1. **PALVELUN 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** | |

1. **YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET**

|  |
| --- |
| **Toiminta-ajatus (mitä ja kenelle)** |

|  |
| --- |
| **Arvot ja toimintaperiaatteet** |

**3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT**

|  |
| --- |
| **Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja 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 perehdytyssuunnitelmaa) |

**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?) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi** (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?) |

**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.

|  |
| --- |
| **Kuvaus menettelystä, jolla toiminnan riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti** (miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista. Käytettävät aineet esim siivoustyössä, luettele. Lisätietoa [työturvallisuuskeskuksen](https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/vaarojen-tunnistaminen-ja-riskien-arviointi/) sivuilta ) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti –tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiakkaalle, henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille** |

**6. HENKILÖSTÖ**

|  |
| --- |
| **Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista** (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä** (voi olla osana perehdytyssuunnitelmaa) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus henkilökunnan / yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta** (osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, täydennyskoulutussuunnittelu ja –seuranta menettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, kehityskeskustelut) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus sosiaalihuoltolain** [**48§**](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidm45053758427904) **ilmoitusvelvollisuuden tiedottamisesta henkilökunnalle ja sen toteuttamisesta ja toimenpiteistä** [**49§**](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidm45053758422576) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämisestä** (mm. voi viitata voimassa olevaan laatukäsikirjaan) |

**7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET**

|  |
| --- |
| **Kuvaus yrityksen toimitiloista** (asiakas-, huolto- ja varastotilat) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa** (yrityksen omat / asiakkaan omat) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä** |

**8. ASIAKASTURVALLISUUS**

|  |
| --- |
| **Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta ja kehittämisestä** |

**9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittäisestä sekä asiakkaan ja/ tai omaisen/läheisen osallistumisesta päätöksentekoon** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista** |

|  |
| --- |
| **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot**      **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakkaan** [**itsemääräämisoikeuden**](https://stm.fi/sosiaalihuollon-asiakkaan-oikeudet) **ja osallistumisen toteutumisesta** (yksityisyys, intimiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus) |

|  |
| --- |
| **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 hyvinvointialueen/kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä** |

**10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN**

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä edistävästä toiminnasta, tavoitteiden toteutumisen seurannasta.** |

|  |
| --- |
| **Siivouspalveluita tuottavat yritykset:** Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, asiakkaan omat/yrityksen siivousaineet ja –välineet, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä. |

|  |
| --- |
| **Ateriapalveluja tuottavat yritykset:** kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä |

|  |
| --- |
| **Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset:** kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (esim. asiointipalvelua tai osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää ja tukevaa palvelua) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä** (sekä epidemiatilanteessa toimiminen) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä** |

**11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta** |

|  |
| --- |
| **Tietosuojavastaavan yhteystiedot** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus miten asiakasta informoidaan** [**henkilötietojen käsittelystä**](https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely) |

|  |
| --- |
| **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen** [**tietosuoja-asioihin**](https://tietosuoja.fi/tietosuojaperiaatteet) **ja asiakirjahallintoon** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen** [**rekisteriselosteen**](https://tietosuoja.fi/rekisteroidyn-informointi) **ylläpitämisestä** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä** |

**12. ALIHANKINTANA TUOTETTUJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA**

|  |
| --- |
| **Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua**  jos ei käytetä, niin kirjaa tähän ”Emme käytä alihankintatyötä” |

|  |
| --- |
| **Luettelo alihankkijoista** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä** |

**13. KEHITTÄMISSUUNNITELMAT JA TAVOITTEET**

|  |
| --- |
| **Kuvaus yrityksen kehittämissuunnitelmista ja tavoitteista seuraavalle toimintakaudelle** |

**14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI**

|  |
| --- |
| **Kuvaus yrityksen omavalvonnan suunnittelusta (ketkä ovat osallistuneet) ja toteuttamisen seurannasta** |

|  |
| --- |
| **Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä** |

**Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt ja vahvistanut**

|  |  |
| --- | --- |
| Paikka ja päiväys | Allekirjoitus (yrityksen johtaja / yrittäjä)    Nimen selvennys |

Omavalvontasuunnitelma esitetään asiakkaalle ja / tai omaiselle/läheiselle palvelusopimusta ja –suunnitelmaa laadittaessa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan.