

KOTI PUHTAAKSI

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 RISKIENHALLINTA	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	12
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	13
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan nimi:

Sahera Koti Puhtaaksi Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus:

2395527-2

Palveluntuottajan sijaintikunnat osoitteineen:

PK-seutu: Annankatu 27 A, 00100 Helsinki ja Kannusillankatu 10 A LH 1, 02770 Espoo

Pirkanmaa: Postitorvenkatu 16, 33840 Tampere; Jurvalankatu 4, 33300 Tampere

Turun seutu: Varkkakuja 2 Ih 2, 20320 Turku

Oulun seutu: Alppitie 12, 90530 Oulu

Jyväskylän seutu: Ahjokatu 14-16 Lh 3, 40320 Jyväskylä

Yhteystiedot

050 1209 (ma-pe klo 7-13.00)

asiakaspalvelu@kotipuhaaksi.fi

Live chat: <https://www.kotipuhaaksi.fi/yhteystiedot/#chat> (ma-pe 7-17.00)

Palvelumuoto ja asiakasryhmä

Sosiaalihuollon tukipalvelut asiakkaiden omissa kodeissa. Palvelua tuotetaan henkilöille, jotka tarvitsevat erityistä tukea jokapäiväisessä elämässään esimerkiksi alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja kotona asumista.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt:

Reetta Alastalo, toimitusjohtaja

Terhi Mäkinen, Senior HR Manager (hr@kotipuhaaksi.fi)

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti yhteistyössä henkilöstön, esihenkilöiden ja siivoustuotannon johdon kanssa. Seurannassa arvioidaan muun muassa palvelun laatua, asiakas- ja työturvallisuutta, henkilöstön toimintaa, palautteita, poikkeamia sekä omavalvonnassa havaittuja puutteita ja kehittämistarpeita.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehdään selvitys vähintään neljän kuukauden välein. Seurannan perusteella havaitut puutteet korjataan ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia tai kun seurannassa havaitaan siihen liittyviä päivitystarpeita. Seurannan perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Erillistä seurantaraporttia ei julkaista, vaan seurannan perusteella tehty muutokset voidaan julkaista päivitetyn omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Omavalvonnasta seurannasta ja sen raportoinnista vastaa Terhi Mäkinen / HR-tiimi yhdessä siivoustuotannon johdon kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksemme kotisivuilla www.kotipuhtaaksi.fi/omavalvonta.

Henkilöstön kanssa käydään omavalvontasuunnitelma huolella läpi säännöllisesti ja jokaisella on myös myöhemmin halutessaan mahdollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan vapaasti.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yrityksen päämääränä on tarjota asiakkaille räätälöityjä ja laadukkaita kotisiivous- ja kotipalveluja heidän omassa kodissaan. Haluamme täyttää asiakkaiden toiveet ja tarpeet kunnioittaen samalla heidän itsemääräämisoikeuttaan. Tavoitteenamme on tarjota kattavasti kotisiivous- ja kotipalveluja, ja keskeisiä periaatteitamme ovat palvelun korkea laatu sekä mutkaton yhteistyö asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Tuottamalla kotipalvelujen tukipalveluja tavoitteenamme on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja osaltamme mahdollistaa itsenäistä asumista kotona, mahdollisimman turvallisesti.

Palvelumme kattaa kodin siivouksen, tekstiilihuollon, ikkunanpesun sekä tarvittaessa muutto- ja kertasiivoukset. Lisäksi voimme avustaa asiakasta esimerkiksi pienissä kodin askareissa. On tärkeää huomata, että palvelumme ei sisällä hoito- tai lääketieteellisiä toimenpiteitä.

Sosiaalihuollon tukipalveluja tarjotaan henkilöille, jotka tarvitsevat erityistä tukea jokapäiväisessä elämässään esimerkiksi alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Palvelujen tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja mahdollistaa turvallinen asuminen omassa kodissa.

Sosiaalihuollon tukipalvelut ja muut kotipalvelut

Yrityksen tarjoamat palvelut voivat olla joko tavanomaisia kotitalouspalveluja tai sosiaalihuollon tukipalveluja. Sosiaalihuollon tukipalveluna tuotettava palvelu kohdistetaan asiakkaalle, jonka palveluntarve ja toimintakyky on arvioitu ja jonka osalta sosiaalihuollon tukipalvelun edellytysten täyttyminen on dokumentoitu.

Sosiaalihuollon tukipalveluna tuotettavan palvelun sisältö, laajuus ja tavoitteet määritellään asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Tavallinen kotisiivous tai muu palvelu, joka ei perustu sosiaalihuollon palvelutarpeeseen ja jonka osalta sosiaalihuollon tukipalvelun edellytykset eivät täyty, käsitellään yrityksen muuna kotitalouspalveluna.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme arvot ovat:

- * Vastuullisuus
- * Rehellisyys
- * Palveluasenne

Tukipalvelujen tavoitteena on turvata ja mahdollistaa asiakkaan asuminen kotona mahdollisimman pitkään sekä virkistää asiakasta käynneillä. Palvelumme toteutetaan asiakkaan tarpeita kuunnellen ja työssämme pyrimme kokonaisvaltaiseen tyytyväisyyteen. Kaikissa tilanteissa aito halu auttaa ihmisiä, joustavasti ja päättäväisesti.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennaltaehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja haitat. Koti Puhtaaksi Oy on tehnyt riskien kartoituksen sekä valmiussuunnitelman erilaisten poikkeustilanteiden varalta. Riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä, sillä näin voidaan ehkäistä, poistaa tai pienentää riskejä.

Riskien tunnistaminen

Ennakoimme mahdollisia ongelmia etukäteen ja lisäämme henkilöstömme tietoisuutta sekä asiakkaista että toimintaympäristöön liittyvistä riskeistä. Kun työntekijät menevät asiakkaan kotiin, voi syntyä riskejä sekä asiakkaalle että työntekijälle, ja hyvällä perehdyttämällä pyrimme ehkäisemään näitä riskejä. Ammatillisella osaamisella varmistamme, ettei työntekijä aiheuta turvallisuusriskejä, ja hän tietää esimerkiksi, miten käyttää puhdistusaineita, hallita laitteita ja työskennellä ergonomisesti.

Henkilöstömme työskentelee yleensä pareittain, mikä auttaa välttämään esimerkiksi työturvallisuuteen liittyviä riskejä, ylikuormittumista ja mm. uhkaavien tilanteiden, tapaturmien ja onnettomuuksien, syntymistä sekä läheltä piti -tilanteita.

Työntekijöille on selitetty toimintatavat ja ohjeistettu siitä, miten toimia erilaisissa tilanteissa. Heillä on aina mukanaan puhelin, jotta he voivat välittömästi ilmoittaa esimerkiksi työturvallisuuteen liittyvistä huolenaiheista tai puutteista.

Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä ilmoittaminen

Asiakaspalvelu

Koti Puhtaaksi Oy:n asiakaspalvelu on tavoitettavissa useilla eri viestintäkanavilla arkisin. Asiakkaita palvelee ja heidän kyselyihinsä vastataan puhelimitse, sähköpostitse, sosiaalisen median alustoilla ja chat-palvelun välityksellä. Vuosittain asiakaspalvelu käsittelee tuhansia yhteydenottoja ja toimii aktiivisena välikätenä asiakaspalautteiden välittämisessä ja liiketoiminnan kehittämisessä.

Ammattitaitoinen asiakaspalvelun henkilökunta suosittelee mielellään asiakkaan tarpeisiin parhaiten soveltuvaa palvelua, auttaa ongelmatilanteissa sekä hoitaa mahdolliset muutostilanteet.

Asiakaspalvelun yhteystiedot:

Sähköposti: asiakaspalvelu@kotipuhthaaksi.fi

Puhelin: 050 1209

Asiakaspalvelun aukioloajat voi tarkistaa osoitteesta: kotipuhthaaksi.fi

Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakas saa jokaisen siivouskäynnin jälkeen palautekyselyn, johon vastaamalla voi antaa palautetta siivouskäynnistä sekä jättää yhteydenottopyynnön.

Ilmoituskanava

Ilmoituskanavan kautta työntekijä, asiakas tai yhteistyökumppani voi tehdä ilmoituksen esimerkiksi silloin, jos epäilee yrityksen toimivan väärin tai epäeettisesti tai jos havaitsee muita sellaisia väärinkäytöksiä, joista yrityksen tulisi olla tietoinen. Koti puhtaaksi Oy:n ilmoituskanava: <https://www.kotipuhthaaksi.fi/anonyymi-ilmoituskanava/>

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä, jos hän havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Epäkohta voi liittyä esimerkiksi asiakkaan turvallisuuteen, kohteluun, palvelun laatuun tai siihen, ettei asiakkaan palvelua toteuteta sovitulla tai asianmukaisella tavalla. Epäkohta voi liittyä myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, kaltoinkohteluun, asiakkaan oikeuksien toteutumiseen tai muuhun asiakkaan hyvinvointia tai turvallisuutta vaarantavaan tilanteeseen.

Toimintaohje:

1. Työntekijä ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta viipymättä omalle esihenkilölleen tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle.
2. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.
3. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja arvioi tarvittaessa asian ilmoittamisen hyvinvointialueelle tai muulle toimivaltaiselle viranomaiselle.
4. Jos epäkohtaa tai sen ilmeistä uhkaa ei saada korjattua viivytyksettä, asiasta ilmoitetaan lain edellyttämällä tavalla valvontaviranomaiselle.
5. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen vuoksi.

Henkilökunnan perehdytykseen kuuluu ilmoitusvelvollisuuden ja siihen liittyvien toimintatapojen läpikäynti. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan henkilöstöä myös kirjallisissa ohjeissa ja säännöllisissä henkilöstöpalavereissa.

Läheltä piti-tilanteet

Läheltä piti -tilanteet ovat tilanteita, joissa vaaratilanne tai onnettomuus on ollut hyvin lähellä tapahtumista, mutta se onnistuttiin välttämään viime hetkellä. Nämä tilanteet voivat olla merkittäviä varoitusmerkkejä ja antavat mahdollisuuden arvioida ja parantaa turvallisuuskäytäntöjä tai prosesseja, jotta estetään vastaavien tilanteiden toistumisen ja vakavammat seuraukset tulevaisuudessa. Yrityksen työntekijöillä on velvollisuus raportoida läheltä piti-tilanteista, käyttäen tähän tarkoitettua kanavaa.

Tapaturmat ja vaaratilanteet

Työntekijöillä on velvollisuus raportoida työaikana sattuneista tapaturmista / vaaratilanteista. Tapaturma- ja vaaratilanteiden käsittely yrityksessä on äärimmäisen tärkeää työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuden kannalta. Raportoitujen tilanteiden pohjalta selvitetään miksi tapaturma tai vaaratilanne on sattunut ja miten vastaavanlaiset tilanteet voidaan estää, esimerkiksi kouluttamalla, prosesseja tehostamalla tai turvallisuuskäytäntöjä päivittämällä.

Työterveysyhteistyö

Työterveyshuolto toimii yhteistyökumppanina ja asiantuntijana aiheissa kuten:

- Työn, työympäristön ja työmenetelmien parantaminen ja kehittäminen.
- Terveysriskien ja haittojen ennalta ehkäiseminen ja vähentäminen.
- Työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ennaltaehkäiseminen.
- Terveysten ja työkyvyn tukeminen ja edistäminen koko työuran ajan.
- Sairauspoissaolojen vähentäminen.
- Työkyvyn hallinnan, seurannan ja varhaisen tuen käytäntöjen tukeminen.
- Työyhteisön hyvinvoinnin edistäminen.

Laadunvarmistuskäynnit

Laadunvarmistuskäynneillä tarkastetaan työn laatu, työn ohjeistukset, sekä on mahdollista keskustella asiakkaan kanssa palvelun toteutumisesta sekä erityistoiveista.

Henkilöstökyselyt

Henkilöstön työkykyä ja mahdollisia tuen ja lisäperehdytyksen tarpeita kartoitetaan kvartaaleittain täytettävillä kyselyillä.

Riskien käsitteleminen

Aluksi tapahtuman syyt selvitetään keskustelemalla asianosaisten kanssa. Tämän jälkeen harkitaan, miten kyseistä tilannetta olisi voitu ennakoida ja näin ehkäistä. Tärkeät opit ja havainnot jaetaan laajasti koko työyhteisöön, ja tarvittaessa asiaan liittyvät tiedot päivitetään organisaation toiminnanohjausjärjestelmään.

Korjaavat toimenpiteet

Kaikki asianosaiset tahot kontaktoidaan, ja mikäli havaitaan työssä virheitä tai puutteita, ne oikaistaan viipymättä. Jos toimintatavoissa tai -malleissa tunnistetaan puutteita, korjaustoimenpiteisiin ryhdytään välittömästi, samalla kun virheistä opitaan. Korjaavat toimenpiteet kirjataan sisäisiin ohjeisiin, asiakaskohteen ohjeisiin ja perehdytysohjeisiin.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista ja epäkohdista ollaan asianosaisiin välittömästi yhteydessä ja korjaavat toimintamallit päivitetään toiminnanohjausjärjestelmään, josta tiedot tarvittaessa ovat heti saatavilla. Henkilöstölle kerrotaan mahdollisesti opetusmielessä ja esimerkkitapauksena (asiakastiedot salassa pitäen) epäkohta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Ennen sosiaalihuollon tukipalvelun aloittamista asiakkaan palveluntarve ja toimintakyky arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne, toimintakyky, kyky selviytyä päivittäisistä toiminnoista sekä mahdollinen erityisen tuen tarve.

Arvioinnin perusteella määritellään, täytyvätkö sosiaalihuollon tukipalvelun edellytykset. Mikäli asiakas täyttää palvelun edellytykset, hänen kanssaan laaditaan palvelusuunnitelma, jossa kuvataan asiakkaan palveluntarve, palvelun tavoitteet sekä sovitut palvelut ja niiden toteuttaminen.

Palvelun toteuttamisen yhteydessä huolehditaan siitä, että toteutunut palvelu vastaa asiakkaalle määriteltyä palveluntarvetta ja palvelusuunnitelmaa. Palvelusuunnitelmaa ja palvelun tarvetta arvioidaan uudelleen, mikäli asiakkaan tilanne muuttuu olennaisesti.

Työntekijämme saavat suunnitellut palvelut, ohjeet asiakaskohteessa toimimiseen ja siinä mainitut työtehtävät puhelimen sovelluksesta.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja haluamme palvella asiakkaitamme parhain mahdollisin tavoin.

Sen vuoksi jo perehdytyksessä harjoitellaan asiakaskohtaamista. Asiakkaan yksilölliset toiveet huomioidaan palvelun toteuttamisessa. Työtehtävien tulee kuitenkin olla asiakkaan palveluntarpeen ja sovitun palvelukokonaisuuden mukaisia.

Mikäli asiakas pyytää palvelua, joka poikkeaa olennaisesti sovitusta palvelusuunnitelmasta palvelun soveltuvuus arvioidaan ennen sen toteuttamista. Tarvittaessa palvelusuunnitelmaa tai palvelun sisältöä päivitetään.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Epäasiallinen/loukkaava kohtelu tai käytös ei ole sallittua. Toimintamallit selvennetään uudelle työntekijälle jo perehdytysvaiheessa ja harjoitellaan asiakaskohtaamista.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista käytöstä työntekijämme osalta, siihen tartutaan välittömästi. Tällaisissa tilanteissa pyritään aina käsittelemään asia henkilöstön, asiakkaan ja omaisten kanssa sopien tarvittavista toimenpiteistä. Asianosaisille toimitetaan vastaus mihin toimenpiteisiin tai hyvitykseen reklamaation johdosta on päädytty.

Tilanteen niin vaatiessa työnjohto huomauttaa työntekijää kirjallisesti.

Palautteen kerääminen

Palautetta hankitaan suorilla kyselyillä aina kun mahdollista. Jokaisen asiakkaan kodissa on myös ns. asiakaskansio, jonne hän voi halutessa kirjoittaa palautetta ja työntekijä välittää sen edelleen esihenkilölleen.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kirjallisesti pyydetty palautteet koostetaan ja verrataan aiempien vuosien tuloksiin. Tavoittelemme aina 100% tyytyväisyyttä ja teemme yhdessä henkilöstön kanssa suunnitelmia ja toimia päästäksemme tavoitteeseen. Palautteet käsitellään ja niistä keskustellaan aina avoimesti, tarvittaessa tehdään ennalta ehkäisevät toimenpiteet tai muutokset prosessiin, jotta asiat saadaan hoidettua jatkossa paremmin ja joustavammin. Virheet ovat paikka/tilaisuus oppia ja positiiviset palautteet motivoivat parempaan tulokseen ja auttavat jaksamaan fyysisessä työssä.

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä siitä reklamaatio tai muistutus (asiakaspalvelu 050 1209). Tämän jälkeen selvitämme tapahtuneen työntekijän kanssa välittömästi, jotta voimme palata asiakkaalle viipymättä, mutta viimeistään 2 viikon sisällä. Mahdollinen virhe pyritään korjaamaan asiakkaalle mahdollisimman pian, ja samalla sovitaan asiakkaan toivomista jatkotoimenpiteistä.

Mahdolliset reklamaatiot hoidetaan asianosaisten kesken, mutta joskus yksittäinen tapaus saatetaan myös kertoa esimerkkinä, nimettömänä, muulle henkilöstölle, jotta vastaavia virheitä osataan välttää.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Asiakkaalla on oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavan.**Yhteystiedot:**

Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi:

sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
+358 405045249

Helsinki:

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
puhelinnumero: 09 31043355

Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi:

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
puhelin: 029 151 5838

Vantaa & Kerava

sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
puhelin: 0941910230

Järvenpää & Tuusula.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
puhelin: 040 8074755 tai 040 807 4756

Turku, Naantali, Raisio, Masku, Kaarina, Paimio, Rusko, Lieto

sähköposti: potilasasiavastaava@varha.fi
puhelin: 02 313 2399

Oulu, Kempele, Liminka

sähköposti: kaisa.oikarinen@pohde.fi
puhelin: 08 669 0600

Jyväskylä, Muurame

sähköposti: potilasasiavastaava@hyvaks.fi
puhelin: 014 269 2600

Kuluttaja-asiamies

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Keskeisiä tehtäviä ovat elinkeinonharjoittajien markkinoinnin, sopimusehtojen ja perinnän lainmukaisuuden valvominen, kun kyse on kuluttajiin

suunnatusta toiminnasta.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: 09 5110 1200

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Sosiaalihuollon tukipalvelun sisältö

Sosiaalihuollon tukipalveluna tuotettava palvelu perustuu asiakkaan yksilölliseen palveluntarpeeseen ja laadittuun palvelusuunnitelmaan. Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, toimintakykyä ja kotona asumista.

Palvelun sisältö määritellään asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Tukipalveluna voidaan toteuttaa esimerkiksi kodin siivousta, tekstiilihuoltoa ja muita asiakkaan arjen sujumista tukevia kodinhoidollisia tehtäviä. Palvelun sisältö ja laajuus määräytyvät asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

Palvelu ei sisällä terveydenhuollon tai sairaanhoidon tehtäviä eikä edellytä hoitotyön ammatillista pätevyyttä.

Palvelun toteutumista seurataan asiakaspalautteen, työntekijöiden havaintojen, laadunvarmistuskäyntien ja palvelusuunnitelmien perusteella. Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tai palveluntarpeessa havaitaan muutoksia, asia arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Sosiaalihuollon tukipalvelun ja muun palvelun erottelu

Yrityksessä varmistetaan, että sosiaalihuollon tukipalveluna tuotettavat palvelut erotetaan palveluista, jotka eivät perustu sosiaalihuollon palvelutarpeeseen.

Sosiaalihuollon tukipalvelun asiakkaasta ylläpidetään palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot palvelutarpeesta, palvelusuunnitelmasta ja sovitusta palvelun sisällöstä. Toteutuneen palvelun tulee vastata dokumentoitua palveluntarvetta ja sovittua palvelukokonaisuutta.

Mikäli asiakkaalle tuotetaan sosiaalihuollon tukipalvelun lisäksi muita palveluja, palvelujen sisältö ja perusteet erotellaan yrityksen asiakas- ja laskutusjärjestelmissä. Laskutuksessa varmistetaan, että laskutettava palvelu vastaa asiakkaalle määriteltä ja toteutettua palvelua sekä sen dokumentoitua perustetta.

Hygieniaikäytännöt ja infektioiden torjunta

Henkilöstö on ohjeistettu saippuapesemään kätensä aina ennen ja jälkeen asiakaskäynnin, mutta mikäli käsien pesu ei ole mahdollista, heillä on aina mukana myös käsidesiä.

Työntekijä noudattaa koko siivoustyön ajan tehokasta käsihygieniaa, käyttää kertakäyttöisiä suojakäsineitä ja noudattaa aseptista työjärjestystä.

Asiakkaan ennakkoiveesta siistijät käyttävät kasvomaskia. Siivoustyö on raskaampaa maskin kanssa, ja tämän vuoksi työntekijä voi käyttää myös visiiriä, mikäli asiakkaan

toiveissa ei erikseen ole kasvomaskin käyttö. Visiiriä ei voi kuitenkaan käyttää asiakkaan kuullessa riskiryhmään.

Henkilökunta suorittaa säännöllisesti seuranta- ja tarkkailua siivousvälineiden kunnosta varmistaakseen niiden eheyden ja hygieenisyyden.

Hygieniayhdyshenkilö:

Anni Halminen (anni@kotipuhaaksi.fi)

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kaikki asiakastiedot ovat suojattua eikä ulkopuolisilla ole mahdollisuutta päästä niihin käsiin. Työntekijät ovat sitoutuneet ja allekirjoittaneet vaitiolovelvollisuussopimuksen. Yrityksen toimitiloissa on hälytysjärjestelmä sekä murtosuojatut avainkassakaapit asiakkaan avainten turvallisen säilyttämisen vuoksi.

Asiakasturvallisuutta ja sen jatkuvaa kehittämistä arvioidaan säännöllisesti ulkopuolisten asiantuntijoiden avustuksella.

Asiakasrekisteriä ylläpidetään ajantasaisesti ja henkilötietoja käsitellään voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Ilmoitus toisen henkilön edunvalvonnan tarpeesta tehdään, jos hän ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan synn vuoksi kykene itse huolehtimaan asioistaan eikä asioita voida hoitaa asianmukaisesti muulla tavoin. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta. Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta ilmeisesti olevasta henkilöstä tehdään Digi- ja väestötietovirastoon seuraavalla lomakkeella:

<https://dvv.fi/documents/16079645/20465496/Ilmoitus+edunvalvonnan+tarpeesta+ilmeisesti+olevasta+henkil%C3%B6st%C3%A4>

Mikäli tukipalvelun yhteydessä havaitaan tai muutoin saadaan tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa olevasta ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin uhasta, tulee tästä mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa alueen pelastusviranomaiselle.

Tämän lisäksi jokaisella kansalaisella on oikeus tarpeen vaatiessa tehdä palovaara- ja onnettomuusriski-ilmoitus. Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Uusia työntekijöitä palkatessamme asetamme ehdokkaille korkeat vaatimukset moitteettoman taustan suhteen. Emme käytä epäpäteviä sijaisia, ja uusi työntekijä ei saa työskennellä itsenäisesti asiakkaiden parissa. Turvallisuussyistä suosimme yleisesti työskentelyä siivoustyötä pareittain.

Valikoidusti rekrytoitu uusi työntekijä saa perusteellisen koulutuksen, joka sisältää sekä teoriaa että käytäntöä. Henkilökohtainen koulutuskehitys dokumentoidaan ja siihen

sisältyy työmenetelmien, ergonomian, erilaisten puhdistusaineiden ja niiden käytön sekä turvallisuusohjeiden tarkastelu. Lisäksi työntekijän on osoitettava asiakaspalvelutaitonsa harjoitelluissa tilanteissa.

Koko koulutusprosessin ajan uusi työntekijä työskentelee kokeneemman kollegan kanssa.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakastiedot ovat kirjattu sähköiseen asiakastietorekisteriin. Asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja ainoastaan palvelun toteuttamisen kannalta tarpeellisessa laajuudessa. Työntekijälle välitetään vain ne asiakasta ja palvelun toteuttamista koskevat tiedot, jotka ovat hänen työtehtävänsä kannalta välttämättömiä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuuslupauksen.

Rekisteriseloste päivitetään toimintatapojen muuttuessa. Ylläpidosta vastaa yrityksen tietosuojavastaava: Tuomas Mäkelä (tuomas@kotipuhaksi.fi).

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa. Se on osa laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä.

Asiakkaan kodissa tehtävää työtä ohjaa toimintasuunnitelmat ja luodut prosessit. Asiakaspalautteiden pohjalta kerätään kehittämiskohteita, joita toteutetaan aina tarpeen vaatiessa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Helsingissä 1.6..2026

Allekirjoitus: Reetta Alastalo, toimitusjohtaja