

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Hämeenlinnan ateriapalvelu M&M Oy

Marika Lodvonen

toimisto@hameenlinnanateria.fi

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3. RISKIENHALLINTA	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	4
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	5
7. ASIAKASTURVALLISUUS	5
8. HENKILÖSTÖ	5
9.ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	6

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy
Puusepänkatu 5, 13110 Hämeenlinna
Y-tunnus: 2606089-6
Puh. 045-1824 111
Email: toimisto@hameenlinnanateria.fi
www.hameenlinnanateria.fi

Toimitusjohtaja: Marika Lodvonen 045-1824 111

Toiminta-alue: Hämeenlinna

Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy on ateriapalvelu ikäihmisille. Asiakaspaikkoja n. sata.

Ilmoituksenvarainen toiminta

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: 7.11.2017

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 9.11.2017

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy tarjoaa ateriapalvelua ikäihmisille. Tavoitteenamme on tukea ikäihmisten kotona asumista ja itsenäisyyttä mahdollisimman pitkään varmistamalla hyvä ravitsemustila ja hyvinvointi monipuolisten ja maukkaiden kotiruoka-aterioiden avulla, jotka toimitetaan asiakkaan kotiin. Hyvä päivittäinen ravitsemus tyydyttää vanhuksen elimistön ravinnontarpeen ja auttaa ylläpitämään toimintakykyä ja vireyttä. Myös monien sairauksien hoidossa on ravitsemuksella keskeinen merkitys.

Toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden yksilölliset tarpeet, jotka kirjataan ensimmäisen käynnin yhteydessä palvelusuunnitelmaan yhdessä palvelusopimuksen kanssa.

Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy:n periaatteet:

- 1) Aterioiden täsmällinen toimitus.
- 2) Henkilökohtainen, luotettava ja turvallinen palvelu (aina tutut ruoan jakajat), joille voi antaa käynnin yhteydessä palautetta / toivomuksia. Asiakas tuntee olonsa turvalliseksi nähdessään aina tutun henkilön.
- 3) Laadukkaista raaka-aineista valmistetut ateriat.

- 4) Huolehditaan aina, että asiakkaalla on kaikki hyvin, tarvittaessa otamme yhteyttä kotihoitoon / omaiseen, mikäli asiakas on omaisen yhteystiedon halunnut antaa palvelusopimuksen teon yhteydessä.
- 5) Kunnioitamme asiakasta ja olemme palvelualttiita.

3. RISKIENHALLINTA

Ennen palvelun aloitusta kartoitetaan asiakkaan tarpeet, toimintakyky ja sen mahdolliset esteet / epäkohdat sekä riskitekijät yhdessä asiakkaan ja / tai omaisen kanssa palvelusuunnitelmaan.

Asiakkaalta kirjataan palvelusopimukseen nimi, osoite, syntymäaika ja mahdollinen puhelinnumero. Asiakas voi halutessaan antaa myös omaisen nimen ja puhelinnumeron. Lisäksi kirjataan ylös mahdolliset erikoisruokavaliot ja allergiat. Nämä tiedot kirjataan asiakasrekisteriin ja ne ovat vain asiakkaan ja yrityksen välisiä tietoja, joita ei luovuteta ulkopuolisille tahoille.

Työntekijä on velvollinen olemaan yhteydessä toimitusjohtajaan, jos hän havaitsee työssään riskitekijöitä tai laatupoikkeamia. Palvelun riskitekijät ja laatupoikkeamat kirjataan ylös ja ne käsitellään välittömästi yrityksen päivittäisissä aamupalavereissa. Laaditaan toimintasuunnitelma korjaavista ja ehkäisevistä toimista sekä asiakkaan että palveluntuottajan turvallisuuden kannalta.

Rekisteröidyt riskitekijät ja läheltä piti -tilanteet sekä korjaavien toimenpiteiden suunnitelma käsitellään yhdessä asiakkaan (ja tarvittaessa omaisen) kanssa. Tutkitaan yhdessä juurisyyt ja samalla määritetään käytäntöjä, joilla ne voidaan tulevaisuudessa ehkäistä.

Riskienhallinta on osa yrityksen johtamisjärjestelmää ja hyvää hallintotapaa. Riskien ennakointi ja vaikutukset yritystoimintaan ovat osa yrityksen strategista johtamista.

Yritys panostaa henkilökunnan hyvinvointiin ja motivoimiseen, jotta henkilökunta pysyy samana eikä vaihtumista olisi.

Henkilökunnan toimintaperiaatteet:

*Jos asiakkaalla ei ole kaikki hyvin tai ilmenee jotain poikkeavaa käynnin yhteydessä, niin ilmoitetaan asiasta toimitusjohtajalle (tai vastaavalle), joka oman harkintansa mukaan ottaa yhteyttä kotihoitoon / omaiseen / viranomaiseen.

*Otetaan vastaan asiakkailta palautteet / toiveet ja niistä keskustellaan yrityksen päivittäisissä aamupalavereissa, jotta koko henkilökunta pysyy ajan tasalla koko ajan. Näistä palautteista annetaan vastaus asiakkaalle mahdollisimman pian.

*Henkilökunta suorittaa työnsä noudattaen hyviä tapoja ja turvallisuutta.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma- ja ulkovalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet yhdessä kaikki yrityksen työntekijät: Marika Lodvonen, Jonna Vainikainen, Ilkka Litmanen ja Sisko Säisä.

Oma- ja ulkovalvonnan suunnittelusta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa Marika Lodvonen, toimitusjohtaja.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa tai vuosittain. Samalla arvioidaan onko toiminnassa tapahtunut muutoksia, jotka edellyttävät oma- ja ulkovalvontasuunnitelman muuttamista.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka siihen ei tulisikaan muutoksia.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyy toimitusjohtaja.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja luettavissa yrityksen internetsivuilla:

www.hameenlinnanperia.fi.

Oma- ja ulkovalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti ja se on keskeinen osa palvelujen laadunvalvontaa sekä toiminnan kehittämistä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy:n palvelu perustuu asiakkaan vapaaehtoiseen tilaukseen ja valinnanvapautteen palveluntuottajien keskuudessa. Asiakkaan palvelutarpeet toimintakyvyn ja sosiaalisen kanssakäymisen ylläpitämiseksi arvioidaan yhdessä asiakkaan (ja tarvittaessa omaisen) kanssa ensimmäisellä käyntikerralla. Lähtökohtana on asiakkaan tahdonvapaus ja itsemääräämisoikeus, edunvalvojan tai valtuutetun näkökanta siinä tapauksessa, kun asiakkaan oma päätöksentekokyky on väliaikaisesti tai pysyvästi heikentynyt.

Palvelusuunnitelmaa tehdessä otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja yksilölliset tarpeet. Asiakas osallistuu ja vaikuttaa palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelusuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutoksia ja sitä päivitetään henkilökohtaisten tarpeiden tai tilanteiden muuttuessa.

Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy toimii aina hyvän hallintotavan ja eettisten periaatteiden mukaan. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta, yksityisyyttä, koskemattomuutta ja turvallisuutta sekä vapautta päättää omista asioistaan kunnioitetaan ja vaalitaan. Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy noudattaa kaikissa toimituksissa vaitiolovelvollisuutta ja henkilötietosuojaa.

Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy kerää palautetta palvelunsa laadusta, oikea-aikaisuudesta ja asiakaskokemuksesta. Asiakkaat voivat antaa jatkuvasti palautetta palvelusta ja palvelujen suorittajista. Kaikki asiakaspalautteet rekisteröidään ja niihin reagoidaan välittömästi. Asiakkaalle vastataan palautteeseen ja palautteet käsitellään päivittäisissä aamupalaverissa. Asiakaspalautteet ovat merkittävä osa toiminnan kehittämistä.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun / kohteluun, on hänellä oikeus tehdä muistutus palveluntuottajan johdolle, joka käsittelee muistutuksen välittömästi ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy:tä koskevat muistutukset voi tehdä toimitusjohtaja Marika Lodvoselle. Asiakkaan ja palvelusuorittajan kanssa selvitetään mahdolliset haittatapahtumat, vaaratilanteet tai epäasiallinen kohtelu sekä sovitaan korjaavista toimenpiteistä.

Tämän lisäksi asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä oman kuntansa sosiaaliasiamieheen tai kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi) ollessaan tyytymätön palvelutuottajan toimiin.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Toimitetaan asiakkaille iloisella mielellä ja luotettavasti sovitut maukkaat ateriat aina ajallaan.

Kaikilla Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy:n työntekijöillä on voimassaolevat hygieniapassit. Henkilökunta sitoutuu noudattamaan hyvää henkilökohtaista hygieniää. Keittiössä noudatetaan äärimmäistä huolellisuutta aterioiden valmistuksessa, samoin kuin aterioiden jakelussakin.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Aterioita toimitettaessa asiakkaan kotiin toimitaan aina niin, ettei asiakkaalle, hänen omaisuudelleen tai palvelun suorittajalle aiheudu vaaraa. Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M oy noudattaa yleisiä palo- ja pelastuslaitosten turvallisuusohjeita sekä taloyhtiöiden ohjeistusta ilmoitusvelvollisuudesta ja tiloista poistumisesta palon sattuessa.

Yritys ei ole vastuussa asiakkaan kodin turvallisuudesta. Havaitessaan asiakkaan realisoituneen turvallisuusriskin, kaltoin kohtelun tai kykenemättömyyden huolehtia itsestään on palvelun suorittaja velvollinen tekemään välittömästi ilmoituksen asiasta asianomaiselle viranomaiselle ja ottamaan yhteyttä asiakkaan nimeämään omaiseen.

8. HENKILÖSTÖ

Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M oy: n henkilöstömäärä on neljä ja asiakaspaikkoja on noin sata.

Työntekijöillä on pitkä kokemus alasta. Koska työntekijät suorittavat työtään asiakkaiden kotona, niin soveltuvuus ja luotettavuus tarkistetaan mahdollisilta suosittelijoilta. Koska hoivapalvelut eivät kuulu yrityksen palveluihin, ei hoito- ja hoivakoulutusta edellytetä työn suorittajilta.

Työntekijät perehdytetään yrityksen toimintatapoihin, arvoihin ja asiakaslupaukseen heti työsuhteen alussa. Heille järjestetään yrityksen sisäinen koulutus työturvallisuudesta, omavalvonnan sisällöstä, tavoitteista ja periaatteista.

Työntekijälle annetaan rajoitettu käyttöoikeus asiakasrekisteriin, josta he saavat tarvittavat tiedot asiakkaasta palvelun antoa varten. Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus.

9. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy:n asiakasrekisterin vastuuhenkilönä ja samalla tietosuojavastaavana toimii Marika Lodvonen (kts. Yrityksen yhteystiedot). Asiakastiedot tallennetaan suojattuun asiakasrekisteriin, jonne on pääsy vain toimitusjohtajalla. Työntekijöillä on rajoitettu pääsy rekisteriin.

Asiakas voi tarkastaa ja korjata omia tietojaan milloin tahansa. Asiakkaan tietoja ei missään olosuhteissa luovuteta ulkopuolisille. Kaikilla työntekijöillä on salassapitovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

Hämeenlinnan ateriapalvelu M & M Oy:n henkilötietolain 10§ mukainen rekisteriseloste löytyy yrityksen internetsivuilta: www.hameenlinnanateria.fi.

Hämeenlinnassa 20.joulukuuta 2017

Marika Lodvonen
Hallituksen puheenjohtaja, toimitusjohtaja