



KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakskoteihin tuotettavat tukipalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Tmi Rauni Björkman	Y-tunnus 2046826-8
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta Mäntyharju
Yrityksen postiosoite Kuusiahontie 52	
Postinumero 52700	Postitoimipaikka Mäntyharju
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Rauni Björkman	Puhelin 044-5625747
Sähköpostiosoite rauzki@gmail.com	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus:</p> <p>Toiminta-ajatuksena on suorittaa tehtävät, olkoon siivous, asiointipalvelua, henkilökohtaisia toimia kotona ja kylvetyksiä ym. ottaa kunkin kotona etusijalle asiakkaan itsensä toiveet mahdollisuuksien mukaan ja olla henkisesti läsnä kuunnellen ja keskustellen toiminnan ohessa. Tämä tarkoittaa sitä että kemiat toimivat ottaen huomioon sen että on hyvin "intiimiä" kun olet toisen kodissa koskien hänen tavaroihin, häneen itseensä , autat erilaisissa asioissa jne, silloin tarvii olla täysi luottamus molemmin puolin.</p>
<p>Arvot ja toimintaperiaatteet:</p> <p>Tuli jo perusajatus edellisessä. Arvona on asiakkaan kunnioittaminen ja läsnäolo hänen ja läheisten toiveitten mukaisesti. Minä haluan mahdollisuuksien mukaan toiminnassani tehdä myös ylimääräisinä asioina yli määrätyn/laskutettavan ajan jonkun verran asiointipalveluja, mutta jos tulee tunne niin paljon tulee jäätyä keskustelemaan asioista jotka kiinnostavat tai vaivaavat asiakasta tai läheisiä. Nautin siitä kun voi kiireettömästi välillä jäädä esim. iltapesujen jälkeen ns. ulkopuolelle tehtävien juttelemaan maailmaa syleilevistä aiheista ja usein kysyvät onko sinulla tänään kiire. Joskus on joskus ei. Palveluja tarjotaan ikäihmisille, vammaispalvelujen palveluseteleille, lapsiperheiden palveluseteleille ja rintamaveteraaneille.</p>

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan **yrittäjän johdon edustaja** ja tehtävät:

Rauni Björkman, työskentelen yksin eli kaikki toimeksi annettavat tehtävät.

Rauni Björkman
Kuusiahontie 52
52700 Mäntyharju
puh. 044-5625747

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

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike):

Rauni Björkman, yrittäjä

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

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

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

Melkein kaikkien asiakkaiden kanssa minulla on lähiomaisien kanssa yhteystiedot ja suurimmaksi osaksi ollaan yhteydessä viikoittain tai kuukausittain.

Essote:n Palveluun liittyvä palautelomakkeella voi myös antaa palautetta, kehittämissideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palveluntuottaja toimittaa palautteen ilmoitukset Essoten kirjaamoon.

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy osoitteesta:

<http://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2017/02/palvelunlaatupalaute>

Asiakaspalautetta voi antaa myös Essoten nettisivuilla: www.essote.fi/Asiakkaalle/Palveluseteli.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?):

Palaute tulee minulle suoraan jonka johdosta päivitämme tehtäviä asioita ja pyrkimyksiä. Useita asiakkaita on kotisairaanhoidon- ja kotipalvelun piirissä, jonka vuoksi on paljon yhteyksiä kokonaisvaltaisista hoito tavoista ja näihin liittyä myös lähiomaisten kanssa neuvottelut.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?):

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

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 häiritsevien tapahtumien korjaavista toimenpiteistä.

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

Itse työskentelevänä kartoitan riskit oman kokemuksen mukaisesti ja olen yhteydessä epäselvissä tilanteissa ammatilliseen apuun, ottaen tietysti huomioon salassapito velvollisuuteni asiakkaista.

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

Minulla ei ole sellaista tullut, mutta tietysti tällaisen asian kohdatessa kävisin ensinnäkin itse läpi miten olisin kyseisen tilanteen voinut välttää ja varautuisin jatkossa em. tilanteiden ennakointiin.

Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan:

Epäkohdat, jotka eivät ole minusta riippuvaisia ottaisin esille asianom. henkilöiden kanssa jotka voivat vaikuttaa asiaan. Itse joudun tiedostamaan omat riskit ennakoimalla ja korjaamalla mahdollisia puutteita esim. apuvälineissä, kotioiloissa, siirtymisissä jne.

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

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta:

Tmi Rauni Björkman, yrittäjä

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely):

Ok

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):
Kuvaus henkilökunnan /yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, täydennyskoulutus suunnittelu ja –seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, kehityskeskustelut – liitteenä voi olla henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma):
Ei ole suunnitelmaa. Itse pyrin ottamaan tietoa eri tahoilta, kirjallisuus, netti, ammattihenkilöt jne.
Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämisestä (liitteenä, voi viitata voimassa olevaan laatukäsikirjaan):

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat): Oma koti.
Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa: Osa siivousvälineistä ja aineista. Osalla asiakkaista on oma imuri ja työvälineet, osalla ei lainkaan. Siivous aineet ovat aina mukana, mutta tutuissa paikoissa tiedän näistä kaikista, mitä keneltäkin löytyy.
Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä: Siivousvälineet pestään ja huolletaan kotona. Mopit, siivousliinat, imurin suodattimet ymv.
Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita: Tarpeen mukaan. Siivousliinat uusitaan aika usein ja pestään kotona käytön jälkeen.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuus toiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Rauni Björkman
Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta: Minun toimistoni on kotona. Minulla on omat kansiot ja yrityksen tiedot kaapeissa joihin ei mielestäni kukaan mene. Asun yksin ja pidän toimisto pöytäni niin, ettei siinä ole kenenkään asiakkaan levällään olevia tietoja/laskuja.
Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa:
Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä: Epäkohtia huomattessani otan asioista vastaaviin henkilöihin asiakkaan ja omaisten kanssa keskusteltuani.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Palvelutarpeet tulevat minulle aina asiakkaalta itseltään tai heidän omaisiltaan, sekä ehdotuksia kotipalvelulta tai kotisairaanhoidolta jolloin käydään yhdessä läpi palvelun tarkistamisesta.

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

Asiakas on minulla aina ensisijainen ja myös lähiomaiset useimmiten ovat mukana ja tietoisia palvelun sisällöstä ja kustannuksista.

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta:

Asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajansuojaan osoitteessa:

Kilpailu- ja kuluttajavirastoon osoitteessa:

Raatihuoneenkatu 5 A, PL 293, 50100 Mikkeli

puh. 029 5539511

Kuluttajaoikeusneuvoja

puh: 0295536901

päivystysaika arkisin klo 9.00-15.00.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (Essote)

Miia Brunou 040 359 7241

Virpi Huuhka 044 794 4307

Irja Tikka 044 3512818

Sosiaali- ja potilasasiainmies

Porrassalmenkatu 35-37

50100 Mikkeli

Soittoaika arkisin klo 9-14

Sosiaali- ja potilasasiainmies:

- neuvoa ja ohjaa potilas- ja asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa potilaan/asiakkaan oikeuksista
- toimii potilaiden/asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

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

Näiden asioiden ollessa kyseessä on minulla tieto ja palvelusopimuksessa tai palvelun aloituksessa mistä asioista asiakas itse voi päättää ja milloin ollaan ammatti- tai läheisösuhteiden kanssa yhteyksissä.

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

Kun minulla on asiakas, jonka kanssa nostetaan rahaa tai käydään pankkiasioilla on aina tieto myös lähiomaisilla tai sitten asiakas on itse niin itsenäinen ja päätäntävaltainen ettei ole ollut ongelmia näissä asioissa. Avaimen luovutuksesta on aina tieto vanhemman ihmisen ollessa kyseessä myös omaisilla. Eri asia kun on myös nuorempia asiakkaita jotka ovat ALV asiakkaita ja itse päättävät täysin omista menettelyistään.

Kaikista palveluista tehdään kirjallinen sopimus yrittäjän ja asiakkaan välillä.

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

Silloin olen yhteydessä lähiomaisiin ja mahdollisesti kotihoitoon, jos on sen piirissä.

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.

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

Kenelle ilmoitus palautetaan?

Myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankituista, kunnan järjestämisvastuulle 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**

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta:

Varmistetaan jos asiakassuhde loppunut minun puolesta ettei hoito katkea ja yritetään yhdessä etsiä seuraajaa.

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

Rauni Björkman
Kuusiahontie 52
52700 Mäntyharju

Essoten asiakkaiden muistutukset ja reklamaatiot lähetetään myös Essoten kirjaamoon:
Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35 - 37, 50100 Mikkeli

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot:

Keskustelu asiakkaan ja omaisten kanssa sekä muut hoitopiirissä olevat tietysti asiakkaan luvalla.

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

Palvelusetelit ovat aika yksiselitteisiä, mitä palvelut koskevat. Epäselvissä tapauksissa yhteys palvelun myöntäjään.

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä:

Minulla aika selvät toimenkuvat ja asiakkaan oikeuksia pyrin ottamaan selvää eri tahoilta jos mielestäni asiakkaalla on niissä puutteita tai minulla ko. asiasta tietoa.

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

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

Näissä tapauksissa on useimmiten myös yhteys kotisairaanhoidon, fysioterapeutteihin ja kotihoitoon, joiden kanssa minun toimintaani yhdistetään heidän ammatilliseen koulutukseen. Esim. suihkukuksen yhteydessä kiinnitettäviin asioihin, liikkumista ja toimintaa ylläpitävien asioiden muutoksiin jne.

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

Siivous suoritetaan asiakkaan tai omaisen toivomalla laajuudella. Pyykkihuolto on joko asiakkaan omalla koneella tai viemällä pesulaan sopimuksen mukaan.

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

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):

Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (toimintakykyä tukevan toiminnan, ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen, lumityöt, puiden pilkonta, vedenkanto sekä lasten koulunkäynnin tukeminen):
Ulkoilu asiakkaita on ja kelien ja toimintakyvyn mukaan kävelemme, käymme torilla, kaupassa, kahvilassa.

Kuvaus hygieniä käytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemia tilanteessa toimiminen):

Itse huolehdin käsien pesusta desinfiomisesta, siivousvälineiden puhtaudesta. Minä ilmoitan aina asiakkaalle tai omaiselle jos olen flunssassa ja vatsataudin sattuessa olen ehdottomasti yhteydessä ennen asiakkaalle menoa, vaikka olisin työ kuntoinenkin mutta selvästi oireita. Päätös tehdään heidän toimesta menenkö vai en.

Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä:

Kiinnostus kirjallisuuteen uusia ulottuvuuksia etsien henkiseen ja fyysiseen toimintaan edistävästä vaikutuksista ja toimintamalleista.

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta:</p> <p>Kansiot kotona, ei lukittuna mutta ei ole kenellekään pääsyä niihin. Asun yksin. Tiedot eivät ole työpöydälläni levällään ulkopuolisten nähtävissä.</p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot:</p> <p>Rauni Björkman, p. 0445625747</p>
<p>Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä:</p> <p>Asiakastietojen käsittely on kirjattu rekisteriselosteeseen ja se on omavalvontasuunnitelman mukana asiakkaan luona ensimmäisellä kotikäynnillä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon:</p>
<p>Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä:</p> <p>Kotona mapissa ja omavalvontasuunnitelman liitteenä.</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä:</p> <p>Kansiot ovat kotonani. Asiakastiedot ja palvelusopimukset säilytetään lukollisessa kaapissa.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa:</p> <p>Puhelin ja keskusteluyhteys. Lisäksi voin laittaa huoli-ilmoituksen osoitteeseen: essote.huoli.fi.</p>
<p>Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä:</p>

12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua:</p> <p>Yrityksessä ei käytetä alihankkijoita.</p>
<p>Luettele alihankkijoista:</p> <p>-</p>
<p>Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä:</p> <p>-</p>

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta:

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä:

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
Mäntyharju 14.5.2018	Rauni Björkman

Nimen selvennys