

Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma:

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot:

Palveluntuottaja: Siivous Feenix oy y-3309018-8
Kotitontuntu 8 B 52 Espoo
Salla Länsivirta 0504782818
salla@siivousfeenix.fi

Palvelumuoto: Siivouspalvelut , asiointi ja koti-apupalvelut.

2.1 TOIMINTA AJATUS:

Siivous Feenix tarjoaa pääkaupunkiseudulla erilaisia siivouspalveluita, kuten muutto- , koti- ,suursiivous-, yrityssiivous sekä ikkunoiden pesu. Tarjoamme palveluitamme kotitalouksille (vanhukset, lapsiperheet ,pariskunnat, ja yhden henkilön taloudet) sekä yrityksille. Arvolisäverotonta siivouspalvelua tuotamme vanhuksille, vammaisille, kehitysvammaisille, päihdekuntoutujille ja mielenterveyskuntoutujille) Teemme myös yrityksille siivouksia (toimisto-, rappu-,muutto- ja varastosiiuouksia) Palveluna lisätään myös asiointi ja koti-apu palvelut.

Jokaiselle asiakkaalle teemme palvelusopimuksen josta käy ilmi asiakkaan tai (läheisen) toiveet ja tarpeet.

Sopimukseen kirjataan suoritettavat tehtävät ,aika ja hinta.

Sopimukset tehdään kahtena kappaleena ja niitä päivitetään tarvittaessa.

Sopimus kuitenkin tarkistetaan noin kerran vuodessa.

Noudatamme työssämme vaitiolovelvollisuutta ja työtämme ohjaa sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspalvelulaki.

2.2 ARVOT JA TOIMINTAPEIAATTEET:

Arvoihimme kuuluu luotettavuus, yksilöllisyys palveluiden suunnittelussa, asiakkaan kunnioittaminen sekä laadukas palvelu.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO:

1.Riskien hallinta

Työyhteisömme avoin, luottamuksellinen ja helposti lähestyttävä ilmapiiri mahdollistaa sen että asiakkaat ja henkilökuntauskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Henkilökuntamme on myös sitoutunut ja käyvät jatkuvaa keskustelua päivittäin työnjohdon kanssa. Henkilökunta perehdytetään huolellisesti jokaiseen kohteeseen ja

omavalvontasuunnitelmaan . Pyrimme ennakoimaan riskit huolellisella ja tarkkaavaisella koesiivouskäynnillä asiakkaan luona jolloin käydään läpi kaikki tarvittavat asiat jatkoa varten asiakkaan kanssa yhdessä.

Työntekijöidenkin parannusehdotuksia omavalvontasuunnitelmaan kuunnellaan mielellään.

Tapaturmien ehkäisemiseksi on henkilökunnalla tarpeellinen työvaatetus kuten työkengät,hanskat ja tarvittaessa maski.

Työntekijät on myös ohjeistettu pitämään työtarvikkeet järjestyksessä kompastumisvaaran minimoimiseksi sekä rajoittamaan veden käyttöä esimerkiksi märkäpyyhinnässä liukastumisvaaran ehkäisemiseksi.

Tämän lisäksi on huolehdittu tarpeellisista vakuutuksista tapaturmien tai vahinkojen sattuessa. Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan kanssa . Jos asiakkaan tilanne muuttuu kotona ja he meille sen kertovat niin tilannetta ja palvelua arvioidaan uudelleen ja asianomaisille työntekijöille tiedotetaan asiasta.

Myös työntekijän on tuotava riskit ja vaarat työnjohdon tietoon. Varmistamme että työvälineet ovat puhtaita ja ehjiä.

Havaitut epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman pian ja mietitän miten jatkossa vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä jatkossa.

3.2 KORJAAVAT TOIMENPITEET:

Epäkohtiin reagoidaan välittömästi. Asianomaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja mietitään yhdessä mahdollisia toiminnanmuutoksia.

4.OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN:

Omavalvontasuunnitelmasta vastaava henkilö.

Yrittäjä: Salla Länsivirta

Yhteystiedot: 0504782818, Salla@siivousfeenix.fi

seurannasta ja suunnitelmasta vastaa: Salla Länsivirta

Omavalvontasuunnitelman seuranta:

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään silloin , kun toiminnassa tapahtuu laatuun ,hintaan tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Esimerkiksi mikäli vastuuhenkilö muuttuu tai kun työntekijöiden määrä radikaalisti muuttuu. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös jos palveluihin tulee merkittäviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus:

Omavalvontasuunnitelma tulee nähtäväksi verkkosivuille.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET:

5.1. Palvelun tarpeen arviointi:

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan ennen koesiivousta puhelimitse tai sähköpostilla. Koesiivouksen aikana ja jälkeen sekä asiakkaan kanssa siivouksen jälkeen keskustelemalla arvioidaan katsotaanko palvelua asiakkaalle sosiaalihuoltopalveluna. Tällöin asiakas saa palvelun arvolisäverottomana. Sosiaalihuoltopalvelun ollessa kyseessä tulee alkukartoitukseen kirjata sosiaalihuollon tarpeen peruste kuten olennainen toimintakyvyn aleneminen , joka estää asiakasta suoriutumasta itsenäisesti arjen toimista. Ensisijaista on asiakkaan oma näkemys tilanteestaan tai tarvittaessa läheisen.

Palvelut räätälöidään yksilöllisesti ja kiinnitetään huomiota esimerkiksi asiakkaan terveydentilan riskeihin, fyysisiin haasteisiin tai lähipiirin vähyyteen. Arvio palvelun tarpeesta ja palvelusuunnitelma tehdään aina asiakkaan kanssa yhdessä.

5.2. Palvelusopimus:

Mikäli asiakkaan toimintakyky ei ole alentunut laaditaan suoraan palvelusopimus ja jos on niin laaditaan alkukartoitus ja sosiaalihuoltopalvelusopimus.

Sopimukseen kirjataan tarjottava palvelu, kesto, siivousväli , jatkuvuus sekä esimerkiksi tiedot avaimista ja niiden luovutuksesta.

Asiakas voi halutessaan tai tarvittaessa lopettaa palvelun koska tahansa tai muuttaa sitä.

5.3 Asiakkaan kohtelu:

Itsemääräämisoikeus otetaan kaikessa toiminnassa huomioon.

Asiakas määrittelee millaisia palveluja hän tarvitsee ja ostaa. Kunnioitamme asiakkaan elämäntyyliä ja palveluillamme pyrimme auttamaan asiakasta haluamallaan tavalla.

Kuitenkin esimerkiksi eläintalouksiin valitsemme sopivan työntekijän. Yrityksessä ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeuta mutta vaaratilanteessa otamme yhteyttä hätäkeskukseen esimerkiksi asiakkaan ollessa itsetuhoinen. Haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään aina asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu:

Asiakkaalla on aina oikeus tehdä valitus työnjohdolle jos hän kokee tyytymättömyyttä itsensä tai saamaansa palvelua kohtaan.

Valitukseen suhtaudutaan aina vakavasti ja asia käsitellään asian perusteellisesti ja tehdään tarvittavia muutoksia ettei vastaavaa enää tapahtuisi.

5.5. Asiakkaan osallisuus:

Asiakkaat ja tarvittaessa myös heidän läheisensä otetaan mukaan palvelun ja toiminnan kehittämiseen. Keräämme säännöllisesti palautetta suullisesti, sähköpostilla sekä facebookilla.

Pyydämme asiakkaita jättämään palautetta yrityksellemme ja käytämme sitä toiminnan kehittämiseen.

Kokoonnumme työyhteisön kanssa säännöllisesti ja käymme asioita läpi kuten palautteet.

5.6 Asiakkaan oikeusturva:

1. muistutuksen vastaanottaja: Salla Länsivirta, salla@siivousfeenix.fi

2.Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Helsinki

Asiakkaiden yhteydenotot ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30 puh. 09 3104 3365
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
Sähköpostiosoite sosiaaliamies@hel.fi

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu potilaan /asiakkaan avustaminen muistutuksen tekemisessä.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Helsinki

Kuluttajaneuvonta (maistraateissa): 029 553 6901
Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 10–14.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

d) Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan aina toiminnan kehittämisessä käsittelemällä niitä johdon sekä tarvittaessa henkilökunnan kanssa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

6. Palvelun sisällön omavalvonta:

Pyrimme aina hyvään ja ystävälliseen palveluun joka helpottaa asiakkaan tilannetta ja arkea sekä joka saa hänelle hyvän ja luottavaisen mielen riippumatta siitä onko hän köyhä,rikas, säännöllinen tai kertasiivousasiakas.

6.1 Hygieniakäytännöt:

Hygieniakäytännöt käydään aina yhdessä läpi huolellisesti uuden työntekijän kanssa .

Suojavarusteidenkäyttöä säädelään erityisesti nyt covid epidemian aikana mutta esimerkiksi työkengät ja suojakäsineet meillä on aina käytössä sekä työskentelemme aseptisesti.

Pesemme siivousliinat aina käytön jälkeen 90c asteessa sekä desinfioimme välineet asiakkaiden välissä. Emme tule kipeänä töihin.

Asiakkaat kenelle on hankittu omat siivousvälineet on ohjeistettu huolehtimaan niiden puhtaanapidosta. Työn suorittajat pesevät liinat muuten omissa kodeissaan ja huoltavat niitä.

6.2 Terveysten -ja sairaanhoito:

Mikäli asiakkaalla ilmenee palvelua annettaessa terveysongelmia niin niiden kiireellisyys arvioidaan ja toiminta on sen mukaista. Kiirettömässä tapauksessa keskustellaan asiakkaan kanssa jatkotoimenpiteistä mutta esimerkiksi sirauskohtauksen sattuessa soitetaan hätäkeskukseen.

6.3 Monialainen yhteistyö:

Yrityksemme tekee tarvittaessa yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa kuten kotihoito mutta tässäkin tapauksessa asiakkaan luvalla.

7. 1.ASIAKASTURVALLISUUS:

Asiakasturvallisuus on erittäin tärkeää. Asiakkaan turvallisuus pyritään aina varmistamaan alkukartoituksella sekä jatkuvalla tarkkailulla ja keskustelemalla asiakkaan kanssa mahdollisista turvallisuusriskeistä asiakkaan kotona tai vaikka terveydentilassa.

Mikäli näemme työssämme epäkohtia kuten iäkkään tai sairaan henkilön kaltoinkohtelua tai tilanne jossa asiakas ei kykene huolehtimaan itsestään tehdään välittömästi ilmoitus vastaavalle taholle kuten poliisille tai sosiaaliviranomaiselle. Mikäli asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa havaitaan epäkohtia ilmoitus tehdään sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle (sosiaalihuoltolaki 48§).
Asiakasturvallisuutta parannetaan palautteella ja kouluttamisella.

7.2 Henkilöstö ja rekrytointi:

Henkilöstöä palkataan asiakasmäärän kasvaessa.

Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa lisätään jatkuvasti perehdytyksellä ja koulutustuokioilla.

Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota työntekijän koulutukseen ja työkokemukseen. Kaikki työntekijät tekevät tällä hetkellä työtä aliurakointina mutta ovat säännöllisesti töissä Siivous Feenixillä.

Palautetta ja omavalvontasuunnitelmaa käydään yhdessä läpi henkilöstön kanssa.

7.3 Henkilöstö:

Omistaja, kaksi kevytyrittäjää ja yksi oy:llä aliurakointia siivouksen ostalta tekevää .

7.4 Toimitilat:

Yrityksen palvelut tuotetaan asiakkaan kotona , mökillä tai yrityksen tiloissa. Muu työ tehdään kotitoimistosta käsin.

7.5 Teknologia:

Teknologisina ratkaisuuina yrityksessä käytetään tietokonetta asiakstietojen säilytykseen sekä asiakkaiden kanssa yhteydenpitoon. Yhteyttä pidämme myös whatsappilla,sähköpostilla ja soittamalla. Kotisivut ja Facebook on myös tärkeä viestimisen väline.

8. ASIAKASTIETOJE KÄSITTELY:

Asiakastietoihin merkitään aktiiviset asiakkuudet. Näin tiedetään asiakkaiden lukumäärät ja asiakkaat. Vanhoista asiakkaista on lukumäärä. Asiakasrekisteristä huolehtii yrityksen vastuhenkilö Salla Länsivirta. Asiakasrekisterissä lukee asiakkaan nimi, osoite, palvelun päivämäärät ja tiedot laskutuksesta. Tiedot saadaan asiakkaalta itseltään tai valtuutetulta läheiseltä. Rekisteri pidetään työhön käytettävällä tietokoneella toimistossa ja salasanoin sekä virustorjunnan suojaamana.

Rekisteri hävitetään mikäli yrityksen toiminta loppuu. Henkilötiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä luovuteta eteenpäin. Yritys on laatinut tietosuojalain mukaisen rekisteriselosteen.

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA:

Palautetta kerätään asiakkailta, henkilökunnalta ja asiakkaiden lähipiiriltä.

Tämän pohjalta palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta kehitetään jatkuvasti. Tietoon tulleiden epäkohtien pohjalta selvitämme kehittämistarpeita sekä laaditaan suunnitelma epäkohtien korjaamiseksi.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA:

Salla Länsivirta

Espoo 22.1.2022