

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b>	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Tomuttamo Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2334823-7	Toimintakunnat: Pyhtää, Kotka, Hamina, Loviisa Sote -alueen nimi: Kymenlaakso, Uusimaa
Toimintayksikön nimi Tomuttamo	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kotka PL 205, 48101 Kotka p. 05-2341	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan. Kotipalvelun tukipalvelut ikääntyville, liikuntarajoitteisille ja perheille.	
Toimintayksikön katuosoite Vipusenkatu 1, 48600 Kotka	
Toimintayksikön vastaava esimies Marjo Järventaus	Puhelin 0406389505
Sähköposti info@tomuttamo.net	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta jätetty kuntaan	

### 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<b>Toiminta-ajatus</b> Tuottaa kotipalvelujen tukipalveluja ikääntyville, liikuntarajoitteisille ja perheille. <b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b> Tomuttamo tuottaa kotipalvelun tukipalveluja luotettavasti, yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti. Toiminta suunnitellaan aina asiakkaan omiin tarpeisiin ja toiveisiin sopivaksi. Sopimusasiakkaille tehdään palvelusuunnitelma sekä palvelusopimus. Palveluihin kuuluu; siivous, pyykkihuolto, pihatyöt, muut kotityöt ja asiointiapu, tarpeen mukaan avustamme myös sosiaalisissa suhteissa.
--

### 3 RISKINHALLINTA

**Riskien tunnistaminen**

Työskentelykohteiden riskit pyritään tunnistamaan etukäteen ja järjestämään olosuhteet, työskentelytavat sekä -välineet turvallisiksi.

**Riskien käsitteleminen**

Käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Riskit käsitellään henkilökunnan, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa.

**Korjaavat toimenpiteet**

Työskentely olosuhteet ja työskentelyvälineet korjataan turvallisiksi sekä asiakkaalle, että työntekijälle. Epäkohdat, laatupoikkeamat, läheltä piti-tilanteet ja haittatapahtumat otetaan vakavasti ja niiden tuottamiin riskeihin reagoidaan välittömästi.

**Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnan lisäksi asiakkaalle sekä tarvittaessa omaisille.

### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavonntasuunnittelusta vastaa Tomuttamon yrittäjä Marjo Järventaus.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Marjo Järventaus  
marjo@tomuttamo.net  
p. 0406389505

**Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omaavonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

**Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omaavonntasuunnitelman on julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonntasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omaavonntasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Kotipalvelun tukipalveluiden tarpeen arvioinnissa lähdetään asiakkaan omista näkemyksistä siitä minkälaista tukea hän tarvitsee selvitäkseen kotitöistä ja asioinnista. Asiakkaalla on oikeus päättää mitä palveluita hän ostaa, osallistua palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaita kohdellaan aina yksilöinä ja palvelukokonaisuus rakennetaan heidän lähtökohdistaan. Omiaisia voidaan tarvittaessa kuulla ja heidän näkemyksensä otetaan huomioon.

### Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan tarpeen arvioinnin yhteydessä. Palvelusuunnitelma on henkilökunnan nähtävissä ja sen mukaan toimitaan. Suunnitelmaa voidaan muuttaa tarpeiden muuttuessa.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus valittaa epäasiallisesta kohtelusta. Asiasta keskustellaan ja parannetaan toimintamalleja molempia tyydyttävällä tavalla. Asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä kuluttaja-asiamieheen, jos yhteisymmärrykseen ei päästä.

### Asiakkaan osallisuus

Asiakaspalaute kerätään kerran vuodessa nimettömänä kyselynä. Palautteet käsitellään ja palautteita käytetään apuna toiminnan kehittämisessä. Palveluiden aikana pyritään jatkuvaan kanssakäymiseen asiakkaan kanssa, jolloin palaute on välitön ja asioista pystytään sopimaan ja epäkohtiin puuttumaan välittömästi. Palautteet käsitellään ja palautteita käytetään apuna toiminnan kehittämisessä.

### Hygieniakäytännöt

Asiakkaan luona toimitaan hygieenisesti ja käytetään suojakäsineitä ja suojarusteita eri toiminnoissa tarpeen mukaan.

### Lääkehoito

Tomuttamo ei jaa lääkkeitä, eikä tarjoa muitakaan terveydenhoitoon liittyviä toimenpiteitä.

### Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle 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.

#### a) Muistutuksen vastaanottaja

Kotipalveluyrittäjä Marjo Järventaus

**b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Pyhtää, Kotka ja Hamina:  
Sirkku Bilaletdin  
040 728 7313  
sirkku.bilaletdin@socom.fi

Loviisa:  
Ritva Liukonen  
044 729 7987  
ritva.liukonen(at)phsotey.fi

Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo asiakasta sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Tarvittaessa hän avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliasiamies toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

**c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

Kilpailu- ja kuluttajavirasto  
Puhelin: 029 505 3000 (vaihe)  
Postiosoite: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

**6 ASIAKASTURVALLISUUS****Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Asiakkaiden kodeissa tai muussa turvallisuudessa huomattavissa puutteissa olemme yhteydessä asiaan liittyvään viranomaiseen.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Ammatinharjoittaja huolehtii omasta pätevyydestään, täydennyskoulutuksesta ja omavalvontasuunnitelman toteutumisesta.

**ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

Asiakastiedot säilytetään lukitussa tilassa yrityksen manuaalisessa rekisterissä. Palveluntarjoajalla on vaitiolovelvollisuus. Tietosuojasta vastaa yrittäjä.

**7 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys  
11.12.2018

Allekirjoitus

Marjo Järventaus