

KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Tukisiipi	Y-tunnus 2657996-2
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta Hirvensalmi
Yrityksen postiosoite Otavantie 993C	
Postinumero 52520	Postitoimipaikka Syväsmäki
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Henna Siltanen	Puhelin 0440-333993
Sähköpostiosoite henna.siltanen@tukisiipi.fi	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tarjotaan luotettavasti ja laadukkaasti tukipalveluita erilaisiin elämäntilanteisiin myös vaikeisiin ja yllättäviin. Vanhuksille, omaishoitajille ja lapsiperheille annetaan tukea kodinhoidossa sekä muussa arjessa. Palveluiden tavoitteena on vähentää syrjäytymistä vanhuuden tai/ja sairauden estäessä normaalia sosiaalista kanssakäymistä. Toiminta tapahtuu asiakkaan kotona tai sosiaalisessa ympäristössä (esim. kaupassa tai kirjastossa). Asiointikäyntejä tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

-asiakslähtöisyys

-yksilöllisyys

asiakkaiden kunnioitus ja kuuntelu

toiveiden huomiointi

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Omaavonnasta vastaavan **yrityksen johdon edustaja** ja tehtävät:

Henna Siltanen

Omaavonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä)

Omaavonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike)

Henna Siltanen

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen (Voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa)

Yrittäjällä ei henkilöstöä eikä opiskelijatoimintaa.

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?)

Asiakkailta kysytään säännöllisesti suullisesti palautetta, jonka yrittäjä dokumentoi vihkoon

Asiakkaalla ja esim. asiakkaan omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta myös sähköpostin välityksellä

<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?)</p> <p>Yrittäjä käy läpi palautteet ja muuttaa toimintaansa tai työskentelyään tarvittaessa Yrittäjä keskustele asiakkaan kanssa tarvittaessa saamastaan palautteesta</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?) kts. edellä</p>
<p>Kuvaus asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?) Palautelomake suunnitellaan kun yritys on toiminut pidempään.</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>Toiminnan riskit oma jaksaminen ja työkyky:</p> <ul style="list-style-type: none"> • yrittäjä huolehtii kunnostaan ja noudattaa terveellisiä elämäntapoja <p>tapaturmat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vakuutukset kunnossa, asialliset työvälineet (kengät jne.) • yrittäjä varaa matkoihin riittävästi aikaa huomioiden sääolosuhteet • yrittäjä huomioi asiakkaan toimintakyvyn ja toimii sen mukaisesti <p>salassapito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakastiedot säilytetään lukitussa kaapissa
<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään</p>

Yrittäjä käy läpi ”läheltä-piti tilanteet” ja muuttaa toimintaansa tai työskentelyään tarvittaessa
Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan kts. edellä
Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille Tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaaseen tai omaisiin

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta Yrittäjä toimii yksin. Yrittäjä on käynyt Pienyrityskeskuksen yrittäjäkurssin ja on ammatiltaan metsätalousinsinööri. Työnään yrittäjä on aiemmin tehnyt myyntityötä. Yrittäjä on suorittanut sosiaali- ja terveysalan perustutkinnosta osan kuntoutumisen tukeminen.
Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely) Yrittäjä toimii yksin
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa) Yrittäjä toimii yksin
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) Yrittäjä on ottanut konsultointia Etelä-Savon ammattiopistolta.

Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämisestä (liitteenä, voi viitata voimassa olevaan laatukäsikirjaan)
Yrittäjä toimii yksin

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat)
Ei varsinaisia toimitiloja, oma auto käytössä
Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa
Omat siivousvälineet
Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä
Siivousliinat pestään pesukoneessa jokaisen käynnin jälkeen
Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot Henna Siltanen
Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

<p>Asiakastiedot säilytetään lukollisessa kaapissa. Asiakkaan avaimista huolehditaan asianmukaisesti. Kotiympäristössä huolehditaan asiakkaan turvallisuudesta asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti (esim. esteettömyys)</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä</p> <p>Yrittäjä on tarkkaavainen asiakkaiden kunnon ja toimintakyvyn suhteen ja ilmoittaa omaisille tai terveydenhuollolle tarvittaessa.</p>

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Kuvaus asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon</p> <p>Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus Asiakkaan kanssa tehdään palvelusuunnitelma, jos asiakkaalla ei ole sosiaalihuollon tekemää hoitosuunnitelmaa.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista</p> <p>Sopimus ja suunnitelma käydään asiakkaan (tai omaisen) kanssa yhdessä läpi</p>
<p>Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta</p> <p>Noudatetaan yleistä kuluttajansuojalakia.</p>

<p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 7§ ja 10§ sekä asiakaslaki 8 – 10§)</p> <p>Yrittäjä toimii asiakkaan toiveiden ja palvelusopimuksen mukaisesti. Tarvittaessa yrittäjä on yhteydessä kunnan sosiaalitoimeen</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista</p> <p>Yrittäjä huolehtii asiakkaan avaimista asianmukaisesti. Mahdollisuuksien mukaan ohjataan asiakasta hankkimaan tili-asiakkuus esim. ruokakauppaan</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p> <p>Tilanteissa jossa yrittäjä huomaa asiakasta kohdeltavan epäasiallisesti tms. hän ottaa välittömästi yhteyttä asiakkaan kotikunnan sosiaaliviranomaiseen</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta</p> <p>Informoidaan asiakasta hyvissä ajoin.</p>
<p>Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan Henna Siltanen</p> <p>Sosiaaliaasiamies: Taija Liukkonen puh. 044 7944307 Maaherrankatu 9-11 50100 Mikkeli</p> <p>Vantaan kaupunki: Miikkael Liukkonen 09 839 22537</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot</p> <p>Reklamaatiot käsitellään viiveettä ja asiakkaan kanssa yhdessä.</p>
<p>Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa</p> <p>Yrittäjä toimii yhteistyössä muiden asiakkaan kanssa työskentelevien tahojen kanssa. Yhteispalaverit jne.</p>
<p>Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä</p>

Yrittäjä toimii asiakkaan toiveiden ja palvelusopimuksen mukaisesti.
Asiakailta kysytään palautetta ja toimintaa kehitetään sen perusteella.

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

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

Yrittäjä tarjoaa palveluja sopimuksen mukaisesti. Tarjottaviin palveluihin kuuluu mm. ulkoilu- ja asiointipalveluja, tukemista sosiaaliseen osallistumiseen.
Yrittäjän arvioihin ja toimintatapaan kuuluu hyvinvointia ylläpitävä yhdessä tekeminen ja keskustelu asiakkaan ehdoilla.

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

Asiakkaan vaatteet ja petivaatteet pestään asiakkaan koneella tai yrittäjä pesee omalla koneella.
Huolehditaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan kodin yleissiisteydestä ja hygieniasta (esim. tarvittaessa pestään jääkaappi)
Jätehuolto toteutetaan ohjeiden ja säädösten mukaisesti (kierrätys)

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

Ei ole ateriapalvelua

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)

Ulkoilu ja muut tukipalvelut kuuluvat yrityksen palveluihin.
Pienimuotoisia lumitöitä ja pihatöitä tehdään tarvittaessa.

Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen) Yrittäjä noudattaa hygieniaohteita ja viranomaisilta tulleiden ohjeiden mukaisesti tarkentaa niitä
Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä Palutteen pohjalta kehitetään toimintaa

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta Sopimuksia varten yrittäjällä on oma mappi jossa hänen palvelusopimuksensa ja suunnitelmansa ovat. Mapit säilytetään lukitussa kaapissa. Yrittäjä noudattaa kaikessa toiminnassaan vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa.
Tietosuojavastaavan yhteystiedot Henna Siltanen
Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä Asiakkaalle kerrotaan sopimusta tehtäessä miten tiedot säilytetään.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojasiioihin ja asiakirjahallintoon
Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä Rekisteriseloste laadittu 15.2.2017. Rekisteriseloste päivitetään tarvittaessa, jos esim. henkilötietojen käsittelyyn tulee muutoksia tai rekisterin pitäjän yhteystiedot muuttuvat.
Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä

Päätyneen asiakassuhteen jälkeen asiakirjat tuhoetaan asianmukaisesti
Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa Yhteispalaverit Puhelinyhteydenotot (asiakas mukana)
Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä Toiminnan vakiinnuttua ja asiakaskunnan mukaisesti.

12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua Ei toistaiseksi alihankkijoita Luettelo alihankkijoista
Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta Yrittäjä seuraa aktiivisesti omaa toimintaansa ja sen laatua
Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä Yrittäjä päivittää omavalvontasuunnitelman kun toiminta on alkanut täysipainoisesti ja asiakaskunta alkaa vakiintua
Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain , vaikka muutoksia ei

vuoden aikana olisi tehtykään.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys	Allekirjoitus
31.05.2017	Henna Siltanen
	Nimen selvennys