijöitä.</p>
<p>Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä):</p> <p>-</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike):</p> <p>-</p>
<p>Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen (Voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):</p> <p>Jos tulevaisuudessa yritys palkkaa työntekijöitä, heidät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan sekä kysytään ideoita toiminnan kehittämiseen.</p>

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?):</p> <p>Suullista asiakaspalautetta otetaan vastaan jatkuvasti. Palautetta tulee myös hoitajien välityksellä. Kirjallista palautetta voi lähettää yrittäjän sähköpostiin. Kaikki palaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?):</p> <p>Asiakkaan toiveet ja pyynnöt kirjoitetaan ylös. Mahdolliset muutokset mietetään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?):</p> <p>Asiakaspalautetta käytetään asiakastyön suunnittelussa ja kehittämisessä.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?):</p> <p>Voisin kannustaa asiakkaita enemmän palautteen antamiseen. Palautelomake olisi hyvä keino palautteen keräämiseen.</p>

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.

<p>Kuvaus menettelystä, jolla toiminnan riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti (miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista?):</p> <p>Työssä huomioidaan turvallisuustekijät ja työ tehdään harkiten. Esimerkiksi ulkoilussa otetaan huomioon sääolosuhteet ja jalkahoidossa asiakkaan mahdolliset sairaudet (diabeetikoille on esim. omat jalkahoitovälineet). Koska jalkahoito kestää vähintään tunnin, on tärkeää, että asiakkaalla olisi mukava asento.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään:</p> <p>Läheltä piti –tilanteet käsitellään perusteellisesti: selvitetään niiden syyt ja mietitään, miten tilanteet olisi voinut välttää. Lisäksi päätetään tarvittaessa hoitajien tai omaisen kanssa tarpeellisia toimenpiteitä toistumisen ehkäisemiseksi.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan:</p> <p>Oma huolellisuus ja tarkkaavaisuus auttavat ehkäisemään tapaturmia. Kaikki välineet (esim. jalkahoitovälineet) pidetään kunnossa ja uusitaan tarpeen mukaan.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille:</p> <p>Mahdollisista epäkohdista ilmoitetaan hoitajille ja/tai omaisille. Ilmoitus tehdään puhelimitse tai paikan päällä.</p>

6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta:</p> <p>Yrittäjä itse, ei muita työntekijöitä. Lähitulevaisuudessa ei palkata työntekijöitä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely):</p> <p>-</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):</p> <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):

Olen koulutettu kosmetologi ja jalkahoitaja, jonka vankka työkokemus tukee osaamista eri sairauksia sairastavien jalkahoidoissa sekä antaa valmiuksia erityisryhmien kuten iäkkäiden ihmisten ja vammaisten kohtaamiseen. Päivitän taitoja jatkuvasti, mm. lukemalla alaan liittyviä julkaisuja ammattilehdissä ja internetissä. Kehitän jatkuvasti myös suomen kielitaitoani. Omat harrastukseni pitävät yllä niin terveyttäni, kuin työhyvinvointiani. Harrastan mm. jumppaa ja lenkkeilyä. Terveiden elämäntapojen, monipuolisen liikunnan ja omien virkistyspäivien avulla yritän estää jo ennalta sairauspoissaolot.

Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämistä (liitteenä, voi viitata voimassa olevaan laatukäsikirjaan):

-

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat):

Varsinaisia toimitiloja ei ole. Toimisto on yrittäjän kotona, myös kaikki työvälineet ja -tarvikkeet säilytetään kotona.

Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa:

Jalkahoitoa varten on hankittu korkealaatuisia tarvikkeita, mm. sterilaattori ja ultraäänipesukone. Ulkoilussa käytetään vanhainkodin omia pyörätuolia.

Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä:

Kaikki jalkahoitovälineet steriloidaan jokaisen hoidon jälkeen.

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

Tarvittaessa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Katarzyna Plonska, puh. 0401662454, e-mail: katarzynka.plonska@gmail.com

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta:

Tutustumisvaiheessa neuvotellaan asiakkaisiin liittyvistä erityisvaatimuksista turvallisuuden näkökulmasta. Toiminnassa huomioidaan aina asiakasturvallisuus. Kun ulkoilen asiakkaiden kanssa, otan huomioon mahdolliset ympäristöriskit, kuten sääolosuhteet (liukkaus, helle yms.). Kun teen jalkahoitoa, varmistan muun muassa sen, että asiakkaalla on mukava asento. Tarvittaessa pidetään taukoja jalkahoidon aikana.

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

-

Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittamisestä:

Asiakkaiden sekä omaisten ja/tai vanhainkodin henkilökunnan kanssa voisi miettiä enemmän mikä on turvallinen tapa toimia.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten tai hoitajien kanssa. Asiakkaiden toiveet (mm. ulkoilureittien suhteen) huomioidaan ja yleensä toteutetaan, jos olosuhteet sallii.

Palvelusopimus tehdään kahtena saman sisältöisenä kappaleena: toinen – asiakkaalle ja toinen – minulle. Omaevalvontasuunnitelma pidetään mukana aina ensimmäisellä asiakaskäynnillä ja se löytyy myös Essoten nettisivuilta.

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

Palvelusopimus tehdään kirjallisesti ja sen sisältökäydään asiakkaan tai/ja omaisen kanssa tarkasti läpi.

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta:

Noudatetaan yleistä kuluttajansuojalakia.

**Kuluttajaneuvonta:
puh. 029 553 6901 (arkisin 9–15)**

**Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Raatihuoneenkatu 5 A, PL 293, 50100 Mikkeli
puh. 029 553 9511**

<p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 7§ ja 10§ sekä asiakaslaki 8 – 10§):</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.</p> <p>Kunnioitan asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta ja tuen hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Noudatan vaitiolovelvollisuutta.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista:</p> <p>Yrittäjä ei käsittele asiakkaiden rahoja.</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti:</p> <p>Mikäli havaitaan asiakkaan epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua, siihen on velvollisuus puuttua ja siitä tehdään poikkeamailmoitus, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti.</p> <p>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.</p> <p>Yhteystiedot:</p> <p>Etelä-Savon sosiaali- ja terveysalan kuntayhtymä ESSOTE kirjaamo (kirjaamo@essote.fi) Porrassalmenkatu 35 – 37 50100 Mikkeli Kehittämispäällikkö / Johtava sosiaalityöntekijä Antti Mäkelä 040 359 6734/ antti.makela@essote.fi</p> <p>Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.</p> <p>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.</p> <p>Mistä ilmoitus tehdään? Mikäli asiakas kokee tullessa kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta yrityksen vastuuhenkilölle. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.</p>

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 viranhaltijalle. Myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankituista, kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan ESSOTEN sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.

Myös jos on huoli esim. vanhuksen selviytymisestä, voidaan tehdä huoli-ilmoitus Essoten nettisivuille osoitteeseen: essote.huoli.fi tai ottaa yhteyttä Essoten palveluneuvoon puh. 015 211 557.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta:

Informoidaan asiakasta hyvissä ajoin.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan:

Palautetta voi antaa yrityksen vastuuhenkilölle:
Katarzyna Plonska, Katrin jalkahoito ja kotiapu Tmi.
Puh. 040 166 2454
katarzynka.plonska@gmail.com

Ilmoituksen voi tehdä myös ESSOTEn laatiman Palveluun liittyvä palaute –lomakkeella.

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot:

Yrittäjä käsittelee reklamaatiot mahdollisimman pian ja asiakkaan kanssa yhdessä.

Kuvaus Essoten ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa:

Yhteyttä pidetään tarvittaessa ja tilanteen muuttuessa.

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä:

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia seurataan ja niihin puututaan tarvittaessa.

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

<p>Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta:</p> <p>Palvelussa käytetään kuntouttavaa työtettä. Kannustan asiakkaita omatoimisuuteen, ulkoiluun ja liikuntaan sekä itsensä hemmotteluun. Pyrin tukemaan asiakkaan selviytymistä jokapäiväisestä elämästä.</p>
<p>Siivouspalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä:</p> <p>Pyydetessä voin käydä siivoamassa ja huolehtimassa jätteiden viemisestä ja pyykkien pesemisestä.</p>
<p>Ateriapalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä:</p> <p>-</p>
<p>Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset: Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (toimintakykyä tukevan toiminnan, ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen, lumityöt, puiden pilkonta, vedenkanto sekä lasten koulunkäynnin tukeminen):</p> <p>Ulkoilutan asiakkaita. Kannustan harrastuksiin ja mielekkääseen toimintaan kotona.</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen):</p> <p>Minulla on voimassaoleva hygieniapassi. Jalkahoidossa sekä omat kädet että asiakkaan kynnet desinfioidaan aina hoidon aluksi. Kaikki kynsihoitoihin käytetyt välineet desinfioidaan tai steriloidaan asiakkaiden välillä. Flunssa-aikana pesen käteni entistä huolellisimmin. Käytän tarvittaessa kertakäyttöhanskoja.</p>
<p>Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä:</p> <p>Työni päätavoite on tyytyväinen ja hyvinvoiva asiakas, joten pyrin kehittämään toimintaani jatkuvasti. Mietin itse, mitä voisin tehdä paremmin sekä kysyn asiakkaiden mielipidettä ja palautetta.</p>

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta:</p> <p>Asiakastiedoista minulla on vain heidän nimensä, osoitteensa ja puhelinnumerosa. Tiedot ovat palvelusopimusten laatimista sekä laskutusta ja yhteydenpitoa varten. Työssä noudatetaan salassapitovelvollisuutta.</p>

<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot:</p> <p>Katarzyna Plonska Puh. 040 166 2454 katarzynka.plonska@gmail.com</p>
<p>Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä:</p> <p>Rekisteriseloste pidetään nähtävänä ensimmäisellä asiakaskäynnillä. Tarpeen mukaan asiakkaalle kerrotaan hänen henkilötietojensa käsittelystä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon:</p> <p>-</p>
<p>Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä:</p> <p>Rekisteriseloste on päivitetty, sitä pidetään omavalvontasuunnitelman liitteenä ja asiakas voi tutustua siihen ensimmäisellä asiakaskäynnillä tai muuten sitä halutessa.</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättäneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä:</p> <p>Palvelusopimuksia säilytetään lukitussa kaapissa. Muita arkistoitavia asiakirjoja ei ole.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa:</p> <p>Yhteistyötahoille soimitaan tarpeen mukaan.</p>
<p>Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä:</p> <p>-</p>

12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua:</p> <p>Yrityksellä ei ole alihankkijoita.</p>
<p>Luettelo alihankkijoista:</p> <p>-</p>
<p>Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä:</p> <p>-</p>

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

<p>Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta:</p> <p>Vuoden alussa suunnitelma käydään läpi ja tiedot tarkistetaan ajan tasalle.</p>
<p>Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä:</p> <p>Suunnitelma päivitetään tarvittaessa.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.</p>

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

<p>Paikka ja päiväys</p> <p>Kangasniemellä 5.12.2017</p>	<p>Allekirjoitus</p> <p>Katarzyna Plonska</p>
--	--

Nimen selvennys