

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT:

Yrityksen nimi Tmi Nina Nyrhinen	Y-tunnus 1312850-5
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä)	Yrityksen sijaintikunta Pori
Yrityksen postiosoite Noukantie 14	
Postinumero 28610	Postitoimipaikka Pori
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Nina Nyrhinen	Puhelin 0400725129
Sähköpostiosoite palvelut@ninankotiapu.fi	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus, palvelumuoto, asiakasryhmä/-t Tmi Nina Nyrhinen on yhden henkilön yritys, joka tuottaa sosiaalihuoltolain (1391/2014) 19§ mukaista kotipalvelua ikääntyneille ja vammaisille, asiakkaan kotona, tukien ja auttaen asiakkaan arjen sujumisessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet Arvot ovat kunnioittaminen, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus ja turvallisuus. Toimintaperiaatteet ovat asiakkaan hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden edistäminen, asiakkaan kanssa yhdessä tekeminen kuntouttavaa työtä toteuttaen.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät Nina Nyrhinen
--

Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä)

Oma- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike)
Nina Nyrhinen, lähihoitaja

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta oma- ja toimeenpanotyöryhmän suunnitteluun ja toteuttamiseen (voi olla osana perehdytysuunnitelmaa)
Yrittäjän lisäksi ei ole muuta henkilökuntaa.

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?)
Asiakaspalaute lomakeella kerran vuodessa. Kannustetaan asiakasta ja omaisia antamaan palautetta aina kun siihen on tarvetta.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?)
Yrittäjä käsittelee palautteen ja käy asiat tarvittaessa läpi asiakkaan ja omaisten kanssa.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?)
Saatua palautetta otetaan opiksi, pohditaan erilaisia toimintatapoja. Tarvittaessa muutetaan toimintaa asiakkaan toiveiden mukaiseksi.

Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?)
Tarvittaessa asiakaspalautteita kerätään useammin kuin kerran vuodessa. Saatua palautteeseen reagoidaan nopeasti ja toimitaan tilanteen edellyttämällä tavalla.

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 tunnustetaan ennakoivasti (miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista?)

Tutustutaan asiakkaan tilanteeseen mahdollisimman tarkasti heti asiakassuhteen alussa. Haastatellaan asiaskasta ja asiakkaan lähipiiriä, jos se on mahdollista. Tutustutaan asiakkaan elinympäristöön sekä käytössä oleviin apuvälineisiin.

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

Tilanne käydään läpi asiakkaan ja omaisten kanssa, pohditaan mistä tilanne johtui ja miten toimitaan että tilanne ei toistu.

Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan

Tapahtumasta riippuen korjataan tilanne tai muutetaan toimintatapaa. Hankitaan apuvälineitä asiakkaalle, jos tapahtuma johtui niiden puutteesta.

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

Keskustellaan asiakkaan kanssa. Yhteistyötahoille ilmoitetaan tarvittaessa puhelimitse tai sähköpostilla, tilanteen kiireellisyydestä riippuen.

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Yrittäjä toimii yksin.

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

Ei rekrytoida

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdytysuunnitelmaa)

Henkilöstöä ei ole.

Kuvaus henkilökunnan / yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, täydennyskoulutussuunnittelu ja –seuranta menettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, kehityskeskustelut)
Yrittäjä huolehtii oman ammattitaidon ylläpitämisestä alan julkaisuja seuraamalla ja osallistumalla täydennyskoulutuksiin.

Kuvaus sosiaalihuoltolain 48§ ilmoitusvelvollisuuden tiedottamisesta henkilökunnalle ja sen toteuttamisesta
Henkilökuntaa ei ole.

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

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (asiakas-, huolto- ja varastotilat)
Yrityksellä ei ole toimitiloja, toimitaan asiakkaan kotona.

Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa (yrityksen omat / asiakkaan omat)
Tarvittaessa käytetään verenpainemittaria, lämpömittaria sekä happisaturaatiomittaria jos asiakkaalla ei ole omia.

Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita
Laitteet uusitaan tarvittaessa.

Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä
Laitteet huolletaan / uusitaan aina tarvittaessa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot
Nina Nyrhinen puh. 0400 725 129

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

Yrityksen vastuulla ei ole turva- ja hälytysjärjestelmiä.

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta ja kehittämisestä

Yrittäjä varmistaa mm. turvapuhelimen latauksen sekä palovaroittimien toiminnan. Pyritään minimoimaan lääkkeiden väärinkäytön/yliannostuksen riskit huomioimalla lääkkeiden säilytyspaikka. Yrittäjä pitää mahdollisuuksien mukaan asiakkaan elinympäristön turvallisena, esim. kaatumisriskiä minimoimalla.

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

Kuullaan asiakasta hänen omasta näkemyksestä omassa palvelutarpeessaan, kerrotaan mitä palveluita on kotiin mahdollista saada. Tarvittaessa kysytään omaisten näkemystä palvelun tarpeesta. Palvelusopimus/suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan (tarvittaessa omaisen) kanssa.

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

Sopimus laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa (tarvittaessa omaisen kanssa)ja varmistetaan että asiakas ymmärtää sovitut asiat ja hinnat.

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta

Kuluttajansuojalaki suojaa kuluttajaa, jos hän kokee elinkeinonharjoittajan toimivan sopimuksen vastaisesta.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus)

Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu toimimalla aina yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja keskustelemalla hänen tarpeistaan ja tunteuksistaan.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Yrittäjä vastaa, jos hän vastaanottaa asiakkaan avaimet. Tästä kirjallinen kuittaus. Rahoja käytetään asiakkaan läsnä ollessa. Jos tämä ei ole mahdollista, käytetyistä rahoista toimitetaan kuitti asiakkaalle. (esim. kaupassa käynti)

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asia käsitellään välittömästi asiakkaan kanssa ja toimintatapa muutetaan.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Varmistetaan että asiakas pärjää asiakassuhteen päättymisen jälkeen. Jos hän vielä tarvitsee apua, varmistetaan että hän sitä saa. Jos asiakas itse päättää suhteen, varmistetaan että omaiset tietävät päätöksestä.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan

Nina Nyrhinen puh 0400 725 129, palvelut@ninankotiapu.fi

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot

Asia käsitellään mahdollisimman nopeasti asiakkaan kanssa ja toimintatapaa tarvittaessa muutetaan.

Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Tarvittaessa ollaan yhteydessä Iäkkäiden palveluiden asiakasohjaukseen, esim. turvapuhelin ja ateriapalveluita suunniteltaessa, palvelutarpeiden arvioinnissa sekä kriisitilanteissa.

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä

Huolehditaan asiakkaan oikeuksien toteutumisesta.

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

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

Kaikessa toiminnassa käytetään kuntouttavaa työotetta, kannustetaan asiakasta tekemään itse sekä ohjataan sosiaaliseen kanssakäymiseen. Toimintakykyä seurataan erilaisilla testeillä.

Siivouspalveluita tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä

Huolehditaan asiakkaan kodin siisteydestä ja hygieniasta, tarvittaessa siivous esim. viikottain tai joka toinen viikko. Pestään pyykkiä asiakkaan koneella tai käytetään pesulapalveluita. Huolehditaan roskien ulos viemisestä ja siitä että lain mukainen jätehuolto on järjestetty.

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

Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset: kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (toimintakykyä tukevan toiminnan, ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen, lumityöt, puiden pilkonta, vedenkanto sekä lasten koulunkäynnin tukeminen) Mahdollisuuksien mukaan tehdään asioita yhdessä asiakkaan kanssa, esim. ruuanlaitto, kaupassa käynti. Ollaan apuna päivittäisissä toiminnoissa, esim. pukeutuminen, peseytyminen, kannustamalla asiakasta tekemään itse sekä näin ylläpitämään toimintakykyä. Elinympäristö pidetään turvallisena esim. luomalla lumet pihasta/rappusilta. Tarvittaessa käytetään kiinteistöhuoltoyrityksiä apuna.

Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen)

Huolehditaan asiakkaan elinympäristön siisteydestä sekä henkilökohtaisesta hygieniasta. Yrittäjä ei mene asiakkaan luo sairaana, vaan tekee silloin yhteistyötä muiden alan toimijoiden kanssa jos tämä käytäntö sopii asiakkaalle.

Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Asiakaskäynnillä keskustellaan asiakkaan kanssa ja kuullaan hänen mielipiteitään sekä tarpeitaan toiminnan kehittämiseksi.

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta

Asiakastiedot käsitellään manuaalisesti, säilytetään yrityksen tiloissa Noukantie 14, lukitussa tilassa

Tietosuojavastaavan yhteystiedot
Nina Nyrhinen

Kuvaus miten asiakasta informoidaan [henkilötietojen käsittelystä](#)
Asiakkaalle kerrotaan, että henkilötietoja ei luovuteta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen [tietosuoja-asioihin](#) ja asiakirjahallintoon
Henkilöstöä ei ole.

Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen [rekisteriselosteen](#) ylläpitämisestä
Asiakastiedot rekisteröidään vain yrityksen omaan käyttöön.

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä
Asiakassuhteen asiakirjat arkistoidaan yrityksen tiloissa Noukantie 14, lukitussa tilassa, 1 vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä.

Kuvaus miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tarvittaessa asiakkaan luona pidetään päiväkirjaa, joka on jokaisen palvelukokonaisuuteen kuuluvan nähtävillä.

Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä

12. ALIHANKINTANA TUOTETTUJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Alihankintaa ei käytetä.

Luettelo alihankkijoista

Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta arkisin klo 8-16.15
puh 029 5053000

Kunnan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Päivi Apajasalo (ma-to klo 10 – 15)
Puh 044 701 1341
paivi.apajasalo@pori.fi

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaa yrittäjä Nina Nyrhinen

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain/tarpeen mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt ja vahvistanut

Paikka ja päiväys

Pori 4.9.2025

Allekirjoitus (yrityksen johtaja / yrittäjä)

Nina Nyrhinen
Nimen selvennys

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