

SOSIAALIPALVELUJEN

OMAVALVONTASUUNNITELMA

ApuMeeri

SISÄLLYSLUETTELO:

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA
7. ASIAKASTURVALLISUUS
8. ASIAKAS-JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT:

YKSITYINEN PALVELUNTUOTTAJA

NIMI: ApuMeeri

Y-TUNNUS: 3143548-8

KUNNAN NIMI:

PÄLKÄNE

TOIMINTA-YKSIKÖN NIMI: ApuMeeri

TOIMINTA-YKSIKÖN SIJAINTIKUNTA

YHTEYSTIETOINEEN: UNNAANMÄENTIE 25

36660 LAITIKKALA

PALVELUMUOTO, ASIAKASRYHMÄ, JOLLE

PALVELUA TUOTETAAN: IKÄIHMISSILLE,
PITKÄAIKAISSAIRAILLE JA KUNTOUTUJILLE

TOIMINTAYKSIKÖSTÄ VASTAA: MARJA PYYKKÖ

P.044-5667765, marja@apumeeri.fi

**ILMOITUKSENVARAINEN TOIMINTA (YKSITYISET
SOSIAALIPALVELUT)**

KAUPUNGIN PÄÄTÖS ILMOITUKSEN

VASTAANOTTAMISESTA: PÄÄTÖS 5.1.2021

KANGASALA SEKÄ HÄMEENLINNA.

VASTUU- JA OIKEUSTURVAVAKUUTUS: FENNIA

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT,

TOIMINTAPERIAATTEET:

APUMEERIN TOIMINTA-AJATUKSENA ON TUOTTA
KOTIPALVELUN TUKIPALVELUJA IKÄIHMISILLE,
PITKÄAIKAISSAIRAILLE JA KUNTOUTUJILLE. AUTTAMALLA
ARJEN ASKAREISSA JA ANTAMALLA YKSILÖLLISTÄ APUA
ARKEEN TARPEIDEN MUKAAN ASIAKAS PYSTYY NÄIN
SELVITYMÄÄN KOTONAAN PIDEMPÄÄN.

APUMEERIN ARVOINA JA TOIMINTAPERIAATTEENA ON:

IHMISARVON KUNNIOITTAMINEN:

ASIAKASTA KOHDELLAAN KUNNIOITTAVASTI, HÄNTÄ
PUHUTTELLAAN JA KOHDELLAAN ARVOKKAANA
YKSILÖNÄ.

KOTIPALVELUTYÖNTEKIJÄ ON LUOTETTAVA, HÄN
KUNNIOITTAAN TYÖSSÄÄN ASIAKKAAN YKSITYISYYTTÄ JA
HENKILÖKOHTAISIA ARVOJA.

KOTONA ASUMISEN MAHDOLLISTAMINEN JA YKSINÄISYYDEN VÄHENTÄMINEN:

TARJOAMALLA APUA ARKEEN mm. JUTUSTELUN JA

YHDESSÄOLON LOMASSA SEKÄ YHDESSÄ TEKEMÄLLÄ
ASIAKKAAN KUNNON JA VIREYDEN MUKAAN
MAHDOLLISTETAAN TOIMINTAKYVYN SÄILYMINEN,
YKSINÄISYYDENTUNTEEN VÄHENEMINEN JA
MAHDOLLISUUS ASUA OMASSA KODISSA PIDEMPÄÄN.

VASTUULLISUUS:

TYÖ TEHDÄÄN VASTUULLISESTI JA LAADUKKAASTI
MUISTAEN ETTÄ TYÖSKENNELLÄÄN ASIAKKAAN OMASSA
KODISSA, JOSSA NOUDATETAAN HÄNEN SÄÄNTÖJÄÄN
SALASSAPITOVOLVOLLISUUTTA UNOHTAMATTA.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO:

LUETTELO RISKIENHALLINNAN / OMAVALVONNAN
TOIMEENPANON OHJEISTA

JOKAISEN ASIAKKAAN KANSSA TEHDÄÄN
PALVELUSOPIMUS JA PALVELUSUUNNITELMA.
KARTOITETAAN YHDESSÄ ASIAKKAAN JA OMAISTEN
KANSSA ASIAKKAAN PALVELUNTARVE.

KÄYNNIT JÄRJESTETÄÄN KIIREETTÖMIKSI JA KESKITYTÄÄN
VAIN ASIAKKAASEEN JA TEHTÄVÄÄN MITÄ OLLAAN
TEKEMÄSSÄ. JOS HAVAITAAN ASIAKKAALLA
MAHDOLLISIA VAARANAIHEUTTAJIA ESIM. VIALLINEN

SÄHKÖLAITE, OHJATAAN SE KORJAAMAAN.

TYÖSSÄ NOUDATETAAN HYVÄÄ ERGONOMIAA JA TYÖTURVALLISUUTTA. mm KUNNON TYÖKENGÄT

RISKIEN TUNNISTAMINEN:

EPÄKOHDAT KORJATAAN AINA HAVAITTAESSA. RISKIT KIRJATAAN JA POISTETAAN MAHDOLLISUUKSIEN MUKAAN.

RISKIEN KÄSITTELEMINEN:

HAITTATAPAHTUMAT JA LÄHELTÄ PITI TILANTEET KÄSITELLÄÄN AINA KESKUSTELEMALLA ASIAKKAAN JA OMAISTEN KANSSA. KORJATAAN NE HETI, JOS MAHDOLLISTA. YRITETÄÄN JÄRJESTÄÄ NIIN, ETTEI SAMANLAISTA HAITTATAPAHTUMAA PÄÄSE ENÄÄN TAPAHTUMAAN.

TOIMITAAN JOKAISELLA ASIAKASKÄYNNILLÄ KIIREETTÖMÄSTI JA KESKITTYEN TYÖHÖN, SE MINIMOI HAITTATAPAHTUMIEN SATTUMISEN.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

EPÄKOHTIEN, LÄHELTÄ PITI TILANTEIDEN JA HAITTATAPAHTUMIEN TOIMENPITEINÄ TILANTEIDEN

SYIDEN SELVITTÄMINEN JA TÄTÄ KAUTTA
TOIMINTATAPOJEN MUUTTAMINEN TURVALLISIKSI
KIRJAUSTA UNOHTAMATTA.

MUUTOKSISTA TIEDOTTAMINEN:

TIEDOTETAAN ENSISIJAISESTI OMAISIA, MUILLE
YHTEISTYÖTAHOILLE TIEDOITETAAN TARVITTAESSA.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN:

OMAVALVONTASUUNNITELMAN ON LAATINUT
ApuMeerin YRITTÄJÄ MARJA PYYKKÖ, KOULUTUKSELTAAN
LAITOSHUOLTAJA JA LÄHIHOITAJA

P.044-5667765

marja@apumeeri.fi

OMAVALVONTASUUNNITELMA PÄIVITETÄÄN KERRAN
VUODESSA JA TARVITTAESSA.

OMAVALVONTASUUNNITELMA ON NÄHTÄVILLÄ
YRITYKSEN KOTISIVUILLA www.apumeeri.fi tai yrittäjällä
mukanaan asiakkaalla käydessään.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET:

PALVELUNTARPEEN ARVIOINTI ASIAKKAAN/ HÄNEN

OMAISTENSA KANSSA:

ARVIOIDAAN PALVELUNTARVE KESKUSTELEMALLA
ASIAKKAAN, HÄNEN OMAISTENSA JA
MAHDOLLISESTI MUIDEN YHTEISTYÖTAHOJEN
KANSSA. KESKUSTELUN AIKANA HAVAINNOIDAAN
SAMALLA ASIAKKAAN TOIMINTAKYKYÄ.

***PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA JA
TOTEUTTAMIESEN SEURANTA:***

PALVELUSUUNNITELMA LAADITAAN
PALVELUNTARPEEN KARTOITUKSEN YHTEYDESSÄ
ASIAKKAAN JA OMAISTEN KANSSA. KUUNNELLAAN
ASIAKASTA, SELVITETÄÄN AVUNTARVE JA MIETITÄÄN
YHDESSÄ TOTEUTUKSEN TAVOISTA.
PALVELUSUUNNITELMA PÄIVITETÄÄN
TARVITTAESSA.

ASIAKKAAN KOHTELU:

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMINEN
TUETAAN ASIAKKAAN ITESEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA.
JOS HÄN EI HALUA LÄHTEÄ ESIM ULKOILEMAAN,

NIIN TEHDÄÄN SILLÄ KERRALLA JOTAIN MUUTA.
KUUNNELLAAN AINA ASIAKASTA, OLLAAN
JOUSTAVIA JA TEHDÄÄN KÄYNNNEISTÄ ASIAKKAAN
NÄKÖISIÄ.

***ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN RAJOITTAMINEN JA
KÄYTÄNNÖT:***

JOS ASIAKKAAN TAI MUIDEN HENKILÖIDEN TERVEYS
TAI TURVALLISUUS UHkaa VAARANTUA, KÄYTÄMME
OIKEUTTAMME JA VELVOLLISUUTTA
VIRANOMAISELLE ILMOITTAMISEEN.

ASIAKKAAN PALVELUSUUNNITELMAAN KIRJATAAN
MAHDOLLISISTA ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN
RAJOITUKSEN KÄYTÄNNÖISTÄ.

ASIAKKAAN KOHTELU:

ASIAKKAAN KANSSA TOIMITAAN AINA ASIALLISTI,
EPÄASIALLISTA KOHTELUA EI SALLITA.

MAHDOLLISEN EPÄASIALLISEN KOHTELUN TULTUA

ILMI, ASIA KÄSITELLÄÄN HETI ASIAKKAAN KANSSA.
OMAISET JA MAHDOLLISET YHTEISTYÖTAHOT
OTETAAN PALAVERIIN MUKAAN TARVITTAESSA.

***ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN
LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN:***

KERÄTÄÄN PALAUTETTA ASIAKASKÄYNNEILLÄ
SUULLISESTI.

PALAUTETTA VOI MYÖS JÄTTÄÄ SÄHKÖPOSTIIN
marja@apumeeri.fi

***PALAUTTEEN KÄSITTELY JA KÄYTTÖ TOIMINNAN
KEHITTÄMISESSÄ:***

TOIMINTAA KEHITETÄÄN SAADUN PALAUTTEEN
MUKAISESTI.

ASIAKKAAN OIKEUSTURVA:

MUISTUTUKSEN VASTAANOTTAJA MARJA PYYKKÖ

SOSIAALIASIAMIEHEN YHTEYSTIEDOT:

P. 040 8004187 MA-TO KLO 9-11

P. 040 8004186

FRENCKELLINAUKIO 2B

PL 487

33101 TAMPERE

KULUTTAJANEUVONTA:

www.kuluttajaneuvonta.fi

p.029 5053050

MAHDOLLISET MUISTUTUKSET KÄSITELLÄÄN
YHTEISTYÖTAHOJEN KANSSA JA HUOMAUTUKSEN
AIHEUTTANEET TOIMET KORJATAAN VÄLITTÖMÄSTI.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA:

ASIAKKAAN FYYSISEN, PSYYKKISEN, KOGNITIIVISEN

JA SOSIAALISEN TOIMINTAKYVYN EDISTÄMINEN TOTEUTUU ULKOILUSSA , JUTTELUSSA, PELAILUSSA JA LAULAMALLA. TUETAAN ASIAKASTA TEKEMÄÄN ITSE MITÄ PYSTYY, KANNUSTETAAN PITÄMÄÄN YHTEYTTÄ MUIHIN IHMISIIN, ESIM. AUTETAAN TARVITTAESSA SOITTAMAAN OMAISILLE TAI SUKULAISILLE. AUTETAAN VAIKKA KIRJOITTAMAAN KIRJE TAI KULJETETAAN HÄNET YSTÄVÄN LUO, KORONA AIKA HUOMIOIDEN.

RAVITSEMUS:

MUISTUTETAAN ASIAKASTA TARVITTAESSA RIITTÄVÄN NESTEEN SAANNISTA. YHDESSÄ KAUPASSA KÄYDESSÄ KANNUSTETAAN ASIAKASTA VALITSEMAAN TERVEELLISIÄ VAIHTOEHTOJA.

EHDOTETAAN ASIAKKAALLE, ETTÄ VALMISTETAAN PÄIVÄN ATERIA TUOREISTA RAAKA-AINEISTA, EINEKSIÄ HARVEMMIN.

HYGIENIAKÄYTÄNNÖT:

MUISTETAAN HYVÄ KÄSIHYGIENIA. KÄYTETÄÄN

MASKIA KORONA SEKÄ MUINA
TAUTIAIKOINA.KERTAKÄYTTÖKÄSINEITÄ KÄYTETÄÄN
TARPEEN MUKAAN.

YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA:

KYSYTÄÄN TIETOA TARVITTAESSA KAIKILTA
HOITAVILTA TAHOILTA JA TIEDOTETAAN, JOS JOTAIN
TIEDOTETTAVAA ON.

7. ASIAKASTURVALLISUUS:

ENSIN KESKUSTELLAAN OMAISTEN KANSSA, MUTTA
NIIDEN PUUTTUESSA OHJAAMME ASIAKKAAN TILAN
NIIN VAATIESSA HÄNET
SOSIAALIHUOLLON/KOTISAIRAANHOIDON PIIRIIN,
LÄÄKÄRIIN TAI SAIRAALAAN.

HENKILÖSTÖ:

APUMEERIN YRITTÄJÄNÄ MARJA PYYKKÖ

SIJAISET: JOS YRITTÄJÄ EI KYKENE HOITAMAAN
ASIAKASTA SOVITTUNA PÄIVÄNÄ ESIM. YRITTÄJÄN
SAIRASTUMISEN VUOKSI, SIIRRETÄÄN KÄYNTIÄ.

SIJAISIA EI OLE TÄLLÄ HETKELLÄ KÄYTÖSSÄ.
PIDEMMÄN SAIRAUSSLOMAN OLLESSA KYSEESSÄ
PYRITÄÄN TARVITTAESSA JÄRJESTÄMÄÄN TILALLE
ESIM. KUNNAN KOTIPALVELU TMS. EI JÄTETÄ
ASIAKASTA YKSIN.

HENKILÖSTÖVOIMAVAROJEN RIITTÄVYYS
VARMISTETAAN SILLÄ, ETTEI OTETA ENEMPÄÄ
ASIAKKAITA, KUIN MITÄ YKSI TYÖNTEKIJÄ PYSTYY
PÄIVÄSSÄ KIIREETTÖMÄSTI HOITAMAAN.

TOIMITILAT:

PALVELU TUOTETAAN ASIAKKAAN KOTONA.

SIIVOUS- JA PYYKKIHUOLTO:

ASIAKKAAN KOTONA SIIVOTAAN JA PESTÄÄN
PYYKKIÄ, JOS ASIAKAS TÄLLÄISTÄ APUA TARVITSEE.
PESU TAPAHTUU ASIAKKAAN KONEELLA JA
VÄLINEILLÄ. YRITTÄJÄ EI OLE TOISTAISEKSI
HANKKINUT SIIVOUSVÄLINEITÄ, KOSKA PYRKII
PITÄMÄÄN SIIVOUSPUOLEN VÄHÄISENÄ (KEVYET

SIIVOUKSET SUORITETAAN) JA KESKITTYMÄÄN ENEMMÄN ASIAKKAAN KANSSA OLEMISEEN mm. LUKEMINEN, JUTUSTELU, ULKOILU YM.

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY:

ASIAKKAIDEN PALVELUSUUNNITELMIA JA - SOPIMUKSIA SÄILYTETÄÄN LUKITUSSA PAIKASSA YRITTÄJÄN HALLITSEMASSA TILASSA.

YRITTÄJÄLLÄ ON SALASSAPITO JA VAITIOLOVELVOLLISUUS ASIAKKAAN ASIOISSA.

HENKILÖTIETOLAIN 10 § MUKAINEN REKISTERISELOSTE:

Henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste

Rekisterinpitäjä:

Tmi ApuMeeri

Unnaanmäentie 25

36660 Laitikkala

Y-tunnus 3143548-8

Rekisteriä hoitava taho:

Tmi ApuMeeri

Unnaanmäentie 25

36660 Laitikkala

marjapyykko@hotmail.com

Rekisterin nimi:

ApuMeeri asiakasrekisteri

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on yrityksen ja asiakkaan välisen asiakassuhteen hoito ja ylläpito, asiakasyhteydenpito ja markkinointi. Rekisterin tietoja käytetään yrityksen omaan suoramarkkinointiin, jollei asiakas ole suoramarkkinointia kieltänyt.

Kuvaus rekisteröityjen ryhmästä:

Rekisteri voi sisältää henkilötietoja yrityksen asiakkaista.

Kuvaus rekisteröityihin liittyvistä tiedoista:

Rekisteri voi sisältää seuraavia tietoja:

Asiakastiedot

Henkilön etu ja sukunimi

Asiakkaan nimi ja yhteystiedot, kuten

Postiosoite

Puhelinnumero

Matkapuhelinnumero

Sähköpostiosoite

Asiakasnumero

Tieto asiakkaan saamista tarjouksista

Tieto asiakkaan tekemistä tilauksista

Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaan asioita mahdollisesti hoitavan omaisen yhteystiedot

Rekisterin sisältämät yhteys- ja asiakkuustiedot saadaan asiakassuhteen syntyessä ja sen aikana asiakkaan rekisterinpitäjälle tekemistä ilmoituksista. Yhteys- ja asiakastietoja voidaan kerätä myös erilaisilla markkinointikampanjoilla. Markkinointikielto tallennetaan asiakkaan erillisen ilmoituksen perusteella.

Tietojen säännönmukaiset luovutukset:

Tietoja kerrotaan tai luovutetaan ulkopuolisille vain lakiin perustuvan ilmoitusvelvollisuuden johdosta, kuten asiakkaan omasta pyynnöstä tai viranomaisen lakiin perustuvasta pyynnöstä.

Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle:

Tietoja ei siirretä tai luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Rekisterin suojauksen periaatteet:

Rekisterinpitäjän tietojärjestelmä ja tiedostot on suojattu yritystoiminnassa normaalisti käytössä olevilla teknisillä suojausmenetelmillä. Rekisterin käyttöoikeus edellyttää henkilökohtaista käyttäjätunnusta ja salasanaa, jotka myönnetään vain rekisterinpitäjän henkilökuntaan kuuluvalla tai yrityksen lukuun toimivalle palvelun tuottajalle, jonka asemaan ja tehtäviin mainittu käyttöoikeus ja henkilötietojen käsittely liittyvät. Vaitiolovelvollisuus sitoo asiakasrekisteritietoja käsitteleviä työntekijöitä.

Rekisteröidyn tarkastusoikeus:

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa rekisteriin tallennetut itseään koskevat tiedot ja saada niistä kopiot. Tarkastuspyyntö tulee tehdä kirjallisesti ja osoittaa rekisteriasioista vastaavalle taholle (ks. kohta Rekisteriä hoitava taho).

Tiedon korjaaminen:

Rekisteriä hoitava taho oikaisee, poistaa tai täydentää rekisterissä olevan, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellisen, tarpeettoman, puutteellisen tai vanhentuneen henkilötiedon oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn pyynnöstä. Rekisteröidyn tulee ottaa kirjallisesti yhteyttä rekisterinpitäjän rekisteriasioista vastaavaan tahoon tiedon korjaamiseksi (ks. kohta Rekisteriä hoitava taho).

TIETOSUOJAVASTAAVA MARJA PYYKKÖ

P.044-5667765

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA:

TIETOA PALVELUN LAADUN JA
ASIAKASTURVALLISUUDEN KEHITTÄMISEEN
SAADAAN USEISTA ERI LÄHTEISTÄ.
KEHITTÄMISTARPEET JA EPÄKOHDAT KÄSITELLÄÄN
VÄLITTÖMÄSTI.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA:

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYY JA
VAHVISTAA SEKÄ HUOLEHTII SEN PÄIVITTÄMISESTÄ

5.3.2021 PÄLKÄNEELLÄ

TOIMINTAYKSIKÖN YRITTÄJÄ

MARJA PYYKKÖ / ApuMeeri