



## OMAAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Nimi: Kotiapu Virolainen Y-tunnus 3225054-9

Kunnan nimi: Ruokolahden kunta

Sote-alueen nimi: Eksote

### **Toimintayksikkö**

Nimi: Kotiapu Virolainen

Katuosoite: Äitsaarentie 1465

Postinumero: 56140 Postitoimipaikka Äitsaari

### PALVELUMUOTO

#### **Kotipalvelun tukipalvelut yksityisille**

Esimies: Jenni Virolainen

Puhelin: 050-5581234

Sähköposti [info@kotiapuvirolainen.com](mailto:info@kotiapuvirolainen.com)

### TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kotiapu Virolainen on siivousalan yritys yksityisille, joka toimii Imatran ja Ruokolahden talousalueilla. Kotiapu Virolainen tarjoaa yksityisille siivousta ja kotihoidon tukipalvelua sekä asiointiapua kuriiripalveluna.

Palvelut koostuu siivous, piha- ja puutarha, lumityöt sekä puolesta asioinnista.

Kotiapu Virolainen tarjoaa laadukasta lämminhenkistä palvelua huomioiden asiakkaan tarpeet.

Palvellulla mahdollistetaan ja helpotetaan kotona asumista ja arkea.

Toiminnan arvot ovat ystävällisyys, avoimuus, kiireettömyys, läsnäolo ja ympäristöystävällisyys.

## **RISKIENHALLINTA**

Riskit ennakoidaan asiakastyössä ja tehdään viipymättä tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Siivousvälineitä säilytetään ja käytetään asiakkaan luona siten, että ne aiheuttaisivat

mahdollisimman vähän vaaratilanteita, esimerkiksi kulkuväylille ei jätetä imuria tai johtoa eikä pesuaineita jätetä lasten ulottuville.

Asiakkaan tai omaisten esille tuomat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit hoidetaan ensisijaisesti viipymättä kasvokkain keskustellen. Jos tämä ei ole mahdollista tai tuota tulosta, asiakasta tai asiakkaan edustajaa pyydetään tuomaan esiin tyytymättömyytensä kirjallisesti.

Tämän jälkeen asiasta voidaan keskustella puhelimitse tai kasvokkain ja pyrkiä selvittämään erimielisyys sekä muuttaa toimintaa tarvittaessa.

Jos tyytymättömyys jatkuu useasta keskusteluyrityksestä

huolimatta, yrittäjä neuvoo asiakkaan toiselle palveluntuottajalle.

Läheltä piti- ja vaaratilanteet käydään läpi ja kirjataan ylös ja mietitään kuinka tällaisissa tilanteissa tulee toimia ja kuinka riskitilanteita voidaan ennalta ehkäistä. Läheltä piti – ja vaaratilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluntuottajalla

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Palveluntuottaja on vakuuttanut toimintansa vastuuvakuutuksella.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta:

Jenni Virolainen p. 050-5581234

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma löytyy linkkinä yrityksen kotisivuilta ([www.kotiapuviirolainen.com](http://www.kotiapuviirolainen.com) ).

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

Toimimme asiakaslähtöisesti kunnioittaen asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus antaa palautetta

palveluista ja otamme sen huomioon. Asiakas asuu omassa kodissaan ja kunnioitamme työssämme asiakkaan intymiteettisuoja ja oikeutta päättää omista asioistaan.

Emme käytä rajoitteita tai pakotteita. Käytämme kuitenkin oikeuttamme ja velvollisuuttamme viranomaiselle ilmoittamiseen, jos asiakkaan tilanne näyttää vaarantavan hänen itsensä tai jonkun muun henkilön henkeä tai terveyttä.

### **PALVELUSUUNNITELMA**

Asiakassuhteen alkaessa ja aina tarvittaessa hänen omaistensa kanssa keskustellaan asiakkaan palveluntarpeesta ja laaditaan palvelusopimus.

Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan palvelusopimus. Sopimuksessa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen ja henkinen kunto ja hänen toiveensa palvelusta ja määritellään palvelun tavoitteet, määrä ja laatu sekä hinta. Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa ja hänen/heidän mielipiteensä kirjataan ylös palvelusopimukseen.

Asiakasta kuullaan ja hänen toiveitaan noudatetaan ensisijaisesti. Omaisten mielipidettä kuullaan erityisesti silloin, jos asiakas ei itse pysty ilmaisemaan tahtoaan.

### **ASIAKKAAN ASIALLINEN KOHTELU**

Asiakasta kuunnellaan jokaisella palvelukäynnillä ja toiveet mahdollisista muutoksista kirjataan ylös asiakkaan tietoihin.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä  
Kaikki palautteet otetaan vakavasti ja niistä keskustellaan viipymättä palautteen antajan kanssa. Muutamme heti tapaa palvella asiakasta, jos asiakas ei ole siihen tyytyväinen.

Jos on tapahtunut vaaratilanne tai haittatapahtuma, käymme tapahtuneen läpi asiakkaan kanssa mahdollisimman pian ja tarvittaessa otamme yhteyttä hänen omaisiinsa tai läheisiinsä. Riitatapauksissa ohjataan ottamaan yhteys kuluttajaneuvontaan ja pyritään saamaan ratkaisu neuvotellen suoraan asiakkaan tai hänen omaistensa kanssa.

Asiakkailta ja heidän omaisiltaan pyritään kysymään kasvokkain säännöllisesti

palautetta työmme laadusta. He voivat myös lähestyä meitä tekstiviestillä, sähköpostilla tai puhelimitse.

Palaute ohjaa yrityksen kehittämistarpeita asiakaskohtaisella tavalla. Kehittävää asiakaspalautetta tarkastellaan aina myös mahdollisena laajempaa yrityksen kehittämistarpeena.

### **ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

Muistutukset osoitetaan yrittäjälle osoitteeseen Kotiapu Virolainen, Äitsaarentie 1465, 56140 Äitsaari. Muistutukset käsitellään 7 vrk kuluessa.

Asia pyritään selvittämään siten, että molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä. Jos tyytymättömyys jatkuu, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehen tai kuluttajaneuvojaan.

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

Palvelun laadusta huolehditaan tekemällä säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyitä asiakkailta.

Huolehdimme hygieniasta ja sairauksien leviämisen ehkäisystä siten, että käytämme työssämme joko kertakäyttöisiä tai pestäviä suojia tarpeen mukaan. Toimimme hygieenisten toimintatapojen mukaan, ettemme levitä sairauksia tai aiheuta muiden henkilöiden sairastumista.

### **ASIAKASTURVALLISUUS**

Jos asiakas mielestämme tarvitsee enemmän apua kuin pystymme tarjoamaan, otamme yhteyttä hänen läheisiinsä tai viralliseen tahoon. Tarvittaessa tiedotamme lähiomaisia/kotisairaanhoidtoa jos asiakkaan tilanne joltain osin muuttuu.

### **HENKILÖSTÖ**

Yrityksessä työskentelee 1-2 henkilöä.

Jokainen mahdollinen työntekijä perehdytetään työhön, välineisiin ja asiakkaisiin.

He ovat tietoisia vaitiolovelvollisuudestaan asiakkaita kohtaan. Perehdytys hoidetaan huolellisesti siten, että uusi työntekijä kulkee vähintään viikon kokeneemman työntekijän matkassa asiakkaiden luona.

### **TOIMITILAT**

Yrityksellä ei ole toimitiloja.

## **ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyn hoitaa vain yrityksen omistaja, joka on tietoinen asiaan liittyvästä lainsäädännöstä. Asiakas on oikeutettu halutessaan saamaan tiedon palveluntuottajalta omista tiedoistaan sekä omavalvontasuunnitelman että rekisteriselosteen nähtäväkseen viivytyksettä.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukollisessa kaapissa tietosuojavastaavan kodissa. Asiakirjat tuhoetaan huolellisesti asiakkuuden päättyessä silppurissa. Sähköinen aineisto varmuuskopioidaan pilvipalveluun ja tuhoetaan asiakkuuden päättyessä. Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä.

Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia.

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päättyttyä.

Tietosuojavastaava:

Jenni Virolainen

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen omistaja.

Paikka ja päiväys: Ruokolahti 24.7.2022

Allekirjoitus: Jenni Virolainen

