

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

- 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
- 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.
- 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.
- 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.
- 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.
- 6 ASIAKASTURVALLISUUS.
- 7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.
- 8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.

## 1.PALVELUNTUOTTAJA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi: Marttulit Oy, 3398342-9

Kunta: Mikkeli

Sote-alueen nimi: Etelä-Savon hyvinvointialue

Toimintayksikkö

Nimi: Marttulit Oy

Katuosoite: Vanha Kangasniementie 21a

Postinumero: 50200 Mikkeli

Palvelumuoto:

Marttulit Oy tarjoaa Mikkelin seudulla seuraavia palveluita:

Kotisiivouksia ja erikoissiivouksia, kotiin vietävät hyvinvointia edistävät ja tukevat palvelut,

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi:

Sanna Manula ja Jonna Rautasalo

Puhelin 044 2494532 ja 044 249 4531, sähköposti [marttulit@gmail.com](mailto:marttulit@gmail.com)

Alihankintaa emme käytä.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Marttulit Oy tarjoaa Mikkelin seudulla seuraavia palveluita: Kotisiivous ja erikoissiivouksia, hyvinvointia edistäviä ja tukevia palveluita kotiin.

Tarjoamme palvelujamme kotitalouksille.

Jokaiselle asiakkaalle teemme henkilökohtaisen palvelusopimuksen Sopimukseen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa suoritettavat tehtävät, sovittu aika ja hinta. Noudatamme ehdottomasti vaitiolovelvollisuutta.

Asiakasta ja hänen elämäntilannettaan sekä kotia kunnioitetaan ja arvostetaan. Tuotamme pääsääntöisesti ikääntyville sosiaalihuoltolain tukipalveluna asiointi sekä osallisuutta ja sosiaalisuutta edistävää ja tukevaa palvelua koteihin. Kohtaamme jokaisen asiakkaan omana

yksilönä ja kunnioitamme ja arvostamme kaikkien elämäntilanteita ja toivomme olevamme avuksi ja tueksi sitä tarvitseville. Meidän kohtaamisemme ja palveluiden sisältöä emme jaa ulkopuolisille, joten varma vaitiolovelvollisuus on taattua.

### **Arvot ja periaatteet**

Arvojamme ovat luotettavuus, yksilöllisyys palveluiden suunnittelussa, asiakkaan kunnioittaminen sekä laadukas palvelu. Haluamme aidosti tuoda hyvää sisältöä asiakkaillemme.

## **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **Riskienhallinta**

Meillä on avoin, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, joka mahdollistaa sen, että sekä asiakkaat, että me uskallamme tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä mahdollisia epäkohtia.

Tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi olemme varustettu tarpeenmukaisilla työvälineillä ja vaatetuksella (kengät jne.). Tämän lisäksi on huolehdittu siitä, että tarpeelliset vakuutukset ovat voimassa mahdollisten tapaturmien tai vahinkojen sattuessa.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskien tunnistaminen ja ennakointi tehdään aina yhdessä keskustellen. Varmistamme myös, että työvälineet ovat ehjiä ja puhtaita. Työnteon aikana huolehditaan siitä, että työvälineet eivät aiheuta kompastumisvaaraa.

### **Riskien käsitteleminen**

Havaitut epäkohdat käydään asiakkaan läpi ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Lisäksi mietitään aina, miten jatkossa vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohtiin reagoidaan välittömästi niiden ilmetyä. Asianosaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja mietitään yhdessä mahdollisia toimintatavan muutoksia ja palveluntarpeen uudelleen kartoitusta.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Asiakkaita tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisen ovat osallistuneet:

Sanna Manula ja Jonna Rautasalo

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Sanna Manula ja Jonna Rautasalo sähköposti [marttulit@gmail.com](mailto:marttulit@gmail.com)

Omavalvontasuunnitelman seuranta:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

## **Palvelussuunnitelma**

Palvelussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan tai tarvittaessa omaisen kanssa. Seuraamme palvelussuunnitelman toteutumista. Palvelusopimuksen liitteeksi tule aina työlista, johon on listattu tehtävät työt. Työn suorituksen yhteydessä varmistamme, että kyseiset työt tule suoritettua listauksen mukaisesti. Palvelussuunnitelma tehdään myös hyvinvointia edistäviin ja tukeviin palveluihin.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiallinen, ystävällinen ja kunnioittava kohtelu on jokaisen ihmisen ehdoton oikeus. Teemme työtämme täydellä sydämellämme. Kunnioitamme asiakkaan päätöksiä, itsemääräämisoikeuksia, yksityisyyttä ja noudatamme vaitiolovelvollisuutta. Yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajana meillä on ilmoitusvelvollisuus havaitessamme kaltoinkohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakaspalaute kerätään talteen. Palautteet käydään läpi yhdessä.

Asiakaspalautetta voidaan ottaa vastaan puhelimitse, sähköpostitse tai henkilökohtaisesti.

Palautteet ovat erittäin tärkeitä toiminnan jatkuvan kehittämisen työkaluja. Mahdollinen negatiivinen palaute käsitellään kehitystarpeena ja siihen reagoidaan välittömästi. Positiivinen palaute auttaa meitä jaksamaan työssä.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Jos asiakas on tyytymätön saamansa palveluun, hänellä on oikeus saada mahdollinen epäkohta korjattua veloitusetta.

Reklamaatiot ja muistutukset osoitetaan palveluntuottajalle. Kaikki reklamaatiot ja muistutukset käsittelee yrityksen toimitusjohtaja ja hallituksen puheenjohtaja. Mahdolliset ilmoitukset käsitellään välittömästi niiden saavuttua. Viemme kaikki reklamaatiot eteenpäin tarvittaville viranomaisille.

Ilmoituksen vastaanottajat:

Sanna Manula 0408397610

Jonna Rautasalo 0407583964

# **6 ASIAKASTURVALLISUUS**

Työtehtävissä käytetään yrityksen työvälineitä. Työ tehdään asiakkaan kodissa.

Varmistamme osaltamme, että kotiympäristö on asiakkaallemme mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, niin ilmoitamme siitä välittömästi asiakkaalle. Huolehdimme, että tavarat tulevat siivouksen jälkeen omille tutuille paikoilleen. Työskentelyssä noudatetaan aseptista työjärjestystä.

Noudatamme viranomaisten määräyksiä ja suosituksia kaikissa turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Yksityisen sosiaalipalveluiden tuottajana meillä on ilmoitusvelvollisuus havaitessamme kaltoinkohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä. Mikäli yllä mainittua havaitaan, ilmoitamme asioista edelleen viranomaisten suuntaan. Hyvinvointia edistävät ja tukevat palvelut toteutetaan aina turvallisuus edellä ja luotettavan ilmapiirin ympäröimänä. Noudatamme myös näissä palveluissa viranomaisten asettamia turvallisuuteen liittyviä ohjeita.

## 7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietoja säilytetään niille varatussa paikassa, lukitussa kaapissa. Sopimuksia varten on oma kansio, jossa säilytetään niin palvelusopimukset kuin sopimukseen liittyvät suunnitelmat. Kansio säilytetään lukitussa kaapissa. Sähköinen asiakasrekisteri on laskutusasioita varten ja se on suojattu asianmukaisesti käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Noudatamme kaikessa toiminnassaan vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa.

Henkilötietoja käsitellään tietosuojaselosteen mukaisesti. GDPR seloste erillisenä liitteenä.

## 8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen toimitusjohtaja ja hallituksen puheenjohtaja

Paikka ja päiväys Mikkeli 20.11.2023