

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sosiaalipalveluna tuotettavat siivouspalvelut

Sisällys

1.	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	2
2.	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	4
3.	Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet.....	5
4.	Riskien hallinta	6
5.	Asiakkaan asema ja oikeudet	7
6.	Palvelun sisällön omaevalvonta.....	9
7.	Asiakasturvallisuus	10

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja:

Nimi: **Siivonnaiset Oy**
Y-tunnus: **2514479-9**
Hyvinvointialue : Etelä-Savon Hyvinvointialue
Kunnan nimi: Mikkeli

Toimintayksikkö/palvelu:

Nimi: Siivonnaiset Oy
Katuosoite: **Kyrönpellontie 1 D 1**
Postinumero: **50200** Postitoimipaikka: **MIKKELI**
Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli
Palvelumuoto: Siivouspalvelut

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Vanhukset ja terveydentilan heikentymisen tai muun toimintakykyä alentavan seikan takia siivouspalvelua tarvitsevat henkilöt

Esihenkilö Eeva Puntanen

Puhelin 045 1036900

Sähköposti eeva.puntanen@siivonnaiset.fi

Siivonnaiset Oy

Omavalvontasuunnitelma

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 8.12.2023

Palveluala, joka on rekisteröity Yksityisasiakkaalla koti-ja mökkisiivousta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat: Quick Shop, pesulapalvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaavana palveluntuottajana Siivonnaiset Oy vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tarkistamme pesulapalvelujen laadun työn suorittamisen jälkeen ja reklamoimme tarvittaessa.

Alihankintaa tuottavalta palveluntuottajalta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yrityksen omistajat Eeva Puntanen ja Jenni Haapea vastaavat yrityksen toiminnasta ja siten myös omavalvonnan suunnittelusta ja henkilöstön perehdyttämisestä omavalvontasuunnitelmaan.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Eeva Puntanen, puh. 045 1036900

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi kuukausittain yrityksen omistajien toimesta ja siihen päivitetään havaitut muutokset välittömästi.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Etelä-Savon Hyvinvointialueen hyväksymä omavalvontasuunnitelma tulee nähtäväksi PDF-muodossa yrityksen omille [www-sivuille](http://www.sivonnaiset.fi) osoitteeseen www.sivonnaiset.fi

3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Siivonnaiset Oy:n palvelun toiminta-ajatus on tuottaa siivouspalveluja ikääntyneille henkilöille tai henkilöille, joiden toimintakyky on terveydentilan tai muun syyn vuoksi heikentynyt.

Siivonnaiset Oy:n toimintaa ohjaavana arvona on tuottaa laadukasta siivouspalvelua, siten että asiakas on saamaansa palveluun tyytyväinen.

Asiakkaan kanssa laaditaan kirjallisesti henkilökohtainen palvelusopimus, jossa yhdessä asiakkaan kanssa sovitaan suoritettavat siivouspalvelut, miten usein siivouspalveluja tuotetaan, hintana käytetään voimassa olevaa tuntihintaa ilman arvonlisäveroa, kertaluonteiselle siivouspalvelulle on erillinen hinta. Voimassa oleva hinnasto on aina nähtävillä Siivonnaiset Oy:n [www-sivuilla](#). Sopimukseen kirjataan lisäksi asiakkaan erityiset toiveet siivouspalvelun suorittamiseksi. Sopimuksia laaditaan aina kaksi saman sisältöistä kappaletta ja niitä päivitetään aina tarvittaessa. Asiakassuhteissa noudatetaan aina vaitiolovelvollisuutta.

4. Riskien hallinta

Siivonnaiset Oy:n työntekijät on ohjeistettu havainnoimaan riskejä ja ilmoittamaan epäkohdista välittömästi vastuuhenkilöille. Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoittamaan pienimmistäkin havaitsemistaan riskeistä ja epäkohdista, ja että tästä ei ole seuraamuksia työntekijälle. Työntekijä on ohjeistettu ilmoittamaan havaintonsa välittömästi työnjohdolle, joka tekee tarvittaessa ilmoituksen asiakkaan omaisille.

Mahdolliset läheltä piti – ja vaaratilanteet käsitellään ko. tilanteen edellyttämällä tavalla yhdessä henkilöstön kanssa ja mietitään, miten tällaisissa tilanteissa tulisi toimia jatkossa samassa kohteessa työskenneltäessä ja millä toimin vahinkoja ja vaaratilanteita voisi jatkossa ehkäistä syntymästä.

Tapaturmien ehkäisemiseksi käytetään asianmukaista vaatetusta sekä suojavälineitä, kuten suojalaseja ja hengityssuojainta. Asiakasta ja asiakkaan omaisuutta pyritään suojelemaan mahdollisilta vahingoilta. Vahinkojen varalle Siivonnaiset Oy:llä on yritystoiminnan vastuuvakuutus sekä työntekijöiden lakisääteinen työtapaturmavakuutus. Sattuneista vahingoista työntekijä tekee ilmoituksen työnjohdolle välittömästi puhelimella, työnjohto käsittelee asian ja raportoi siitä omaisille puhelimella tai sähköpostilla ja tarvittaessa asiakasta ohjeistetaan vakuutusyhtiön kanssa asioimisessa.

Siivouskohteeseen lähdettäessä varmistetaan, että työvälineet ovat ehjiä ja puhtaita. Asiakaskohteessa huolehditaan, ettei asiakkaalle aiheudu kompastumisvaaraa. esim. työvälineistä, niiden johdoista tai kosteista pinnoista. Tarvittaessa asiakasta muistutetaan varovaisesta liikkumisesta siivouksen aikana tai jos mahdollista, ohjeistetaan asiakasta olemaan liikkumatta siivottavana olevalla alueella siivouksen aikana.

Mikäli siivouskohteessa työntekijä havaitsee epäkohdan, josta voisi seurata riski- tai vaaratilanne, työntekijät ilmoittavat tästä välittömästi työnjohdolle. Työnjohto ottaa yhteyttä asiakkaaseen tai asiakkaan omaiseen ja ohjeistaa epäkohdan poistamisessa.

Asiakassuhteessa pyritään siihen, että asiakas tai hänen lähiomaisensa uskaltavat kertoa siivouksen laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvät havaintonsa siivouspalvelun suorittajille tai näiden esimiehille.

Mahdolliset muutokset siivouskohteen työtehtävissä ja toimintatavoissa ilmoitetaan välittömästi niiden tultua tietoon työnjohdolle, joka informoi niistä muuta henkilöstöä.

Siivouskohteissa pyritään siihen, että siivouspalvelun suorittava henkilöstö pysyy samana asiakassuhteen aikana.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan aina yhdessä asiakkaan ja/tai tämän omaisen kanssa ja palvelun sisällön määrittää aina ensisijaisesti asiakas itse, tarvittaessa asiakkaan omainen tai edunvalvoja. Palvelusuunnitelmaa päivitetään asiakkaan tarpeen mukaan.

Palvelusopimukseen kuvattava siivouspalvelu voidaan toteuttaa joustavasti tarpeen mukaan, esim. sovitaan tietty säännöllinen ylläpitosiivous ja sovitaan esim. ikkunanpesu, saunatilojen pesu tapauskohtaisesti. Työnjohto käy palvelusuunnitelmat ja työtehtävät läpi työkohteessa työskentelevien työntekijöiden kanssa.

Asiakkaan kohtelu

Siivouspalvelua suoritetaan asiakkaan kotona, joten on tärkeää, että toimitaan asiakkaan kotia ja yksityisyyttä kunnioittaen. Palvelun tärkeänä periaatteena on luottamus asiakkaan ja siivouspalvelun tekijän välillä ja palvelun suorittamiseen liittyy vaitiolovelvollisuus kaikilta osin.

Jokaisen ihmisen ihmisarvo, yksilöllisyys ja itsemääräämisoikeus ovat Siivonnaiset Oy:n toiminnan lähtökohtia ja jokaista asiakasta kohdellaan asiallisesti ja ystävällisesti ja tasa-arvoisesti.

Asiakkaan osallisuus

Mikäli työn laatu ei vastaa asiakkaan toiveita, asiakas voi reklamoida joko siivouskohteen siivoajille tai yrityksen omistajille. Reklamaation voi tehdä suullisesti tai kirjallisesti.

Reklamaatiot käsitellään tapauskohtaisesti ja niihin vastataan aina, yleensä sähköpostilla, jotta asiasta jää kirjallinen dokumentaatio. Reklamaatioiden käsittelyn tavoitteena on laadun parantaminen sekä asiakkaan tyytyväisyys.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laadusta ja asiakkaan kohtelusta tyytymätön asiakas tai omainen voi tehdä muistutuksen:

Siivonnaiset Oy:n toimitusjohtaja Jenni Haapea, puh. 045 103 6900

Etelä-Savon Hyvinvointialueen sosiaalivastaava, puh. 044 351 2818

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta, puh. 09 5110 1200

Muistutus käsitellään aina yrityksen johdon ja asianomaisen työntekijän kesken välittömästi muistutuksen vastaanottamisen jälkeen ja pyritään löytämään korjaava toimintamalli. Tämän jälkeen tilanne käydään läpi ja informoidaan korjaavasta toimintamallista.

Oma työntekijä

Siivouskohteissa pyritään siihen, että niissä käy toistuvasti sama työntekijä(t)

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Käytämme siivoustyössä aina omia välineitämme. Siivousvälineet puhdistetaan ja huolletaan sovittujen ohjeiden mukaisesti. Mahdolliset asiakkaan allergiat huomioidaan siivousaineiden valinnassa.

Infektoiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ehkäistään käyttämällä tarvittaessa suun-
nenäsuojusta ja käsien desinfiointiainetta.

7. Asiakasturvallisuus

Siivouspalvelut suoritetaan asiakkaan kodissa, jolloin mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan turvallisuuteen perustuu työntekijöiden tekemiin havaintoihin mahdollisista turvallisuusriskeistä. Havaitsemistaan riskeistä työntekijät on ohjeistettu ottamaan yhteyttä työnjohtoon, jonka jälkeen asiakasta tai tämän omaista voidaan tiedottaa asiasta ja neuvoa mahdollisesta riskin poistamisesta.

Asiakkaan kotoa poistuttaessa huolehdimme, että ovet ja ikkunat ovat asianmukaisesti suljettu.

Henkilöstö

Henkilöstön rekrytoinnissa panostamme ammattitaitoisen, luotettavan ja sosiaalisen ihmisen löytämiseen ja palkkaamiseen. Kielitaidoksi Etelä-Savon alueella riittää tällä hetkellä hyvä suomen kielen suullinen osaaminen. Rekrytoinnissa työntekijä haastatellaan, jotta voidaan varmistua sopivuudesta työtehtävään. Lopullisen sopivuuden ja pätevyyden osoittaa työsuhteen koeaika.

Perehdyttämisvaiheessa uusi työntekijä työskentelee aina kokeneemman työntekijän kanssa yhdessä, jotta hän voi havainnoida ja oppia oikea työmenetelmät ja -välineet. Henkilökuntaa täydennyskoulutetaan tarvittaessa.

Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijät kirjaavat ylös työajassa tehdyn työajan, jonka perusteella laskutus tapahtuu.

Asiakastietojen tietosuoja

Asiakkaiden henkilötietoja säilytetään lukitussa kaapissa. Asiakastietoihin tallennetaan nimi, osoite ja henkilötunnus. Mitään arkaluonteisia terveystietoja Siivonnaiset Oy:n palvelusopimuksiin ei kirjata eikä taltioida.

Tietosuojavastaavan nimi: Eeva Puntanen, puh. 045 1036900

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen:

Mikkelissä, 30.6.2024

Jenni Haapea

Eeva Puntanen

Siivonnaiset Oy

Omavalvontasuunnitelma