

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma (tukipalvelut), Ei
sairaanhoidolliset palvelut

PALVELUTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Britan Kotipalvelu Ky Y-tunnus 2017881–8

Kartanonkuja1 29250 Nakkila

Nina Brita Kalliomäki

Puhelin: +358 40 503 7174

Sähköposti britan.kotipalvelu@gmail.com

SOTE-ALUEEN NIMI

Satakunnan hyvinvointialue

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Yksityiset ilmoitusvaraiset sosiaalipalvelut

Yrittäjä vastaa toiminnan valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta.

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta ajatus

Yrityksen toiminta-ajatuksena on sosiaalipalveluiden toteuttaminen asiakkaan kotona heidän tarpeiden mukaisesti. Palveluiden tavoitteenaan tukea ja ylläpitää asiakkaiden yksilöllistä, hyvää elämänlaatua ja helpottaa arkea. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti tarpeiden pohjalta. Yritys tarjoaa kotipalvelun tukipalvelun palveluita. Asiakaskuntaamme kuuluvat varttuneet, vammaiset asiakkaat.

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvot: ammattimaisuus, palveluhenkisyys, joustavuus, luotettavuus, jatkuvuus, asiakaslähtöisyys.

Toimintaperiaatteet: Yrityksen toimintaperiaatteet perustuvat jokaisen henkilön ehdottomaan ihmisarvoon. Keskeisimpiin eettisiin kuuluu ihmisarvon tunnustaminen, säilyttäminen ja erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Toiminnassamme kunnioitamme asiakkaan vakaumusta, arvoja, elämänhallintaa ja itsemääräämisoikeutta.

OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Yritystoiminnan riskit liittyvät yrityksen asiakkaisiin ja toimintaympäristöihin. Toimintaympäristönä on pääsääntöisesti asiakkaan koti. Parhaimmillaan asiakkaan koti on kuitenkin kohtalaisen turvallinen paikka työntekoon. Työympäristöön kuuluu myös liikkuminen asiakkaalta toiselle, joka työpäivän aikana liittyy turvalliseen siirtymiseen paikasta toiseen. Yrityksen liittyvät riskit kulminoituvat yrittäjän omaan jaksamiseen. Riskien hallinta on jatkuvaa työtä.

Keskeisimmät riskit muodostuvat toimintaympäristöstä sekä asiakkaista.

Keskeinen riskien hallinnan työkalu on toiminnan jatkuva arviointi ja riskitilanteiden tunnistaminen. Tätä työtä tehdään päivittäin ja riskit pyritään minimoimaan sekä toimintatapoja muuttamalla välttämään kokonaan.

Riskien hallinnassa on oleellista hyvä suhde asiakkaiden sekä heidän lähiomaisten kanssa. Tämä edesauttaa puheeksi ottamisen palvelusuhteen kaikissa tilanteissa.

Yrityksen toiminnan kannalta merkittävä riski on yksin yrittäjänä toimiminen. Riskiä pienentää jo vuosien kokemus työn tekemisestä sekä työn ja vapaa -ajan yhdistämisestä.

Tiedostaa oman jaksamisen ja teen päätökset yritystä koskien siten, että elämäntilanne ja jaksamisen etusijalle säilyy.

Henkilökohtainen apu (tukipalvelut)

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan sosiaalihoitolaissa (30.12.2014/1301) pykälä 19 mainittua palvelukokonaisuutta, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Henkilökohtaiseen apuun kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

hoito ja huolenpito, johon kuuluu esim. WC- ja suihkukäynneissä avustaminen, pukemisessa avustaminen sekä ravitsemuksesta huolehtiminen.

toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, johon kuuluu esim. liikkumisessa avustaminen, muistisairaalan asiakkaan tukeminen asioinnin hoitamisessa.

avustaminen tukien ja etuuksien hakemisessa.

terveyshuoltolain 25 pykälässä tarkoitettu kotisairaanhoidon palvelu

Yritykseni ei tuota terveydenhuoltolain 25 pykälässä tarkoitettua kotisairaanhoidon palvelua.

Työn luonteeseen kuuluu myös asiakkaan terveydentilan ja yleisvoinnin seuranta.

Henkilökohtaista apua järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe tai elämäntilanteet perusteella.

TUKIPALVELUT

Tukipalveluilla tarkoitetaan sosiaalilain (30.12.2014/1301) 19 pykälän mukaisia palveluita, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:

- ateriapalvelua

- vaatehuoltopalvelua

- siivouspalvelua

- asiointipalvelua

- osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää palvelua

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on palvelua, jonka hyvinvointialue myöntää vammaispalvelulain mukaiset edellytykset täyttävälle vaikeavammaiselle henkilölle. Käytännössä työ on toisen ihmisen antamaa välttämätöntä apua niissä asioissa, joita henkilö ei pystykokonaan tai osittaisen vammansa tai sairauden vuoksi tekemään. Sen avulla mahdollistetaan vammaisen henkilön osallisuus mahdollisimman itsenäiseen elämään.

Henkilökohtainen avustaja tukee henkilöä

- päivittäisissä toimissa

- harrastuksissa

- työssä ja opiskelussa

- sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

- yhteiskunnallisessa osallistumisessa

Asiakas voi hankkia palvelun itse tai käyttämällä hyvinvointialueen palveluseteliä.

Henkilökohtaisen avun palveluiden riskejä

Henkilökohtaisen palvelukokonaisuuden, tukipalvelut keskeiset riskit liittyvät asiakkaan ikään ja perussairauksiin. Asiakas voi olla (muistisairas) muistamaton tai hänellä voi olla mittaava lääkehoito. Asiakkaan parissa toimittaessa erityisesti lääkehoito muodostaa asiakkaalle merkittävän riskin ja siksi seuraamme lääkehoidon vaikutuksia kaikilla asiakaskäynneillä, vaikka itse lääkehoitoon emme osallistuisikaan.

Ikääkään asiakkaan kohdalla tilanne voi kehittyä nopeasti esim. yleistilan lasku.

Mikäli herää huoli asiakkaan voinnista, otamme välittömästi yhteyttä.

Satakunnan sosiaalipäivystys auttaa ympäri vuorokauden 02 623 4380

Tyypillinen henkilökohtaisen avun/ tukipalvelun asiakas on iäkäs henkilö tai pariskunta. Riskitekijät liittyvät silloin asiakkaan toimintakykyyn ja vuorovaikutukseen (huono kuulo, näkövamma, hitaus jne.). itse palvelunsa järjestävien asiakkaiden kohdalla tavoitellaan lähiomaisia. Muussa tapauksessa tulee tarkistaa palvelua järjestävältä taholta.

Toimintaympäristöt

Henkilökohtaisen avun asiakkaan kanssa erityisesti turvalliseen liikkumiseen on syytä kiinnittää huomiota. Asiakaan kotona voidaan järjestellä kalusteita siten että asiakkaan liikkuminen helpottuu. Samalla tulee huolehtia, että esim. matot tai muut matalalla olevat esineet eivät aiheuta kaatumisvaaraa.

Ulkona liikkuessa on aina syytä varmistaa etukäteen reittien turvallisuus ja esim. talvella hiekoituksesta. Ulkoilun yhteydessä on aina syytä tarkistaa asiakkaan päivän vointi ja tehdä päätökset sen perusteella.

Erityisiä huomioita kaikkien asiakkaiden kohdalla

Asiakastyön tärkein työväline on vuorovaikutus.

Pyri keskustelemaan asioista tavalliseen sävyyn ja pitämään keskustelu positiivisissa asioissa.

Älä kärjistä tilanteita, älä mene mukaan väittelyyn

Uhkaavassa tilanteessa tulee pyrkiä turvaamaan oma ja asiakkaan turvallisuus. Työntekijän ei kuitenkaan edellytetä käyttävän fyysistä voimaa.

Väkivalta tilanteissa tulee aina tehdä hätöilmoitus 112 ja toimia hätäpäivystyksen antamien ohjeiden mukaan.

Riskienhallinta järjestelmät ja menetelmät

Poikkeamien sekä riskien havainnointi on osa yrityksen työn tekemisen tapaa. Kaikki läheltä piti tilanteet ja riski tilanteet havainnoidaan ja kaikki ko. tilanteet kirjataan.

Kotipalvelun suurempia riskejä ovat asiakkaan, tai yrittäjän fyysinen loukkaantuminen, asiakkaan irtaimiston rikkoutuminen. Tartuntatautien leviäminen joko asiakkaasta tai yrittäjästä asiakkaaseen.

Riskienhallinnan työnjako

Britan kotipalvelu Ky:n yrittäjänä, minulla on vastuu toteuttaa riskien hallintaa. Riskien hallinta ja havainnointi on yrityksessäni olennainen osa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Poikkeamahuomiot laaditaan ja tehdään aina, mikäli asiakkaan luona havaitaan tai tapahtuu jonkinlainen asiakasturvallisuutta vaarantava

tapahtuma. Käsittelyyn kuuluu myös keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa.

Kun poikkeamat on kirjattu, niistä muodostetaan selkeä tapahtuman kulkua kuvaava raportti. Mikäli asiaa käsitellään asiakkaan tai muiden tahojen kanssa, kaikki kyseiseen tapahtumaan liittyvät palaverit kirjataan.

Kirjaamisen suorittaa Nina Kalliomäki

Käyn 3 kuukauden välein läpi kaikki poikkeamahavainnot sekä muut mahdollisesti ilmi tulleet huomiot. Tämän perusteella teen yhteenvedon niistä toimenpiteistä, joihin on syytä ryhtyä. samalla tehdään myös tarkennus omavalvontasuunnitelmaan, mikäli näitä havaitaan.

Korjaavat toimenpiteet

kun haittatapahtuman syyt ja seuraamukset ovat tiedossa, voidaan tunnistaa myös korjaavat toimenpiteet. Korjaavat toimenpiteet voivat olla yksinkertaisia toimintatapojen muutoksia. Tapahtumista keskustellaan aina kaikkien asianomaisten kanssa. Asiakasta ja hänen läheisiään tuetaan tarvittaessa.

Mikäli haittatapahtuma on tapahtunut palveluseteliasiakkaalle tai ostopalvelu asiakkaalle asia annetaan tiedoksi myös tilaajalle.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavat toimenpiteet pyritään viemään aina välittömästi käytäntöön huolimatta siitä, missä vaiheessa tapahtuman kirjallinen raportointi ja läpikäynti tehdään.

Mikäli omavalvonnan seurauksena havaitaan korjaavia asioita, näistä sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiakasta sekä tarvittaessa lähipiiriä.

Muutoksista tiedottaa Nina Kalliomäki

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavaloinen suunnitellusta vastaa henkilö

Nina Brita Kalliomäki

Yrittäjä

+358 40 503 7174

britan.kotipalvelu@gmail.com

Kartanonkuja 1 29250 Nakkila

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Suunnitelman ajantasaisuutta seurataan neljän kuukauden välein. Tällöin käydään läpi edellisen neljän kuukauden aikana tehdyt huomiot ja havainnot ja päätetään, antavatko nämä syytä tehdä muutoksia omavalvontasuunnitelman kirjauksiin.

Seuraava tarkastusajankohta on 02/2024

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on aina pyydettäessä nähtävillä sekä voidaan toimittaa sähköisenä versiona.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakaan asema ja oikeudet ovat yritykseni hoitotyön keskeisintä ydintä. Asiakaan asemaa ja oikeuksia edistetään palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa, asukasta kohdellaessa ja asiakkaan oikeusturvaa koskevilla käytänteillä. Asiakaan asema ja oikeuksien turvaamisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

asiakkaalla on aina oikeus vaikuttaa palvelusuunnitelmaan sekä esittää toiveita omaa hoitoa koskien.

asiakas voi koska tahansa kieltäytyä hoitotyöstä ilman erityistä syytä

asiakkaalla on aina oikeus nähdä itseään koskevat tiedot

asiakkaan hoidossa noudatetaan asiakkaan toiveita sekä tahdonilmauksia

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi tehdään palvelusuhteen alussa arviointikäynnillä, jossa ovat mukana asiakas sekä kaikki asiakkaan palvelusuhteen onnistumiseen hoitamiseen tarvittavat henkilöt.

Palvelusuhteen lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelusuhteen tavoitteina ovat tilanteen mukaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Suunnitelmaa laadittaessa asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus esittää toiveita palvelun tuottajalle.

Palvelutarpeen arvioinnissa pyritään huomioimaan kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Palvelusuhteen käynnistyessä kiinnitetään huomiota myös toimintakyvyn heikkenemistä ennakoiviin riskitekijöihin, kuten terveydentilan nopeat muutokset, fyysinen kipu, ravitsemus, turvattomuus ja sosiaalinen toimintaympäristö.

Hoito- palvelusuunnitelma ja sopimus

Hoito – ja palvelusuunnitelma laaditaan ensimmäisellä kotikäynnillä.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan oleelliset tiedot ja tavoitteet palveluiden sisällöstä ja taajuudesta. Suunnitelmaa arvioidaan aina tarvittaessa.

Hoito ja palvelusuunnitelman laatii Nina Kalliomäki

Kaikkien asiakkaiden kohdalla laaditaan palvelusopimus.

Palvelusopimukseen sisällytetään tarvittaessa palvelusuunnitelma.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Käynnit tapahtuvat aina asiakkaan kotona, jossa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota kunnioitetaan. Asiakas on aktiivinen toimija omassa asiakasprosessissaan. asiakkaan lähiverkoton kanssa pidetään aktiivista yhteyttä.

Asiakkaan toiveita ja tahdonilmauksia noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta rohkaistaan mukaan arki askareisiin tämän voinnin ja toimintakyvyn mukaan.

Hoitotyöhön sisältyy paljon vaiheita, joissa asiakkaan itsemääräsoikeuden edistämiseen tarjoutuu mahdollisuuksia. Tällaisia ovat esim. vaatetuksen valinta, ruuanlaitto, ulkoilureitit, harrastukset, jne.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Yritykselläni ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan kohtelu perustuu asiakkaan kohtaamiseen, jossa tämä kohdataan ihmisenä omassa tilanteessaan. Asiakaan kohtaava työntekijä on ihminen, jonka tehtävä on auttaa asiakasta selviytymään ja viettämään tasapainoista elämää tämän omassa kodissa.

Hoitotyö tapahtuu vuorovaikutuksellisessa prosessissa, jossa asiakas itse määrittää mahdollisemman paljon oman hoitonsa käytänteitä ja reunaehdoja.

Yrityksessä ei sallita keneenkään kohdistuvaa epäasiallista käytöstä.

Mikäli epäasiallinen käytös tapahtuu asiakaan toimesta ja kohdistuu yrittäjään, asiasta huomautetaan välittömästi asiakasta ja tapahtunut tuodaan omaisten tietoon.

Kaikki poikkeavaa käytökseen liittyvät havainnot kirjataan ja asia annetaan tiedoksi tarvittaessa myös palvelun ostajalle/järjestäjälle (hyvinvointialue) omaisille tai muille henkilöille.

Asiakkaalla on aina oikeus tehdä valitus tai kantelu- palvelun järjestämisvastuussa olevalle henkilölle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakaspalvelun tavoite on luoda välitön suhde asiakkaiden sekä asiakkaiden lähipiirin kanssa. Tällä tavoin asiakkailta saadaan jatkuvasti palautetta palvelun onnistumisesta.

Negatiivinen palaute otetaan aina asiallisesti vastaan ja keskustellaan asianomaisten kanssa rakentavassa hengessä.

Asiakkailta kerätään vuosittain kirjallinen asiakaspalaute, johon he voivat vastata.

Kaikenlaiseen palautteeseen reagoidaan välittömästi ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Tarvittaessa pyydetään lisäinformaatiota.

Asiakkaan osallisuus toteutuu myös palvelun suunnittelussa, jossa asiakkaan toiveet huomioidaan jo palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden kanssa keskustellaan jokaisella käynnillä ja kyselen palvelun laadusta ja parannus ehdotuksista, myös omaisia näen viikoittain ja keskustellaan omaisten hoidosta ja tarpeista.

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 palvelun piirissä. Palvelunlaatuun 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.

Muistutuksen vastaanottaja

Nina Kalliomäki

Yrittäjä

+358 40 503 7174

britan.kotipalvelu@gmail.com

Kartanonkuja 1 29250Nakkila

Sosiaalisiammehan yhteystiedot

Satakunnan hyvinvointialue

Potilasasiamies

potilasasiamies@sata.fi puh. 02 627 6078

Sosiaaliasiamies

Puh: 044 707 9132

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Yleinen kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12-15)

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ja riitatilanteissa. Selvitettävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

Muistutuksen käsittely

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (n, 14 vrk), jonka sisällä muistutuksen antajalle vahvistetaan, että muistutus on otettu vastaan. Tästä noin 2 viikon kuluessa muistutukseen annetaan vastaus. Asia käydään läpi muistutuksen tekijän kanssa. Noudatamme muistutukseen vastaamisessa Valviran antamaa ohjetta.

Tavoiteaika muistutuksen käsittelyaika 14 vrk.

Yrittäjä Nina Kalliomäki vastaa muistutusten käsittelystä ja muistutuksen voi antaa asiakaskäynnillä tai toimittamalla osoitteeseen Kartanonkuja 1 29250 Nakkila.

Satakunnan sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot ja yleinen kuluttajaneuvonta

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa ja ohjata niin palvelunkäyttäjien kuin työntekijöinkin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteuttamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä sekä tiedottaa asiakkaille ja potilaille heidän oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies toimii tarvittaessa välittäjänä palvelunkäyttäjän ja viranomaisten välillä ja osallistua tässä tarkoituksessa asiakkaan ja potilaan asiaa koskeviin neuvotteluihin.

Satakunnan hyvinvointialue

Potilasasiamies

potilasasiamies@sata.fi puh. 02 6278 6078

Sosiaalivastaava

sosiaalivastaava@sata.fi

Puh. 044 707 9132

Yleinen kukuttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12-15)

Ravitsemus

Asiakkaan riittävän ravinnon ja nesteen nauttimisesta huolehditaan pyrkimällä olemaan selvillä asiakkaan mieltymyksistä sekä luomalla ruokailusta yhteinen muka hetki.

Tarvittaessa muistutetaan riittävästä nesteen sekä ravinnon saamisesta.

Asiakkaalle jätetään käynnin yhteydessä kannuun vettä, josta voimme seurata onko asiakas juonut.

Hygieniakäytäntö

Yleistä hygieniatasoa seurataan silmämääräisesti asiakkaiden kotona. Asiakaan palvelussa noudatetaan kaikkia yleisiä hygieniaohteistuksia.

Erityisesti pyritään välttämään tarttuvien tautien leviäminen.

Omassa työssäni noudatan aina voimassa olevia hygieniaohteistuksia sekä suojautumisohteistuksia. Pidän tärkeänä henkilökohtaista hygieniaa huolehtimista ja siksi mukana on käsidesi, saippuaa ja vaihtovaatteet, hansikkaat, suojaessu ja kasvomaski.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäiseminen

Infektioiden torjunta kuuluu Nina Kalliomäen vastuulle. Infektioiden torjunnassa vastuullani on huolehtia tartuntatautilain mukaisesta rokotussuojasta sekä huomioida infektioiden torjuminen ja leviäminen asiakastyön suunnittelussa.

Asiakaan pyykkihuolto toteutetaan asiakkaan kotona, asiakkaan välineillä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Ei tarvetta lisä henkilöstölle

Toimitilat

Yrityksellä ei toimitiloja. Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona.

Yrittäjä toimii yrityksessä yksin.

Koulutukseni kansa kansalaiskoulu vuosina 70-79.

Vanhuspalveluyrittäjänä toiminut vuodesta 2006.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Osaltani huolehdiin, että asiakkaalla on käytössä tarvittavat apuvälineet.

Rikkoutuneet apuvälineet käyn asiakkaan puolesta vaihtamassa tai korjauttamassa apuvälinelainaamossa.

ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaa luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja.

Palvelutuottaja kirjaa tapahtumat asiakaskäynnin jälkeen.

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakaista kerätään vain välttämättömät tiedot, liittyen palvelusopimukseen, laskutukseen, asiakaskirjeenvaihtoon (sähköposti), palvelutuottajan työtehtävärekisteriin, joihin kirjataan asiakkaan nimi, käyntipäivämäärä ja käynnin kesto.

Yrityksen asiakastieto on manuaalinen. Manuaaliset asiakastiedot säilytetään lukollisessa asiakirjakaapissa. Henkilötietoja ei luovuteta muille.

Potilas ja asiakastiedot salassa pidettävä. Asiakastietolain 784/ 2021 mukaan käyttöoikeuksien on perustuttava sosiaali- tai terveyshuollon ammattihenkilön ja muun asiakas ja potilastietoja käsittelevän henkilön työtehtävään ja annettavaan palveluun. Asiakastietojen käsittelyn perusteena on oltava tietoteknisesti varmistettu asiakas- tai hoitosuhde tai muu lakiin perustuva oikeus.

Britan Kotipalvelun tapauksessa kyse ainoastaan asiakassuhteesta, ei hoitosuhteesta.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja

Paikka Ja päiväys

Nakkila 24.01.2026

Allekirjoitus

Nina Brita Kalliomäki

