

# KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Asiakaskoteihin 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><b>Toiminta-ajatus</b> 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><b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b> Yrityksemme koko toiminta lähtee asiakkaan tarpeesta; toiminnan perustana on asiakkaan ja asiakasympäristön kunnioittaminen. Kuuntelemalla asiakasta ja myös omaisia tuotamme ihmisseläisiä ja ihmisseläisiä palveluja vastuullisesti, luottamuksellisesti, tarvelähtöisesti, ystävällisesti ja suunnitelmallisesti. Tuotamme palvelumme mahdollisimman ympäristöystävällisesti.</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

<p>Omaavalmionnasta vastaavan <b>yrityksen johdon edustaja</b> ja tehtävät:  Yrittäjät yhdessä vastaavat organisoinnista ja toteutumisesta.  Omaavalmionnasta vastaa Heli Kuurne, puh. 040 5359184, laboratoriohoitaja  Hänen ollessa estyneenä Timo Jääskeläinen toimii sijaisena, puh. 040 5047229,  merkonomi</p>
<p>Omaavalmionnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä)</p>
<p>Omaavalmionnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike)  edellä mainitut yrittäjät</p>
<p>Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavalmionnan 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 jatkuvasti suullisesti. Asiakas voi antaa palautetta viikoittain asiakaskäynnin yhteydessä, omaisilta kysytään muutaman kerran vuodessa. Omaisille kysely voidaan tehdä joko puhelimitse, sähköpostilla tai tavatessa.  Vuoden 2016 alusta on kerätty myös kirjallisia asiakaspalautteita.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?)  Yrittäjät käsittelevät palautteet keskustellen.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?)  Kun mahdollinen epäkohta huomataan, tehdään korjaus tarvittaessa heti tai se tehdään myöhemmin, jolloin yrittäjät ovat yhdessä miettineet onko tarvetta jatkotoimenpiteisiin. Muutokset palvelussa saattaa vaikuttaa useampaan asiakaskohteeseen.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?)  Yritys on ottanut käyttöön kirjallisen asiakaspalauttelomakkeen. Palautteet dokumentoidaan. Niistä ilmenee, miten usein palautetta kannattaa kerätä ja millaisia palveluja tulisi eniten kehittää.</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

## 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>Yrittäjä arvioi aina ennen työhön ryhtymistä siihen sisältyvät riskit, joita voi syntyä tiloista tai asiakkaan sairauksista. Niiden perustella käytetään tarvittavia suojarusteita ja apuvälineitä. Mahdolliset tapaturmat ehkäistään, kun työ tehdään järjestelmällisesti ja suunnitellusti. Asiakkaan ensitapaamisella tulisi myös arvioida mahdollisia uhka- tai väkivaltatilanteet.</p> <p>Riskien arvioinnissa käytetään apuna yrityksen riskikartoitusta. Tämä on esitetty tarkemmin kotityöpalvelun laatukäsikirjassa.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään</p> <p>Yrityksellä ohjelmapalvelupuolelle 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.</p> <p>Kunnan kotihoidon asiakkaista ilmoitetaan suoraan kotihoitoon.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan</p> <p>Yrittäjät miettivät yhdessä, miten epäkohdat korjataan ja vaikuttavatko ne laajemmin yrityksen työtapoihin. Ne, sekä tarvittavat muutokset työskentelyssä dokumentoidaan.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille</p> <p>Korjattavista toimenpiteistä riippuen yhteistyökumppaneille ilmoitetaan asiasta heti puhelimitse tai sähköpostitse.</p>

## 6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta</p> <p>Yrityksellä ei ole henkilökuntaa.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely)</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

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 monipuolisti palveluja, kun Heli suoritti täydennyskoulutuksen lääkkeiden jaosta. Koulutuspäivät ovat käsittäneet alv:nta sosiaalipalvelua ja omavalvontasuunnitelmaa, lisäksi on osallistuttu Mikkelin vanhusfoorumiin ja kotityöpalvelun laatuseminaariin. Yritys oli mukana pilottiyrityksenä Etelä-Savon luontohoivahankkeessa.</p> <p>Yrittäjät tutustuivat hyvinvointiteknologiaan ja ovat suorittaneet erilaisia verkkokursseja potilasturvallisuudesta ja tietosuojasta. He ovat osallistuneet palvelusetelituottajien tilaisuuksiin ikäihmisten asumispalveluista sekä sote-uudistuksesta ja sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.</p> <p>Mahdollisuuksien mukaan osallistutaan Essoten järjestämiin palvelusetelituottajien tilaisuuksiin.</p> <p>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 myös 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 tai muuta lisävaloa tarvittaessa tarvitaan.</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

<p>Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä Välineet pestään aina käytön jälkeen. Tarvittaessa laitteet huolletaan.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita Uusia ostetaan tarpeen mukaan, jos ovat kuluneet tai toiminta on epävarmaa.</p>

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

<p>Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot Yrittäjät vastaavat yhdessä em. toiminnasta. Yrityksen yhteystiedot.</p>
<p>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.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa Ei ole laitteita, joista yritys vastaa.</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä Seurataan alan kehitystä ja osallistutaan mahdollisuuksien mukaan alan koulutuksiin. Epäkohtien ilmetessä, mietitään onko järjestelmässä korjattavia asioita.</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  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. Pidempiaikaisessa palvelussa tehdään kirjallinen palvelusopimus ja –suunnitelma 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.</p>
--



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

<p>Asiakas osallistu päätöksentekoon päivittäin: Kysellään ja kuunnellaan asiakkaan toiveita ja toteutetaan palvelu sen mukaan.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista</p> <p>Asioista tiedotetaan asiakkaalle tavatessa, 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. (Rajoitukset perustuvat aina lääkärin määräykseen). Päivittäisessä palvelussa kysellään asiakkaan toiveita.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, 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 asiakkaan 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 <a href="mailto:toivolapalvelut@toivolapalvelut.net">toivolapalvelut@toivolapalvelut.net</a></p>
<p>Jos Mikkelin sote-alueella oleva asiakas tekee muistutuksen:</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

- muistutuksen vastaanottaa toinen yrittäjistä ja se toimitetaan käsiteltäväksi oikealle viranomaiselle
- muistutukset toimitetaan potilasasiamiehelle. Asiakas voi ottaa myös suoraan yhteyttä potilasasiamieheen, joka neuvoo, ohjaa ja tarvittaessa auttaa muistutuksen tekemisessä:

Sosiaali- ja potilasasiamies Taija Liukkonen  
 puh. 044 7944307 ma-pe 9-12  
 Maaherrankatu 9 (katutaso), 50100 Mikkeli  
[taija.liukkonen@mikkeli.fi](mailto:taija.liukkonen@mikkeli.fi)

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi

Sosiaali- ja potilasasiamies

PL 33 50101 MIKKELI

Sosiaaliasiamieheltä on saatavilla seuraavat lomakkeet:

- Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus
- Omien tietojen tarkastuspyyntölausunto
- Omien tietojen korjaamista koskeva pyyntölomake
- Asianosaisen tietojensaantioikeutta koskeva pyyntö sosiaali- ja terveydenhuollon yksikölle

Asiakas voi ottaa tarvittaessa yhteyttä myös kuluttajaneuvontaan  
 Kuluttajaneuvon puh.nro 029 553 6901 ja puhelinaika 9 - 15 arkisin. Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Raatihuoneenkatu 5 A, PL 293, 50100 Mikkeli puh.nro 029 553 9511

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot  
 Yrittäjät käsittelevät yhdessä saamansa reklamaatiot. Samalla mietitään, antaako reklamaatio aiheutta muuttoa 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  
 Kunnan palvelut ovat nykyisin Essoten alla. Yritys on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat Essotelle, missä yritys on hyväksytty palveluntuottajaksi Essoten palveluseteliasiakkaille.  
 Uudesta asiakkuudesta, palvelun tarpeesta ja toteutumisesta, pyritään keskustelemaan yhdessä kunnan kotihoidon kanssa. 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. Pyydetään myös kirjallisia asiakaspalautteita. Palvelua kehitetään asiakkaiden toiveitten mukaan.



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

## 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, vanhuksille ja lapsiperheille, niin että autamme askareissa, joita asiakas ei ehdi, jaksaa tai pysty tekemään itse.

Tähän kuuluu mm. avustus ruoanlaitossa ja kahvin keittämisessä, tiskauksessa, jätehuollossa, vuoteen huollossa, peseytymisessä ja vaatehuollossa, avustus lastenhoidossa. 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.

### KODIKKUUTTA SIISTEYDELLÄ

Kodin siistimiseen kuuluu mm. normaali viikkosiivous, pyykin pesu tai sen järjestäminen, jätteiden 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.

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

Palvelu on asiakkaan luona. Sovittaessa palveluun kuuluu kahvin ja puuron keitto, ruoan laitto tai lämmitys, avustus ruokailussa ja tiskaus. Tarvittaessa käymme kaupassa ja suunnittelemme asiakkaan ruokailut vaihteleviksi ja maukkaita.

Voimme myös kuljettaa asiakkaan pitopalvelusta tilaamat ruoat asiakkaalle kotiin.

**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)

Edellisten palvelujen lisäksi tarjoamme:

### ASIOINTI- JA KAUPASSAKÄYNTIAPU, HARRASTUKSET

Palvelu on tarkoitettu sellaisille, jotka eivät pääse itse asioimaan palvelujen lähelle, koska heillä ei ole autoa eikä alueella ole julkista liikennettä.

Asiointiin voi sisältyä pankissa tai virastoissa käynti, lääkärissä tai terveyskeskuksessa käynti tai ostosten tekeminen.

Viemme asiakkaan myös harrastusryhmiin, vierailulle tai käymme yhdessä ulkoilemassa.



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013



<p>Palveluihimme kuuluu lisäksi remontit, puutarhatyöt ja raivaukset, puutyöt ja lumityöt pihalta tai katoilta. Näistä palveluista tarkemmin kotisivuillamme <a href="http://www.toivolapalvelut.net">www.toivolapalvelut.net</a> tai laatukäsikirjassamme.</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen)</p> <p>Käsien puhtaudesta huolehditaan, pestään aina tarvittaessa, esim. aina ennen ruoanlaittoja. Flunssaisena ei mennä asiakaskontaktiin. Asiakkaan pesemisessä käytetään asianmukaisia suojavarusteita.</p>
<p>Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä</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. kunnan kotihoidon kanssa käsitellään vain tarpeellisia, asiakkaan edun mukaisia asiakastietoja.</p> <p>Asiakaskansio säilytetään lukollisessa kaapissa.</p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot</p> <p>Yrityksellä ei ole sähköistä asiakasrekisteriä. Kansiossa pidettävästä asiakasrekisteristä vastaa Heli Kuurne, Toivolapalvelut, Nerosaarentie 23, 51270 Kutemajärvi  <a href="mailto:toivolapalvelut@toivolapalvelut.net">toivolapalvelut@toivolapalvelut.net</a> puh 040 5359184</p>
<p>Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä</p> <p>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</p> <p>Asiakirjat säilytetään yrityksen lukollisessa kaapissa. Asiakassuhteen päättyessä palautetaan mahdolliset asiakkuuteen liittyvät asiakirjat esim. kunnan kotihoidon, jos sellaisia on.</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p>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 väriin käsiin.</p>
<p>Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä</p> <p>Tietojen käsittely kehittyy ilmenevien tarpeiden tai lainsäädännön pohjalta.</p>

## 12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua</p> <p>Yrityksellä ei ole alihankkijoita tällä hetkellä.</p> <p>Yhteistyötä tehdään yrittäjä Niina Halmeslahden kanssa (Dream Garden)</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>Omanvalvonnan seuranta toteutuu yrittäjien yhteisissä palavereissa.</p>
<p>Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä</p> <p>Omanvalvonta päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa. Sen tekevät yrittäjät yhdessä tai pienemmän päivityksen yhteydessä yrittäjä yksin.</p>
<p>Omanvalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. <b>Omanvalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain</b>, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.</p>

Omanvalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

<p>Paikka ja päiväys</p> <p>Kutemajärvellä 29.12.2018</p>	<p>Allekirjoitus</p> <p>Heli Kuurne</p> <p>Nimen selvennys</p>
---	--



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013