



KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Lissun siistikoti	Y-tunnus 2329794-3
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta Mäntyharju
Yrityksen postiosoite Vanhakiepintie 100	
Postinumero 52700	Postitoimipaikka Mäntyharju
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Paasonen Liisa	Puhelin 040 762 4347
Sähköpostiosoite raili.solla@luukku.com	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus:

Lissun siistikoti tarjoaa iloista kotipalvelua ikäihmisille palvelualltiudella ja aurinkoisella hymyllä varustettuna. Palveluihin kuuluu esimerkiksi siivouksessa avustaminen, vaatehuolto, asiointiapu, kappapalvelu, henkilökohtainen hoiva ja yksinkertaiset hoitotoimenpiteet. (koulutus Mikkelin ammatillinen kurssikeskus 14.9- 4.12.1981)

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Aina iloinen palvelu. Asiakkaan kunnioittaminen. Kokonaisvaltainen palvelu. Ammattimaisuus ja luotettavuus.

Lissun siistikodilta vanhus saa kotiinsa tutun, turvallisen ja luotettavan omahoitajan. Tärkeitä arvoja ovat asiakkaan kunnioittaminen, palvelualltius, kokonaisvaltainen palvelu ja iloinen hymy

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

<p>Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät:</p> <p>Paasonen Liisa Toimin yksin omassa yrityksessä ja olen sen ainoa työntekijä. Tehtäviin kuuluu esim. omavalvonnan päivittäminen vuosittain tai tarpeen mukaan.</p>
<p>Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä):</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike):</p> <p>Paasonen Liisa, yrittäjä</p>
<p>Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen (Voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):</p>

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?):</p> <p>Asiakaspalautetta kerätään suullisesti kotikäyntien yhteydessä. Palautetta voi antaa myös sähköpostin välityksellä osoitteeseen raili.solla@luukku.com</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?):</p> <p>Jokainen asiakaspalaute käydään läpi ja niihin vastataan tarvittaessa.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?):</p> <p>Pohditaan asiakaspalautteen perusteella toiminnan kehittämistä.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?):</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>Tutustumiskäynnillä käydään läpi asiakkaan toimintakyky. Kotityöpalveluissa on riskejä, jotka liittyvät kodin turvallisuuteen, matot, kynnykset, yövalon puuttuminen, liikkumisen esteet ja pyykkihuolto.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään:</p> <p>Läheltä piti-tilanteet ja havaitut epäkohdat käydään läpi yhdessä asiakkaan (ja omaisen) kanssa. Niiden syitä pohditaan yhdessä ja samalla ideoidaan käytäntöjä, joilla ne voitaisiin tulevaisuudessa paremmin ehkäistä.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan:</p> <p>Epäkohtien korjaamiseksi tehdään suunnitelma, jonka toteutumisen etenemistä seurataan ja varmistetaan, että se tulee korjatuksi.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille:</p> <p>Otetaan yhteyttä puhelimitse yhteistyötahoihin.</p>

6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta:</p> <p>Yrityksessä toimii yrittäjä Liisa Paasonen.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely):</p> <p>Yritykseen ei ole ollut tarvetta rekrytoida henkilöstöä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):</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>Lukemalla alan kirjallisuutta, osallistun luennoille jonka aiheena esim. (kuulohuolto, sydän ja diabetes) ja toisten yrittäjien kanssa palaveri ajankohtaisista asioita.</p>

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

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat):

Lissun siistikodin toiminta tapahtuu asiakkaan omassa kodissa. Työvälineet kuljetan mukana ja säilytän yrityksen varastolla.

Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa:

Omia siivousvälineitä käytän, lattiapesin, harjat, siivousliinat, imuri ja pesuaineet.

Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä:

Siivousliinat pestään jokaisen asiakkaan jälkeen 60 asteessa, pesin ja harjat puhdistetaan jokaisen käytön jälkeen.

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

Kuluneet työvälineet uusitaan tarpeen vaatiessa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Paasonen Liisa, Vanhakiepintie 100, 52700 Mäntyharju

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta:

Lissun siistikoti toimii asiakkaan kotona. Huolehtii osaltaan ja mahdollisuuksien mukaan, että kotiympäristö on siisti ja turvallinen. Ulkoillessa ja asioidessa otetaan huomioon sää ja sen mukainen vaatetus ja jalkineet. Varmistetaan, että avaimet, puhelimet ja muu tarvittava on (esim. lääkkeet) mukana. Asiakkaan terveydentila ja toimintakyky otetaan huomioon kaikessa toiminnassa. Huomioidaan asiakkaan allergiat mm. siivousaineiden, pesuaineiden ja ruoka-aineiden osalta. Huolehditaan hygieniasta kaikessa toiminnassa. ruokahuollossa huomioidaan myös elintarvikkeiden asianmukainen säilytys ja päivämäärät. Seurataan asiakkaan terveydentilaa ja toimintakykyä. Käytetään kuntouttavaa työtettä.

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

Turvaranneke/koesoitto
 Palovaroittimen tarkastus/patterin vaihto
 Turvalukkojen tarkastus

Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä:

Kunta tekee suunnitelman asiakkaiden turvajärjestelmistä.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Asiakkaan kanssa tehdään kaksi saman sisältöistä palvelusopimusta 1 molemmille osapuolille. Joskus myös omainenkin osallistuu palvelusopimuksen laatimiseen ja sen päivittämiseen.

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

Palvelusopimuksen sisältö käydään asiakkaan kanssa tarkasti läpi sisältäen kustannukset ja asiakkaan omavastuu siitä.

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta:

Asiakkaalla on oikeus tietää kuluttajasuojastaan ja silloin hän voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvoon puh. 029 553 6901, soittoaika klo 9 - 15 . Tai Kilpailu- ja kuluttajavirastoon, Raatihuoneenkatu 5 A, PL 293, 50100 Mikkeli, puh. 029 553 9511

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 7§ ja 10§ sekä asiakaslaki 8 – 10§):
 Oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, liikkumisvapaus sekä yksityiselämän suoja, uskonnon- ja omantunnon vapaus, omaisuudensuoja, oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin, oikeus sosiaaliturvaan ja oikeusturva ovat Suomen perustuslailla (731/1999) turvattuja perusoikeuksia. Oikeuksien käytön perustana on yksilön itsemääräämisoikeus eli oikeus määrätä itsestään ja toimistaan (HE 309/1993). itsemääräämisoikeus liittyy erityisesti perustuslain 7 §:n

säännöksiin elämästä, henkilökohtaisesta vapaudesta, koskemattomuudesta ja turvallisuudesta sekä perustuslain 10 §:n säännöksiin yksityiselämän suojasta.

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

Yrittäjä ei käsittele asiakkaan rahoja. Avainten luovutus sovitaan palvelusopimuksessa.

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

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.

Liite: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake

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 järjestämismääräyksillä kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan **ESSOTEN** sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.

Yhteystiedot:

**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**

Palveluneuvon numero: 015 211 557 arkisin 8 - 15, palveluneuvo@essote.fi ja huoli-ilmoituksen nettiosoite: essote.huoli.fi

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta:

Palvelusopimukset tehdään määräaikaisiksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi.

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

Paasonen Liisa Vanhakiepintie 100 52700 Mäntyharju, Liisa Paasonen lähettää reklamaation Essoten kirjaamoon.

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot:

Yrittäjä käsittelee reklamaatiot mahdollisimman pian ja viimeistään viikon sisällä.

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

Essote myöntää palvelusetelit palveluseteliasiakkaille ja seuraa palvelupalautetta palsessa. Yrittäjä tekee tarpeen mukaan yhteistyötä Essoten kanssa asiakkaan palvelun seurannassa.

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä:

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta:

Palvelussa käytetään kuntouttavaa työtettä ja pyritään tukemaan asiakkaan selvitymistä jokapäiväisestä

Siivouspalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä:

Pyydettäessä käyn siivomassa, samalla huolehdin jätteiden viemisestä ja pyykkien pesemisestä.

Ateriapalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä:

Kauppakäynnit, ruokatarvikkeiden jääkaappiin laitto ja ruuan valmistus (on hygieniapassi).

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):

Annan asiakkaan osallistua omien voimiensa mukaan askareisiin. Ulkoilutan ja ohjaan harrastuksiin.

Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen):

Käytän kertakäyttöhanskoja ja käsidesiä.

Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä:

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta: Asiakastiedot säilytetään kirjanpito toimistossa laskutusta varten.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Paasonen Marja Liisa Kiepintie 100 527800 Mäntyharju
puhelin 040 762 4347

Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä:

Rekisteriseloste on nähtävänä ensimmäisellä asiakaskäynnillä ja tarpeen mukaan asiakkaalle kerrotaan hänen henkilötietojensa käsittelystä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon:

<p>Kuvaus henkilötietolain 10 § mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä:</p> <p>Rekisteriseloste on päivitetty ja se pidetään omavalvontasuunnitelman mukana aina ensimmäisellä asiakaskäynnillä, jolloin asiakas voi siihen tutustua.</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättäneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä:</p> <p>Arkistoitavia asiakirjoja ei toiminnassa synny muuten kuin palvelusopimuksina ja ne säilytetään lukollisessa kaapissa.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa:</p> <p>Yhteistyötahoille soitetaan tarpeen mukaan.</p>
<p>Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä:</p>


12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

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

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

<p>Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta:</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan suunnitellusti päivittäisessä toiminnassa.</p>
<p>Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä:</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan.</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>Mäntyharjulla 15.11.2017</p>	<p>Allekirjoitus</p>  <p>Liisa Paasonen</p>
--	---

Nimen selvennys