



KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi	Y-tunnus
ArvokasArki Oy	2688498-3
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta
Laihian toimintayksikkö	Kurikka
Yrityksen postiosoite	
Koskimäenraitti 1	
Postinumero	Postitoimipaikka
66300	Jurva
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	Puhelin
Sari Mänty	0400 997340
Sähköpostiosoite	
info@arvokasarki.fi	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

ArvokasArki Oy tuottaa lämmöllä tukipalvelua, johon kuuluvat vaatehuolto-, siivouspalvelut ja asiointipalvelut, myöhemmin ateriapalvelut, sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu. Tukipalvelua tarjotaan lapsiperheille, ikääntyville tai muista syistä niitä tarvitseville henkilöille, kuten mielenterveys- tai päihdekuntoutujille. Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.



Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaa yksilöllisyys ja laatu. Yksilölähtöisen tarpeen pohjalta laaditaan palvelusuunnitelma asiakkaan toiveista ja tarpeista lähtien, suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Tavoitteenamme on tukea ylläpitämään hyvää elämänlaatua ja kunnioitamme asiakkaan omaa tilaa ja teemme työmme niin hyvin, että voimme olla ylpeitä omasta työstämme ja asiakkaat ovat tyytyväisiä

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

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

Toimitusjohtaja Sari Mänty vastaa yrityksen johdon tehtävistä. Työntekijöiden ja toiminnan johtaminen sekä talouden johtaminen. Tärkeiden asioiden valmistelu ja päätösten jälkeen niiden toteuttamisen ohjaaminen.

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

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike)

Sari Mänty toimitusjohtaja
Seija Hakola tiiminvetäjä

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

Uusi työntekijä tai opiskelija kulkee aina vakituisen työntekijän mukana. Vakituinen työntekijä ohjeistaa ja opettaa uuden työntekijän tai opiskelijan työhön. Omavalvonnan toteuttamiseen perehdytetään palavereissa ja jokainen saa lukeakseen omavalvontasuunnitelman ja laittaa kuittauksen luettuaan.



4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

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

Asiakas-tyytyväisyyskysely kerran vuodessa, kysely paperiversiona.

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

Asiakaspalautteet käsitellään tiimipalaverissa.

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

Asiakaspalautteista otetaan opiksi. Asiakaspalautetta hyödynnetään työn kehittämisessä.

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

Yritys on pieni ja jatkamme paperiversiokyselyllä, niin kuin tähänkin asti. Jos asiakkaille tai omaisille mahdollisuus laittaa kysely sähköpostiin, niin laitamme.

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?)

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Säännöllisissä palavereissa käydään sovitus läpi työssä esille tulleita asioita ja kehittämisideoita.



<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään</p> <p>Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käydään heti läpi. Asiakkaan kanssa käydään korjaavat toimet läpi ja toimet korjataan heti.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan</p> <p>Työntekijä ilmoittaa Seija Hakolalle tai Sari Männylle havaitsemista epäkohdista ja havaitut epäkohdat korjataan heti tai otetaan yhteyttä omaisiin tai viedään asiaa eteenpäin korjaavalle taholle.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille</p> <p>korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan heti henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille. Työpaikan palaverissa keskustellaan, tehdään päätökset käytänteiden muutoksista. Palaverista tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan</p>

6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta</p> <p>3 vakituista siistijää/ avustajaa ja 1 sijainen</p>
<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely)</p> <p>Henkilökuntaa rekrytoidaan tarpeen tullen. Rikosrekisteritaustat tarkistetaan jos työskennellään lasten parissa. Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus käydään läpi haastattelemalla ja jos mahdollista niin tarkistetaan työntekijän taustat ennen haastattelua. Työhaastattelussa tarkistetaan työ- ja koulutodistukset. Haastattelijoina toimitusjohtaja ja tiiminvetäjä.</p>



Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa)

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään poissaolleita.

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)

Yritys on pieni ja työntekijöillä vähän sairauspoissaoloja, kaikki tuntevat olevansa tärkeitä, työntekijöillä omat asiakkaat, joiden siivouksesta ja kaupassakäynnistä huolehtivat. Kehityskeskusteluja käydään tiimipalaverissa tai yksilökeskusteluina.

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

Henkilökuntaa koulutetaan tarpeen tullen. EA-koulutus olisi nyt ensisijainen kaikille.

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat)

Toimistotilat työntekijöille, jossa kaikki työ- ja asiakirjat yms. Ruokailu, wc ja mahdollisuus lepoon. Jokainen vuorollaan siivoaa toimiston. Siivoustarvikkeiden pesu toimistolla ja huolto.

Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa

Asiakaskodeissa pääsääntöisesti käytetään asiakkaan omaa imuria, yrityksen imuria käytetään jos asiakkaalla ei omaa imuria. Mopit ja siivoukseen tarvittavat aineet ja tarvikkeet tulevat yritykseltä.



Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä
Siivoukseen tarvittavat mopit ja rätit pestään joka siivouksen jälkeen ja tehdään huolto jos tarpeen.
Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita
Yritys uusii laitteita ja tarvikkeita kerran vuodessa tai tarpeen tullen.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot
Sari Mänty 0400 9973340 info@arvokasarki.fi Koskimäenraitti 1, 66300 Jurva
Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta
Yrityksellä voimassa oleva vastuu- ja potilasvakuutus. Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.
Asiakkaalla myös mahdollisuus tehdä muistutus sosiaaliamiehelle Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Muistutus voidaan tehdä <u>Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet</u> -sivulla olevalla lomakkeella.
Sosiaaliamiehen tavoitat ma-pe klo 8-14. Puhelinnumero: 040 507 9303 Sähköpostiosoite: sosiaaliamies@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa
Sosiaaliamiehen palvelut ovat maksuttomia.



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

Ei käytössä

Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä

Työntekijämme ilmoittavat heti Sari Männylle tai Seija Hakolalle puutteet turvallisuudelle. Sari Mänty tai Seija Hakola huolehtivat sitten asiaa eteenpäin omaisille tai asiakasta hoitaville tahoille. Asiakasturvallisuuden kehittämisestä keskustellaan myös tiimipalaverissa.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten kanssa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään asiakkaan tilan tai tilanteiden muuttuessa. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista kirjataan suunnitelmaan.

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

Palvelusopimusta tehdessä käydään sopimuksen sisältö läpi ja palvelun kustannukset, sopimusmuutoksista ilmoitetaan asiakkaalle kuukausi aikaisemmin kirjallisesti.

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta

Sopimuspaperi luetaan aina asiakkaan kanssa lävitse, niin että hän ymmärtää. Asiakkaalla on 2 viikkoa aikaa irtisanoa sopimus, jos ei ole tyytyväinen palveluun.

Tyytymättömyys palveluun:

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

Riitatapauksissa asiakas voi ottaa yhteyttä oman kuntansa kuluttajaneuvojaan.



Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu, koko Suomi 029 5053050
Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to klo 12-15.00

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

Oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen.

Jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Kirjeen, puhelun ja muun luottamuksellisen viestin salaisuus on loukkaamaton.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos asiakas ei itse pysty osallistumaan tai vaikuttamaan omaan päätöksen tekoon, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen ihmisen kanssa.

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

Me emme käytä asiakkaan rahoja, kun käymme kaupassa niin asiakkaalla on tili, johon ostokset laitetaan. Asiakkaan avaimet kirjataan sopimukseen ja avaimet säilytetään lukollisessa kaapissa toimistolla. Työntekijä vastaa että avaimet ovat lukkojen takana, kun niitä ei käytetä.

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

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 48-49).

Ilmoitus tehdään ensin yksikön esihenkilölle, joka ensisijaisesti ottaa vastaan epäkohtailmoituksia. Esihenkilö ilmoittaa asian eteenpäin Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin työyhteisössä käydyistä keskusteluista huolimatta, ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee ilmoitus tehdä aluehallintovirastoon. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksestä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 49).

Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Tapahtuu myös molemminpuolista yhteistyötä hyvinvointialueen ja valvovien viranomaisten kanssa.



Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Asiakkaalla on 2 viikkoa aikaa tehdä irtisanomisilmoitus ennen asiakassuhteen loppumisesta.

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

Sari Mänty 0400 997340 info@arvokasarki.fi Koskimäenraitti 1, 66300 Jurva

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot

Reklamaatiot käsitellään heti tai viikon sisällä, niistä otetaan opiksi ja käsitellään asia tiimipalaverissa.

Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Kunnan kanssa tehdään yhteistyötä, jos huomioidaan asiakkaan tilassa jotain muutosta käynnillämme, niin otamme heti yhteyttä kotihoidon asiakasohjaajaan.

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä

Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ottamalla huomioon toiveita ja tuetaan sellaisissa toimissa ja päätöksissä joihin hänen omat voimavarat ei riitä.



10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

<p>Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta</p> <p>Asiakas otetaan mukaan siivoukseen, jos vain mahdollista, yhdessä tekemisellä pidetään yllä toimintakykyä, samalla siivouksen lomassa keskustellaan asiakkaan kanssa ja näin asiakas saa samalla kertoa omia toiveita ja vaikka muistella menneitä.</p>
<p>Siivouspalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä.</p> <p>Teemme työtä asiakkaiden kotona, kunnioitamme asiakkaan omaa tilaa ja otamme hänet mukaan suunnittelemaan kodin siisteyttä, pyykkihuoltoa ja jätehuoltoa.</p>
<p>Ateriapalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä.</p> <p>Yritys ei tällä hetkellä tuota ateriapalveluja. Mutta jatkossa voimme tuottaa, mutta hygieniapassit pitäisi suorittaa työntekijöiden.</p> <p>Työntekijät käyvät asiakkaalle kaupassa, asiakas tekee listan valmiiksi tai hänelle soimitaan, mitä ruokaa tai tarvikkeita kaupasta tuodaan.</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>Asiakasta tuetaan mahdollisuuksien mukaan niissä palveluissa, joihin yrityksen työntekijöillä on mahdollisuus tai resursseja. Lumityöt tai vedenkanto ja puiden pilkonta tehdään, jos näistä asioista on palvelusuunnitelmassa sovittu.</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen)</p>



Työntekijöillä mahdollisuus ottaa työterveydessä influenssa- ja koronarokotteet ja pidetään ajantasalla myös muut rokotteet. Asiakaskäynneillä voi myös tehdä huomion asiakkaan puhtaudesta ja voi olla yhteydessä omaiseen tai kotihoitoon. Siistijä huolehtii omasta puhtaudesta ja käynneillä suojautuu tarvittaessa maskein ja kertakäyttöhansikkain.

Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Asiakastyötä kehitetään tarpeen mukaan, pieni yritys niin helppo on keskustella palaverissa toiminnan kehittämisestä.

12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Ei alihankkijoita yrityksellä.

Luettelo alihankkijoista

Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta

Omavalvonnan suunnitteluun voi jokainen työntekijä osallistua. Jokainen työntekijä lukee omavalvonnan ja laittaa kuittauksen luettuaan. Huomattuaan omavalvonnassa jotain puutteellista, asia korjataan.



Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä

Yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

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

Laihia 23.1.2023

Allekirjoitus



Nimenselvennys Sari Mänty

