

# KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi	Y-tunnus
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta
Yrityksen postiosoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	Puhelin
Sähköpostiosoite	

### 2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus
Arvot ja toimintaperiaatteet



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

27.5.2013

--

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan <b>yrityksen johdon edustaja</b> ja tehtävät:
Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä)
Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike)
Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen (Voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa)

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?)
Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?)
Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?)



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

27.5.2013

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

## 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>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille</p>

## 6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta</p>
---



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

27.5.2013

Kuvaus henkilöstön rekrytinnin 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 kehittämistä (liitteenä, voi viitata voimassa olevaan laatukäsikirjaan)

## 7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat)
Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa
Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä
Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

27.5.2013

--

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot
Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta
Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa
Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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



27.5.2013

Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista
Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta
Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 7§ ja 10§ sekä asiakaslaki 8 – 10§)
Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista
Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti
Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta
Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan
Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot
Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

27.5.2013

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
<b>Siivouspalveluja tuottavat yritykset:</b> Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä.
<b>Ateriapalveluja tuottavat yritykset:</b> Kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä.
<b>Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset:</b> Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (toimintakykyä tukevan toiminnan, ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen, lumityöt, puiden pilkonta, vedenkanto sekä lasten koulunkäynnin tukeminen)
Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen)



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

27.5.2013

Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

## 11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta
Tietosuojavastaavan yhteystiedot
Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon
Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä
Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä
Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

27.5.2013



Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä
--

## 12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen 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 omaavalvonnassa toteuttamisen seurannasta
Kuvaus omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä
Omaavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omaavalvontasuunnitelmaan. <b>Omaavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain</b> , vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Omaavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys	Allekirjoitus
	Nimen selvennys



27.5.2013

Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.



27.5.2013

Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.