

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b>	
Yksityinen palveluntuottaja	
Nimi: <b>Tomuttamo Oy</b>	Toimintakunnat: Kotka, Pyhtää, Hamina
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2334823-7	Sote -alueen nimi: Kymenlaakson hyvinvointialue
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta jätetty kuntaan.	

### 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<b>Toiminta-ajatus</b>
Tuottaa kodin siivouspalveluja kotitalouksille.
<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 ja tarvittaessa muut pienet kodin askareet.

### 3 RISKINHALLINTA

<b>Riskien tunnistaminen</b>
Työskentelykohteiden riskit pyritään tunnistamaan etukäteen ja järjestämään olosuhteet, työskentelytavat sekä -välineet turvallisiksi.
<b>Riskien käsitteleminen</b>
Käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Riskit käsitellään henkilökunnan, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa.
<b>Korjaavat toimenpiteet</b>
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.
<b>Muutoksista tiedottaminen</b>
Muutoksista tiedotetaan henkilökunnan lisäksi asiakkaalle sekä tarvittaessa omaisille.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<b>Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b> Omavalvontasuunnittelusta vastaa Tomuttamon yrittäjä Katri Pyöttiö.
<b>Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</b>  Katri Pyöttiö katri@tomuttamo.net p. 0406389505
<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b> Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b> Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla.

#### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<b>Palvelutarpeen arviointi</b> 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.
<b>Palvelusuunnitelma</b> Palvelusuunnitelma laaditaan tarpeen arvioinnin yhteydessä. Palvelusuunnitelma on henkilökunnan nähtävissä ja sen mukaan toimitaan. Suunnitelmaa voidaan muuttaa tarpeiden muuttuessa.
<b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b> Asiakkaalla on oikeus valittaa epäasiallisesta kohtelusta. Asiasta keskustella 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 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.

**a) Muistutuksen vastaanottaja****b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Pyhtää, Kotka ja Hamina:  
Heli Kulmala  
040 728 7313  
heli.kulmala@socom.fi

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

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

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

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 pätevyystään, 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

Kotkassa 10.10.2023

Allekirjoitus



Katri Pyöttiö