

# KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi PALMUSYRJÄ OY	Y-tunnus 2863439-0
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta SUOMENNIEMI / RISTINA
Yrityksen postiosoite KÄRPINRANNANTIE 251C	
Postinumero 52830	Postitoimipaikka SUOMENNIEMI
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi PALMGREN HEI	Puhelin 0504590000
Sähköpostiosoite toimisto@palmusyrja.fi	

### 2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus: Pyrimme osaltamme turvaamaan asiakkaan asumisen/pärjäämisen kotona mahdollisimman pitkään</p>
<p>Arvot ja toimintaperiaatteet: Palmusyrjä toteuttaa ikäihmisille ja muille apua tarvitseville kotiapua, saattoapua, siivousta, asiointiapua sekä pieniä muutoksia terveydenhuollon toimintaa, toiminta toteutuu asiakkaan kotona. Toiminnan tavoitteena on arvostava ja kunnioittava asiakaskätköinen toiminta.</p>

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

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

Palmgren teli sairaanhoitaja  
 Syrjäläinen Niina lähihoitaja, ensihoitaja, laitoshoitaja

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

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

Palmgren teli  
 Syrjäläinen Niina

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

Tarittavia koulutuksia käydään tarvittaessa.  
 Molempien omistajien lääkeluvat uusittu syksyllä 2018  
 Opiskelijoita otamme mielellämme, perehdytys kansiota,  
 Päivitetään aina tarpeen tullen.

#### 4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?): Asiakas palautetta saamme viikottain, suoraan asiakkailta sekä omaisilta, joiden kanssa yhteyden pito säännöllistä

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?): Palautteet käsitellään heti yhdessä omistajien kesken sekä yhdessä asiakkaan, omaisten tai muun yhteistyö tahon kanssa.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?): Palautteen laadusta riippuen, joko kehitämme / parans-  
 tamme omaan työntekemiseen, tarvittaessa hankimme lisätietoa toimintamme.

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

Vastaus edellisessä lokerassa.

## 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?):

Tunnumme asiakkaiden totora joken toimimme ennakoivasti, jottei tyseisiä tilanteita syntyisi

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

Keskustellen, miettien, ettei läheltä piti-tilanteita syntyisi

Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan:

Avoim keskustelu omistajien kesken, tarvittaessa neuvojen kysyntä muilta vierahomaisilta.

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

Riippuen tilanteesta, avoin keskustelu omistajien kesken, omaisten- ja yhteistyö tahojen kanssa.

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta:

1 sairaanhoitaja  
1 lähihoitaja

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

Tällä hetkellä ei tarvetta, koska hoitamme toistaiseksi kahdestaan yrityksen työt.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):

Tarvittavaa perehdytystä kansiota alettu tekemään alusta asti, päivitetään tarvittaessa.

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):

Työhyvinvointia pidetään yllä säännöllisellä liikunnalla, henkistä hyvinvointia hoidetaan tiuilla yhteydenpidolla puolin ja toisin omistajien kesken.

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

Tarvittaessa hankitaan lisätietoa koulutuksista sekä seuramme hoitotyön kehitystä.

## 7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat):

Varastotilat Saimaanntie 5

Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa:

Sivoukseen tarvittavat välineet, imuri, allergia ystävälliset puhdistusaineet.

Muut tarvikkeet asiantuntijan omia mm. RR-mittari, verenpölyn mittari jne.

Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä:

Sivoukseen välineet puhdistetaan /pestään jokaisen työtyökerran jälkeen.

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

Imuri 1 kertaa /vuosi, muut tarpeen mukaan

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palmgren Hele  
Syrjäläinen Niina

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta:

Asiakkaat asuvat omilla kotitehdyillä, joten turvallisuutta seurataan kotikäynneillä.

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

ei käytössä

Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä:

Seuraamme tilannetta ja hankimme tarvittavaa koulutusta tilanteen mukaan

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Palvelusopimus tehdään asiakkaan / omaisen kanssa, jossa sovitaan meidän "rooli" asiakkaan elämässä. Asiakas osallistuu päätöksen tekoon, mikäli on siihen kykenevä, koska olemme yksityinen firma, pyrimme palvelemaan asiakasta monipuolisesti

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

Palvelusopimus tehdään aina kirjallisena, liitteinä aina hinnasto josta asiakas näkee kaikkiin palveluihin liittyvät hinnat.

Yksittäisistä kätynneistä täytetään aina palvelusopimus, jolla asiakas varmistaa kätynneimme hinnat. ja hyväksyy laskutettavaksi

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta:

100% vaihtovelvollisuus, emme käytä sähköistä potilastiedostoa esim. Effic

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

kuten em. mainittu, asiakas päättää palveluistamme, täten noudattamme oikeuksia ja lakipykälää

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

Sopimukseen allekirjoitetaan, jos esim. avain meillä käytössä.  
Pannu / kaupparöyhäissä vattakina käytössä

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

Joko omia selvitetään asiakkaan kanssa suoran tai potilasasiainmiehen kautta tai tarvittaessa Palmusyrjän lakimiehen ja asiakkaan kanssa.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta:

Asiakkaalla on oikeus lopettaa meidän käynnit milloin vain, jos asiakas sen kuntoinen, ettei pysty itse asiaa hoitaa, pyydämme apua omaisilta / Essotelta. (kotipalvelu ym.)

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle.

Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan:

Palmusyrjä Oy  
Heli Palmgren tai Niina Syrjäläinen  
P. 050 459 0001 050 459 0000

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot:

Tilanteen mukaan selvitetään asia mitä reklamaatio koskee, tarvittaessa pyydetään neuvaa/apua esim. Essotelta

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

Yhteistyötä tehty paljonkin eri Essoten sos. työntekijöiden kanssa. Sopimus tehty yllämainittujen henkilöiden kanssa käynnistä" asiakkaiden luona. Samalla sovittu jatkot jne.

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä:

Asiakkaan oikeudet ja asiakkaan asema meille selvää, kun ollaan asiakkaan kotona.

Tarvittaessa, hankitaan lisää tietoa.

## 10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

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

Kannustetaan omatoimiseen tekemiseen asiakkaan voima ja elämäntilanne huomioon ottaen.

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

- ensimmäisellä kerralla soitaan tiivistä mitkä kuuluu meille, viemme tarvittaessa pyykki pesulaan jne.

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

—

**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):

Teemme kaikkia yllämainittuja asioita asiakkaan tarpeiden mukaan

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteissa toimiminen):

Käytössämme on tarvittavat suojavaatteet, siivousvälineet hävitetään jos infektio riski kohteessa tai mahdollinen tartuntavaara. Itsellämme voimassa olevat rokotukset.

Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittamisestä:

Tämä työ on jatkuvaa kehittämistä, uusia toimintatapoja tulee lisää markkinoille koko ajan... pyrimme pysymään ns. ajan hermoilla.

## 11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta:

- \* Asiakas sopimukset lukollisessa tilassa
- \* emme käytä sähköistä potilas rekisteriä

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä:

Sopimusta tehdessä kerrotaan asiakkaalle

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

Perehdytyskansiosta tulee ilmi

Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä:

Ainoastaan laskutusta varten \*dytössä asiakasrekisteri.

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä:

säilytetään lukitussa kaapissa

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa:

yhteiset palaverit  
puhelimitse

Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä:

Tarvittaessa hankitaan potilastieto järjestelmä - ohjelma, mutta tällä hetkellä ei tarvetta.

## 12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua:

Ei käytössä alihankkijoita

Luettelo alihankkijoista:

—

Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä:

—

## 13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta:

Oma-valvonta suunnitelman seurataan sekä kehitetään tarpeen mukaan toimintaa suunnitelman pohjalta.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä:

Päivitetään 1/2 v.- 1v. välein, lisätään suunnitelmaan tarvittavia tietoja.

Oma-valvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. **Oma-valvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain**, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys

Ristina 9.5.2019

Allekirjoitus

*Ilmi Pääntje*  
Hoi Pääntje  
*Wäke Salmela*  
NIINA SIRSÄLÄINEN

Nimen selvennys