

KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakskoteihin tuotettavat tukipalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Toivolan Mökki- ja Luontopalvelut Ky	Y-tunnus 2088217-8
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta Kangasniemi
Yrityksen postiosoite Nerosaarentie 23	
Postinumero 51270	Postitoimipaikka Kutemajärvi
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Heli Kurne Timo Jääskeläinen	Puhelin 040 5359184 040 5047229
Sähköpostiosoite toivolapalvelut@toivolapalvelut.net	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus Yrityksemme toiminta-ajatus on tuottaa asiakkaan näköisiä kotityöpalveluja niin että koti säilyy siistinä, turvallisena ja viihtyisänä paikkana asua. Haluamme, että asiakkaalla säilyy valinnanvapaus ja osallistumisen mahdollisuus. Palvelumme suuntautuu kaikille apua tarvitseville mm. vanhuksille, työssä käyville, lapsiperheille, mökkiläisille ja erityisryhmille. Palvelumme ovat kustannustehokkaita, sillä samalla käynnillä hoidamme ihmisiä, kotia ja ympäristöä. Neuvomme ja ohjaamme asiakkaitamme aina tarvittaessa.</p>
<p>Arvot ja toimintaperiaatteet Yrityksemme koko toiminta lähtee asiakkaan tarpeesta; toiminnan perustana on asiakkaan ja asiakasympäristön kunnioittaminen. Kuuntelemalla asiakasta ja myös omaisia tuotamme ihmisläheisiä ja ihmislähtöisiä palveluja vastuullisesti, luottamuksellisesti, tarvelähtöisesti, ystävällisesti ja suunnitelmallisesti.</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

Tuotamme palvelumme mahdollisimman ympäristöystävällisesti.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

<p>Omavalvonnasta vastaavan yrittäjän johdon edustaja ja tehtävät: Yrittäjät yhdessä vastaavat organisoinnista ja toteutumisesta</p>
<p>Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä) Heli Kuurne, puh. 040 5359184 Timo Jääskeläinen, puh. 040 5047229</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike) edellä mainitut yrittäjät</p>
<p>Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen (Voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa) Ei henkilökuntaa</p>

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?) Asiakaspalautteet kerätään suullisesti. Asiakas voi antaa palautetta viikoittain asiakaskäynnin yhteydessä, omaisilta kysytään vähintään pari kertaa vuodessa. Vuoden 2016 alussa tullaan keräämään myös kirjallisia asiakaspalautteita.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?) Yrittäjät käsittelevät palautteet keskustellen. Omaisille kysely voidaan tehdä joko puhelimitse, sähköpostilla tai tavatessa.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?) Kun mahdollinen epäkohta huomataan, tehdään korjaus heti tai se tehdään myöhemmin, jolloin yrittäjät ovat yhdessä miettineet onko tarvetta jatkotoimenpiteisiin. Muutokset palvelussa voi vaikuttaa useampaan asiakaskohteeseen.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?) Yritys kehittää suullisten asiakaspalautteiden dokumentointijärjestelmää. Vuoden 2016</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

alussa otetaan käyttöön myös asiakaspalautelomake. Lomakkeen voi palauttaa postitse tai jättää asiakkaan luokse. Palautteet dokumentoidaan.

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?)

Yrittäjä arvioi aina ennen työhön ryhtymistä siihen sisältyvät riskit. Niiden perustella käytetään tarvittavia suojaruosteita ja apuvälineitä. Mahdolliset tapaturmat ehkäistään, kun työ tehdään järjestelmällisesti ja suunnitellusti. Asiakkaan ensitapaamisella tulisi myös arvioida mahdollisia uhka- tai väkivaltatilanteet.

Riskiä arvioinnissa käytetään apuna yrityksen riskikartoitusta. Tämä on esitetty tarkemmin kotityöpalvelun laatukäsikirjassa.

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

Yrityksellä ohjelmajärjestelmän puolelle tehty lomake Läheltä piti -tilanteiden kirjaamiseen. Siihen voidaan kirjata myös kotipalvelutyössä sattuvat tilanteet. Lomakkeesta ilmenee, mitä tapahtui, kuinka tilanteesta selvittiin ja vaatiiko vastaava tilanne jatkossa menettelytavan muutosta vai oliko kyse sattumasta.

Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan

Yrittäjät miettivät yhdessä, miten epäkohdat korjataan ja vaikuttavatko ne laajemmin yrityksen työtapoihin. Ne, sekä tarvittavat muutokset työskentelyssä dokumentoidaan.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Korjattavista toimenpiteistä riippuen yhteistyökumppaneille ilmoitetaan asiasta heti puhelimitse tai sähköpostitse.

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Yrityksellä ei ole henkilökuntaa.



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely)
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa)
<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>Yrityksessä seurataan oman alan täydentäviä koulutuksia ja niihin osallistutaan mahdollisuuksien mukaan. Kurseilta saama anti jaetaan molempien yrittäjien kesken keskustellen ja muistiinpanoja lukien. Yritys pitää myös koulutuskansiota, mihin merkitään käytyt koulutukset sekä alan seminaarit ja yrittäjätapaamiset. Ensiapukurssit päivitetään säännöllisesti.</p> <p>Vuonna 2012 yritys monipuolasti palveluja suorittamalla täydennyskoulutuksen lääkkeiden jaosta. 2013 koulutuspäivät käsittävät alv:nta sosiaalipalvelua ja omavalvontasuunnitelmaa, osallistuuttiin Mikkelin vanhusfoorumiin ja kotityöpalvelun laatuseminaariin. Yritys oli mukana pilottiyrityksenä Etelä-Savon luontohoivahankkeessa. vuonna 2014 yrittäjät tutustuivat hyvinvointiteknologiaan ja suorittivat verkkokurssin potilasturvallisuutta taidolla. Vuonna 2015 oli verkkokurssi Kanta terveystietokannasta. Koska yrittäjiä on kaksi, mahdollisia työasioihin liittyviä paineita voidaan purkaa yrityksen sisällä keskustellen. Työn vastapainoksi yrittäjät liikkuvat luonnossa ja harrastavat liikuntaa.</p>
Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämistä (liitteenä, voi viitata voimassa olevaan laatukäsikirjaan)

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat)</p> <p>Palvelu tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan luona. Rakentamiseen ja korjaamiseen liittyvissä töissä voidaan käyttää yrityksen huoltotilaa, joka on lämmin työtila asianomaisine työvälineineen.</p>
<p>Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa</p> <p>Siivouksissa käytettävät välineet säilytetään yrittäjien kotona omissa säilytystiloissa. Asiakkaan kotona voidaan käyttää myös otsalamppua, jos lisävaloa tarvitaan eri töissä.</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä

Välineet pestään aina käytön jälkeen. Tarvittaessa laitteet huolletaan.

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

Uusia ostetaan tarpeen mukaan, jos ovat kuluneet tai toiminta on epävarmaa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Yrittäjät vastaavat yhdessä em. toiminnasta. Yrityksen yhteystiedot.

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

Asiakasturvallisuus perustuu vastuullisuuteen ja luotettavuuteen sekä varmistuu ennakoivilla toimenpiteillä: riskien arvioinneilla, työn huolellisuudella, koulutuksella ja sopimuksilla, voimassa olevilla vakuutuksilla, tiedotuksella yhteistyötahojen kanssa.

Lisäksi välineet ja laitteet pidetään puhtaina ja kunnossa.

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

Ei ole laitteita, joista yritys vastaa.

Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä

Seurataan alan kehitystä ja osallistutaan mahdollisuuksien mukaan alan koulutuksiin. Epäkohtien ilmetessä, mietitään onko järjestelmässä korjattavia asioita.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Keskustellaan palvelun tarpeesta ja toteuttamistavoista asiakkaan, omaisten ja kunnan kotihoidon kanssa. Kotipalvelussa kuunnellaan aina asiakkaan toiveita. Asiakkaan luona käydään esittäytymässä ja kerrotaan suullisesti sopimusten sisällöstä ja sitovuudesta.

Kirjallinen palvelusopimus ja –suunnitelma tehdään heti tai muutaman kerran jälkeen, jolloin molemmilla osapuolilla on selkeämpi käsitys palvelun toteuttamisesta. Sopimukset päivitetään, jos palveluun tulee oleellisia muutoksia. Asiakkaalle / omaisille tiedotetaan myös esim. mahdollisista etuuksista, joita voi hakea.

Asiakas osallistu päätöksentekoon päivittäin: Kysellään ja kuunnellaan asiakkaan toiveita



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

<p>ja toteutetaan palvelu sen mukaan.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista</p> <p>Asioista tiedotetaan asiakkaalle tapaamisessa, omaisille informoidaan puhelimitse tai sähköpostilla. Yrittäjän puolelta tulevista muutoksista (esim. hinta) kerrotaan etukäteen, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus valita, haluaako hän jatkaa sopimuksen tiimoilta. Sopimus tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin kerrotaan suullisesti sopimuksessa lukevista asioista: mahdollisista muutoksista/keskeytyksestä, irtisanomisesta, vaitiolovelvollisuudesta, vakuutuksista tai jos asiakas on tyytymätön palveluun</p>
<p>Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta</p> <p>Kuluttajansuoja-asioista keskustellaan suullisesti ja se on myös kirjallisesti palvelusopimuksessa.</p>
<p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 7§ ja 10§ sekä asiakaslaki 8 – 10§)</p> <p>Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan aina. Asiakas saa vaikuttaa aina kotona tehtävään palveluun; perusoikeuksia rajoittavia asioita ei käytetä kotipalvelussa. Päivittäisessä palvelussa kysellään asiakkaan toiveita.</p>
<p>Kuvaus menettelyistä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista</p> <p>Asiakkaan luovuttamista varoista tai avaimista vastaa yrittäjä. Avainten luovutus kirjataan palvelusopimukseen. Yleensä yrittäjillä ei ole asukkaan käteisvaroja. Jos näin toimitaan, käteisvarojen käytöstä pidetään kirjaa, tositteet näytetään aina asiakkaalle.</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p> <p>Asiakasta ei kohdella loukkaavasti. Jos hän kokee tällaista kohtelua, asia käsitellään yhdessä yrittäjien, asiakkaan ja omaisten kanssa.</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta</p> <p>Asiakassuhde voidaan päättää, jos osapuolet niin haluavat. Yhdessä sovitaan, milloin palvelu päättyy ja miten avaimet ja mahdolliset tavarat luovutetaan. Palvelusopimukseen kirjataan irtisanomisaika.</p>
<p>Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan</p> <p>Heli Kuurne, puh. 040 53519184 Toivolapalvelut, Nerosaarentie 23, 51270 Kutemajärvi toivolapalvelut@toivolapalvelut.net</p> <p>Jos Mikkelin sote-alueella oleva asiakas tekee muistutuksen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - muistutuksen vastaanottaa toinen yrittäjistä ja se toimitetaan käsiteltäväksi oikealle viranomaiselle



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

- muistutukset toimitetaan osoitteeseen: Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi, kirjaamo, Maaherrankatu 9-11, PL 33, 50100 Mikkeli
- muistutuslomakkeita on saatavana yksiköstä sekä internetistä osoitteesta www.mikkelinseutu.fi/potilasasiamies

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot
Yrittäjät käsittelevät yhdessä saamansa reklamaatiot. Samalla mietitään, antaako reklamaatio aiheutta muuttaa yrityksen toimintatapoja vai onko virhe ollut sattumanvarainen. Asiakas saa kirjallisen vastauksen. Reklamaatiot dokumentoidaan.

Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa
Yritys tekee kunnan kanssa sopimuksen yhteistyöstä. Sopimus tarkistetaan vuosittain. Uudesta asiakkuudesta, palvelun tarpeesta ja toteutumisesta, keskustellaan aina yhdessä. Kunnan kotihoitoon ollaan säännöllisessä yhteydessä puhelimitse tai pyydetään palaveri, jos asiakkaiden tilanne vaatii sitä.

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä
Asiakkaan (tai omaisten) kanssa keskustellaan palvelutilanteissa hänen toiveistaan. Palvelua kehitetään asiakkaiden toiveitten mukaan.

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

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

Autamme asiakasta hänen jokapäiväiseen arkeen liittyvissä asioissa, henkilökohtaisessa hygieniassa tai virkistystoiminnassa. Voimme jakaa lääkkeitä ja huolehtia niiden riittävydestä. Tarvittaessa huolehdimme kodin turvallisuuteen liittyvistä asioista esim. liuskojen tai kahvojen asentamisesta tai suosittelemme mahdollisia apuneuvoja kotiin.

ARJEN APU KOTONA

Tarjoamme tukea ja turvaa kotona asumiseen, lähinnä vanhuksille, niin että autamme askareissa, joita vanhus ei enää jaksa tai pysty tekemään itse.

Tähän kuuluu mm. avustus ruoanlaitossa ja kahvin keittämisessä, tiskauksessa, jätehuollossa, vuoteen huollossa, peseytymisessä ja vaatehuollossa. Lisäksi palveluihimme kuuluu mm. puiden teko ja kanto, lämmitys, lumitöiden teko ulko-ovelta, lemmikkieläimistä huolehtiminen sekä kodin siivous.

Työt teemme yksilöllisesti, siten kuin kussakin kodissa niiden halutaan toteutuvan.

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



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

<p>Kodin siisteyteen voi kuulua mm. normaali viikkosiivous, pyykin pesu tai sen järjestäminen, jätteen pois vienti, lemmikkieläimistä (ruoka-astiat, hiekkalaatikko jne.) huolehtiminen, jääkaapin siisteys (vanhat pois), ulko-oven läheisyyden siisteys ja turvallisuus. Erikseen sovittuna huolehdimme myös esim. ikkunoiden ja mattojen pesusta.</p>
<p>Ateriapalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä.</p> <p>Palvelu on asiakkaan luona. Sovittaessa palveluun kuuluu kahvin ja puuron keitto, ruokien lämmitys, avustus ruokailussa ja tiskaus. Tarvittaessa käymme kaupassa ja laitamme ruokaa.</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>ARJEN APU KOTONA (kts. edellä) ASIOINTI- JA KAUPASSAKÄYNTIAPU, HARRASTUKSET</p> <p>Palvelu on tarkoitettu sellaisille, jotka eivät pääse itse asioimaan palvelujen lähelle, koska heillä ei ole autoa eikä alueella ole julkista liikennettä.</p> <p>Asiointiin voi sisältyä pankissa tai virastoissa käynti, lääkärissä tai terveyskeskuksessa käynti tai ostosten tekeminen.</p> <p>Viemme asiakkaan myös harrastusryhmiin, vierailulle tai käymme yhdessä ulkoilemassa. Asiointi yrittäjän /yrityksen autolla.</p> <p>Palveluihimme kuuluu lisäksi remontit, puutarhatyöt ja raivaukset, puutyöt ja lumityöt pihalta tai katoilta. Näistä palveluista tarkemmin kotisivuillamme www.toivolapalvelut.net tai laatukäsikirjassamme.</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen)</p> <p>Käsien puhtaudesta huolehditaan, pestään aina tarvittaessa, esim. aina ennen ruoanlaittotoimia. Flunssaisena ei mennä asiakaskontaktiin. Asiakkaan pesemisessä käytetään asianmukaisia suojarusteita.</p>
<p>Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p>Toimintaa kehitetään saadun palautteen tai palvelussa esiin tulevien tarpeiden mukaan.</p>

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta</p> <p>Asiakasrekisterinä toimii manuaalinen kansio. Sinne kirjataan välttämättömät tiedot asiakkuudesta, ei esim. henkilötunnuksia. Asiakastietoja ei milloinkaan levitetä ulkopuolisille; yrityksessä noudatetaan salassapitosäädöksiä. Ostopalveluissa, esim.</p>
--



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

<p>kunnan kotihoidon kanssa käsitellään vain tarpeellisia, asiakkaan edun mukaisia asiakastietoja. Asiakaskansio säilytetään lukollisessa kaapissa.</p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot Yrityksellä ei ole sähköistä asiakasrekisteriä. Kansiossa pidettävästä asiakasrekisteristä vastaa Heli Kuurne, Toivolapalvelut, Nerosaarentie 23, 51270 Kutemajärvi toivolapalvelut@toivolapalvelut.net puh 040 5359184</p>
<p>Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä Asiakkaalle kerrotaan yrityksen salassapitokäytänteistä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon</p>
<p>Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä Asiakirjat säilytetään yrityksen lukollisessa kaapissa. Asiakassuhteen päättyessä palautetaan mahdolliset asiakkuuteen liittyvät asiakirjat esim. kunnan kotihoitoon, jos sellaisia on.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa Kiireelliset asiat hoidetaan puhelimitse, muulloinkin puhelinkeskustelu on käytännöllinen tapa. Tarvittaessa pyritään järjestämään tapaaminen, missä keskustellaan ajankohtaiset asiat. Salassapitosäädöksiin liittyviä tietoja ei lähetetä sähköisesti, etteivät ne missään vaiheessa joudu väärin käsiin.</p>
<p>Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä Tietojen käsittely kehittyy ilmenevien tarpeiden tai lainsäädännön pohjalta.</p>

12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

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



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

<p>Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta Omanvalvonnan seuranta toteutuu yrittäjien yhteisissä palavereissa.</p>
<p>Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä Omavalvonta päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa. Sen tekevät yrittäjät yhdessä tai pienemmän päivityksen yhteydessä yrittäjä yksin.</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>Kutemajärvellä 19.12.2015</p>	<p>Allekirjoitus</p> <p>Heli Kuurne Nimen selvennys</p>
---	--

