

KOTIPALVELUN TUKIPALVELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET
4. LAADUNHALLINTA
5. RISKINHALLINTA
6. PALVELUNTUOTTAJAN JA HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS
7. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
8. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA
9. TURVALLISUUS
10. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY
11. HENKILÖSTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja:

- Kukkohovi Palvelut Oy
- Y-tunnus: 2305561-0

Palvelumuoto:

- Kotisiivous

Yhteystiedot:

- info@kukkohovipalvelut.fi
- 0451137929

Pohteen hyvinvointialueen myöntämä lupa.

Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen kotipalvelun tukipalveluiden, siivouspalveluiden tuottaja.

Päätös 6/2023

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman on laatinut toiminnasta vastaava Anne Tervonen. Suunnitelma on käyty läpi yhdessä työntekijöiden kanssa.

Omaevalvontasuunnitelman päivityksistä ja seurannasta vastaa Anne Tervonen.

Suunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa, mutta kuitenkin aina tarvittaessa.

Omaevalvontasuunnitelma on tulostettuna toimistolla ja sähköisenä kotisivuillamme, www.kukkohovipalvelut.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus:

- Kukkohovi Palvelut Oy:n tavoitteena on tuottaa ikääntyneille sekä, henkilöille, joilla on toiminta kykyalentunut, sairauden tai jonkin muun asian vuoksi, laadukasta siivouspalvelua, kilpailukykyiseen hintaa.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

- Haluamme tuottaa laadukasta siivousta, jokaiselle asiakkaallemme, elämäntilanteesta ja kunnosta riippumatta.
- Mahdollistaen näin asiakkaan kodin siisteyden, joka vaikuttaa yleiseen hyvinvointiin.
- Rääätälöimme palvelun sisällön aina asiakkaan toiveiden mukaan.

4 LAADUNHALLINTA

Asiakkaan palvelusopimukseen kirjataan yhdessä sovitut asiat ja niitä päivitetään tarpeen mukaan. Asiakkaiden luona tehdään säännöllisesti arvion päivittämiskäyntejä, jolloin samalla tehdään laadunvalvontaa. Asiakkaiden kanssa ollaan myös säännöllisesti yhteydessä puhelimitse, jolloin voidaan sopia tarvittaessa ylimääräisestä laadunseurannasta. Asiakkaat voivat jättää palautetta puhelimitse, sähköpostilla tai kotisivujen kautta.

5 RISKINHALLINTA

Työyhteisömme ilmapiiri on avoin, turvallinen ja luottamuksellinen. Henkilökuntamme, sekä asiakkaamme uskaltavat tuoda esiin kaikki turvallisuuteen ja laatuun liittyvät mahdolliset epäkohdat. Joista puhumme avoimesti yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Työntekijät ovat matalalla kynnyksellä yhteydessä työnsuhteen. Pyrimme ennakoidaan riskit huolellisella ennakoinnilla.

Riskientunnistaminen:

- Jokainen työntekijä on perehdytetty ilmoittamaan vaaratilanteet, läheltä piti tilanteet sekä muut mahdolliset riskit työnjohdolle viipymättä.
- Kaikille työntekijöille on annettu mahdollisuus työturvallisuuskoulutukseen. Olemme huolehtineet, että jokaisella työntekijällä on riittävä valaistus työnteossa.
- Työntekijät on koulutettu tekemään huolto työskentelyvälineisiin, että välineet ovat ehjiä ja puhtaita.
- Työntekijät käyttävät työvälineitä niin, että niistä ei synny asiakkaalle esim. kompastus vaaraa. Imurinjohto pidetään mahdollisimman lyhyenä, ei jätetä rullattua mattoa keskelle lattiaa etc.

Riskienhallinnan työnjako:

- Tapaturman sattuessa, työntekijä on ensi sijassa yhteydessä hätäkeskukseen, jos kyseessä on vakava tapaturma.
- Asiakkaan saadessa sairaskohtauksen työntekijä on ensi sijassa yhteydessä hätäkeskukseen.
- Työntekijä ilmoittaa työnjohdolle viipymättä tapaturmasta, sairaskohtauksesta etc.
- Työnjohto on yhteydessä asiakkaan lähiomaiseen tapaturma tilanteesta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen:

- Keskustellaan kaikkien osapuolten kanssa tilanteesta.
- Selvitetään mistä tapahtuma johtui, ja olisiko tilanteen voinut ennakoida.
- Käytetään tilannetta esimerkkinä työyhteisössä, asiakkaan tietoja paljastamatta.
- Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan ylös, käsitellään ja raportoidaan sisäisesti, sekä tarvittaessa muiden tilanteissa olleiden kanssa.
- Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatu-epäkohdista ja riskeistä puhelimitse, sähköpostilla tai kotisivujen kautta olevalla lomakkeella.
- Kaikki ilmoitukset käydään läpi, keskustellaan ja käydään läpi, olisiko tilanteen voinut välttää, ja kuinka jatkossa toimitaan.

Korjaavat toimenpiteet:

- Epäkohtiin reagoidaan välittömästi niiden ilmettyä.
- Kaikki ilmoitukset kirjataan ylös
- Asianomaisten kanssa keskustellaan tapahtumasta ja mietitään yhdessä mahdollisia toimintatavan muutoksia, sekä palveluntarpeen uudelleen kartoittamista.

Muutoksista tiedottaminen:

- Työntekijöitä, sekä muita asianomaisia tiedotetaan tilanteesta mahdollisimman pian puhelimitse tai henkilökohtaisesti.

6 PALVELUNTUOTTAJAN JA HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

- Palveluntarve kartoitetaan ilmaisella käynnillä asiakkaan luona, jossa kartoitetaan siivouksen tarve yhdessä asiakkaan kanssa.
- Asiakkaan toiveet ja tarpeet otetaan aina huomioon, ja pyrimme toteuttamaan nämä parhaalla mahdollisella tavalla. Noudatamme vaitiolovelvollisuutta ja kunnioitamme asiakkaan päätöksiä ja yksityisyyttä.
- Jos ongelmia havaitaan, johto puuttuu asiaan vastuullisesti ja mahdollisimman pian. Asia selvitetään kaikkien osapuolten kanssa. Johdon ja työntekijöiden vastuulla on korjata tilanne niin, ettei se toistu. Jos asiakas kokee, että häntä on kohdeltu epäasiallisesti, pyydämme asiakasta ottamaan yhteyttä Kukkohovi Palveluiden siivoustyön vastaavaan Anne Tervoseen, jolloin voimme käydä tilanteen yhdessä asianosaisten kanssa ja suunnitella tilanteen korjaus niin että se ei enää toistu jatkossa. Meille tärkeää on asiakkaan luottamus ja asiakassuhteen säilyminen.
- Tapahtumat raportoidaan ja pyritään aina ennaltaehkäisemään vastaavien tapahtumien varalta.
- Jokaiselle uudelle asiakkaalle tehdään arviokäynti, jossa käydään läpi siivouspalvelun tavoitteet, asiakkaan toiveet sekä tehdään kirjallinen palvelusopimus. Sekä säännöllisellä arvion päivittämisellä.
- Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta
- Asiakas voi halutessaan aina pyytää työntekijää tekemään myös muunlaisen siivoustyön, kuin mitä on sopimukseen kirjoitettu.

Oikeusturva

- Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Muistutuksen tai kantelun voi toimittaa kirjeitse tai sähköpostilla
- Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Asiakkaalla on oikeus olla yhteydessä sosiaaliammiehen.
- Potilasasiavastaava Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella 044 703 4115
- Jokaiseen kirjallisesti tulleeseen muistutukseen ja kanteluun vastataan kirjallisesti viimeistään 1-4 viikon kuluessa.

8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

- Siivoustyön laadusta vastaa Anne Tervonen.
Käytämme aina puhtaita välineitä. Käytämme aina omia välineitä ja pesuaineita. Siivousvälineet puhdistetaan aina sovittujen ohjeiden ja säännösten mukaisesti.
- Huomioimme aina asiakkaan allergiat ja toiveet, käytämme myös tarvittaessa hajusteettomia pesuaineita.

9 TURVALLISUUS

- Työnhakijat haastatellaan aina kasvotusten ja heidän kanssaan tehdään kirjallinen työsopimus.
- Työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus.
- Koe-ajan aikana arvioimme työntekijän soveltuvuuden työtehtäviin
- Huolehdimme aina työntekijöiden huolellisesta perehdyttämisestä kohteisiin, työvälineisiin sekä toimintatapoihin. Perehdyttäjä työskentelee aluksi aina yhdessä uuden työntekijän kanssa.
- Työntekijöiden tietoon saatetaan kaikki asiakkaiden kanssa sovitut työtehtävät sekä niissä tapahtuvat muutokset.
- Työntekijöiden kanssa pidetään säännöllisesti palavereita, joissa käydään läpi toimintaa ja sen kehitystä.
- Kaikkien käyttämiemme siivousaineiden käyttö –ja turvallisuusohjeet löytyvät erillisestä kansioista, joka säilytetään sosiaaliloissa. Kansioista löytyy myös siivousvälineiden huolto-ohjeet ja työturvallisuusohjeet. Kaikki aineet ja toimintatavat opastetaan lisäksi perehdytyksen yhteydessä uusille työntekijöille.

10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kaikkien asiakkaiden tiedot kirjataan sähköiseen asiakasrekisteriin.

Noudatamme vaitiolovelvollisuutta tietojen suhteen, emmekä luovuta tietoja ulkopuolisille.

Tietosuojavastaavana toimii Anne Tervonen p.+358503366659

11 HENKILÖSTÖ

Rakenne:

Vakituiset siivoajat 4, osa-aikaset/sijaiset 4, lähiesimies, palveluesimies/toimitusjohtaja

Rekrytointi:

Jokainen työnhakija haastatellaan henkilökohtaisesti ja varmistetaan soveltuvuus työhön.

Koulutus ei ole välttämätön, mutta katsotaan eduksi. Jokainen uusi työntekijä kulkee alussa toisen työntekijän kanssa, joka perehdyttää tehtäviin ja kohteisiin.

Oulussa 26.01.2024

Kukkohovi Palvelut Oy

Anne Tervonen