

KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Vanha Talkkari	Y-tunnus 2821006-9
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta Juva
Yrityksen postiosoite Välikankaantie 26 A 2	
Postinumero 51900	Postitoimipaikka Juva
Sote-alueen nimi	<i>Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä ky, ESSOTE</i>
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Jyrki Kairisvuo	Puhelin 050 3096329
Sähköpostiosoite jyrki.kairisvuo@vanhatakkari.fi	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Rekisteröintipäätöksen ajankohta	27.4.2020

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus: Tarjota kiinteistönhoito- ja siivouspalveluja luotettavasti ja ammattitaidolla niin kotitalouksille kuin yrityksille. Sosiaalipalveluja tuotetaan ikääntyneille ja vammaisille kotona asumisen tukemiseksi.</p>
<p>Arvot ja toimintaperiaatteet: Luotettavuus, rehellisyys, asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen</p>

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

<p>Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät: Jyrki Kairisvuori, yksityisyrittäjä</p>
<p>Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä):</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike):</p>
<p>Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen (Voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Yrityksen verkkosivuilla www.vanhatakkari.fi</p> <p><i>Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (Essote:n) kotisivuilla.</i></p>

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?): Suoraan asiakkaalta töitä suoritettaessa ja tarkasteltaessa niitä yhdessä niiden kun sovittu työ on tullut valmiiksi.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?): Negatiivisen palautteen syyt pyritään korjaamaan välittömästi, jos se vain on mahdollista.</p>

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?):
Vastaavanlaisia töitä aloitettaessa otetaan suunnittelussa huomioon aikaisemmin saatu palaute.

Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?):
Pyritään varmistamaan kaikilta asiakkailta heidän tyytyväisyys suoritettuun työhön.

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?):
Etukäteiskartoitus eri työvaiheiden mahdollisista riskeistä ja siitä, miten ne voidaan poistaa tai minimoida.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti — tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään:
Selvitys miksi vaaratilanne aiheutui ja miten se on ennaltaehkäistävässä.

Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan:
Koska työskentelen yksin, minulla on tieto aiemmin havaituista epäkohdista.

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

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta:
Yhdenmiehen yritys

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):

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):

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

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat): Työvälineille lämmin autotalli varastona. Ei muita toimitiloja.

Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa: Kiinteistönhoidossa tarvittavia koneita ja laitteita.

Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä:
Säännöllinen puhdistaminen ja määräaikaishuollot ja kunnon tarkistus.

Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita:
Tällä hetkellä kalusto on pääosin uutta. Niitä uusitaan aina tarpeen vaatiessa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Jyrki Kairisvuo, 050 3096329

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta:
Varmistaa, ettei ketään ole välittömässä läheisyydessä, jos käytetään koneita tai laitteita, joista voi olla vaaraa.

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

Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä:
Analysoidaan toimintaa ja huomioidaan heti mahdolliset puutteet turvallisuudessa tilanteen korjaamiseksi.

Essote ohjaa kaikkea yhteistyötä. ESSOTE valvoo palveluntuottajan toimintaa mm. tarkastuskäynneillä sekä muulla yhteistyöllä.

***Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (980/2012 § 25):
Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Muut kuin edellä mainitut henkilöt voivat tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.***

Ilmoitus toimitetaan:
palveluneuvo@essote.fi

Omatori, Palveluneuvo
arkisin klo 8-16
Puh: 015 211 557
Porrassalmenkatu 21, 2 krs.
50100 Mikkeli

Essoten verkkosivuilta, osoitteesta: <https://open.mikkeli.fi/huoli/> löytyy sähköinen lomake, jolla esimerkiksi tuttavansa arjessa selviytymisestä huolestunut henkilö voi ilmoittaa huolensa. Lomake ohjautuu Palveluneuvon asiantuntijoille. Palveluneuvon asiantuntija perehtyy lomakkeen tietoihin, kysyy tarvittaessa lisätietoja huolen ilmaisijalta ja tekee toimintasuunnitelman jatkosta.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon: Asiakkaan kanssa keskustellaan, mikä on hänen tarpeensa ja tehdä työsuunnitelma sen pohjalta.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista:
Palvelusopimuksesta käy ilmi sovitun työn laatu, hinta ja asiakkaan oikeudet.

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta:
Mikäli asiakkaalla on palvelusta huomauttamista, tulee ensin ottaa yhteyttä palvelun tuottajaan ja antaa tilaisuus korjata asia, johon kuluttaja/asiakas ei ole tyytyväinen.
Riitatapauksissa kuluttaja voi ottaa yhteyttä oman kuntansa kuluttajaneuvontaan.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 75 ja 105 sekä asiakaslaki 8 – 105):

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

Niistä tehdään merkintä palvelusopimukseen.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti: Neuvotellaan asiakkaan kanssa, jotta löydetään asiakasta tyydyttävä ratkaisu tilanteeseen.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. 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.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi ko. lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankituista, kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät SHL- ilmoitukset osoitetaan essoten kirjaamoon, mistä se toimitetaan viranhaltijan käsittelyyn. Kirjaamo välittää ilmoituksen sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan lisäksi asianomaisen vastualueen tai palvelualueen johtajalle.

Yhteystiedot:

**Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden ky. (Essote)
Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli
kirjaamo@essote.fi**

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja siitä ilmoittaminen:

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta yksikön esimiehelle. Essotessa on laadittu tähän lomake: Palveluun liittyvä palaute. Näitä lomakkeita on saatavilla toimintayksikön omien palautelomakkeiden yhteydessä (palautelaatikon vieressä). Lomakkeiden palauttamiseen voidaan käyttää yhteistä palautelaatikkaa palveluntuottajan omien palautelomakkeiden kanssa. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet essoten kirjaamoon.

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:
https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf

Muistutus:

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymälle. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta: Asiakkaalla on oikeus perua palvelutilaus ilman kuluja viikkoa ennen sovittua ajankohtaa.

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

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja **Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä (Essote)**
Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli
kirjaamo@essote.fi

Itsemaksavat asiakkaat myös palveluntuottajalle

Jyrki Kairisvuo, p. 050 3096329; jyrki.kairisvuo@vanhatakkari.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä (Essote)

Yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkisin klo 9-14

Puh: 044 351 2818

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies:

- **neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa**
- **avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä**
- **tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista**
- **toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi**

Essote:n Palveluun liittyvä palaute-lomakkeella voi myös antaa palautetta, kehittämisideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palveluntuottaja toimittaa palautelaatikkoon tulleet ilmoitukset Essoten kirjaamoon.

**Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:
https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf**

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot:

Mikäli kuluttajalla on palvelusta huomauttamista, tulee ensin ottaa yhteyttä palvelun tuottajaan ja antaa tilaisuus korjata asia, johon kuluttaja/asiakas ei ole tyytyväinen.

Riitatapauksissa kuluttaja voi ottaa yhteyttä oman kuntansa kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15

Puh: 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvoja:

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

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

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä:

10.YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

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

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

Käytetään oikeita ja laadukkaita välineitä ja aineita kussakin kohteessa ja huolehditaan hygieniasta työtä suoritettaessa ja välineitä huollettaessa ja puhdistuessa. Hygienia otetaan huomioon myös työvaiheiden järjestyksessä.

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 pilkkonta, vedenkanto sekä lasten koulunkäynnin tukeminen):

Huolehditaan omasta ja asiakkaan turvallisuudesta työtä suoritettaessa ja että ympäristö on siisti ja turvallinen myös kun työt on lopetettu.

Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen):

Noudatetaan viranomaisohjeita ja käytetään tarvittavia suojaimeja.

Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä:

11.ASIKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta:

Asiakkaista on vain laskutus/osoitetiedot. Niitä säilytetään sähköisesti niin, että vain itsellä on niihin pääsy.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: Jyrki Kairisvu
Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä: Palvelusopimukseen tulee näkyviin asiakkaan osoitetiedot laskutusta varten.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon:
Kuvaus henkilötietolain 105 mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä:
Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä:
Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa:
Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä:

12. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua:
Luettelo alihankkijoista:

Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä:

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta:
Mahdolliset epäkohdat pyritään huomaamaan ja korjaamaan välittömästi.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä:

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

Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys
Juvalla 22.4.2021

Jyrki Kairisvuo
Yrittäjä
+358 50 3096329
jyrki.kairisvuo@vanhatalkkari.fi

Allekirjoitus



Jyrki Kairisvuo