

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

SOSIAALIPALVELUJEN OMAAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

- 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
- 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.
- 3 OMAAVALVONNAN TOIMEENPANO.
- 4 OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.
- 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.
- 6 ASIAKASTURVALLISUUS.
- 7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.
- 8 OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.

1.PALVELUNTUOTTAJA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Hyvä Arki ry /Den Goda Vardagen rf, Y-tunnus: 1046734-1

Kunta: Espoo

Sote-alueen nimi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Hyvä Arki ry /Kotipalvelu

Katuosoite: Sokinsuonkuja 4,

Postinumero:02760 Postitoimipaikka: Espoo

Palvelumuoto:

Hyvä Arki ry/Kotipalvelu tarjoaa Espoossa kotisiivousta.

Tarjoamme palvelujamme kotitalouksille; iäkkäät mm. alvittoman palvelun kriteerit täyttävät henkilöt, pariskunnat, lapsiperheet, yhden henkilön taloudet.

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi:

Hannu Hätönen

Puhelin 050 5919698 Sähköposti hannu.hatonen@hyva-arki.fi

Työntekijät ovat työsuhteessa Hyvä Arki ry:n, ei alihankintaa.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hyvä Arki ry/Kotipalvelu tarjoaa Espoossa kotisiivousta.

Tarjoamme palvelujamme kotitalouksille; iäkkäät mm. alvittoman palvelun kriteerit täyttävät henkilöt, pariskunnat, lapsiperheet, yhden henkilön taloudet.

Jokaiselle asiakkaallemme teemme henkilökohtaisen siivoussopimuksen, jossa huomioidaan kunkin henkilön sekä tämän läheisten tarpeet ja toiveet. Sopimukseen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa siivouskohteessa suoritettavat tehtävät, sovittu aika ja hinta. Sopimus tehdään aina kirjallisena,

kahtena kappaleena ja sitä päivitetään tarvittaessa. Toiminnassamme noudatamme ehdotonta vaitiolovelvollisuutta. Kunnioitamme asiakastamme ja hänen elämäntilannettaan ja kotiaan.

Arvot ja periaatteet

Arvojamme ovat luotettavuus, asiakkaan kunnioittaminen, yksilöllinen palvelusuunnittelu, sekä laadukas palvelu.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Työyhteisössämme on avoin, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Tämä mahdollistaa sen, että sekä asiakkaamme, että työntekijämme uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä kehityskohtia ja tarpeita sekä mahdollisia epäkohtia. Henkilökuntamme on erittäin sitoutunut ja käy jatkuvasti keskustelua työnjohdon kanssa. Ennakoimme riskit huolellisella kartoituskäynnillä asiakkaan luona. Työntekijämme perehdytetään huolellisesti jokaiseen kohteeseen ja omavalvontasuunnitelmaan ja ehdotuksia omavalvontasuunnitelman kehittämisestä otetaan mielellään vastaan.

Tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi mm. Työvälineiksi on valittu ammattikäyttöön soveltuvat turvalliset ja ergonomiset kriteerit täyttävät siivousvälineet. Tämän lisäksi on huolehdittu siitä, että tarpeelliset vakuutukset (Lähi-Tapiola) ovat voimassa mahdollisten työtapaturmien tai vahinkojen sattuessa.

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Jokaisen työntekijän on tuotava riskit sekä vaaratilanteet työnjohdon tietoon. Varmistamme myös, että työvälineet ovat ehjiä ja puhtaita. Työnteon aikana huolehditaan siitä, että työvälineet eivät aiheuta kompastumisvaaraa.

Riskien käsitteleminen

Havaitut epäkohdat selvitetään asiakkaan ja työntekijöiden kanssa yhdessä läpi ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohtiin reagoidaan välittömästi niiden ilmettyä. Asianosaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja mietitään yhdessä mahdollisia toimintatavan muutoksia ja palveluntarpeen uudelleen kartoitusta.

Muutoksista tiedottaminen

Henkilökuntaa ja muita asianosaisia tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisen ovat osallistuneet:

Hannu Hätönen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Hannu Hätönen 040 5919698, hannu.hatonen@hyva-arki.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus:

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksen kotipalvelun kotisivulla
www.hyva-arki.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palveluntarve kartoitetaan aina ilmaisella tutustumiskäynnillä kohteeseen, jossa arvioidaan palveluntarve yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys avun tarpeesta.

Palvelussuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan tai tarvittaessa omaisen kanssa. Seuraamme palvelusuunnitelman toteutumista. Henkilökunta perehdytetään jokaiseen asiakaskohteeseen erikseen palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusopimuksen liitteeksi tule aina työlista, johon on listattu tehtävät työt. Työn suorituksen yhteydessä varmistamme, että kyseiset työt tulee suoritettua listauksen mukaisesti. Pyrimme siihen, että samat työntekijät vierailevat asiakkaan kotona.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiallinen, ystävällinen ja kunnioittava kohtelu on palvelumme perusta. Kunnioitamme asiakkaan päätöksiä, itsemääräämisoikeuksia, yksityisyyttä ja noudatamme vaitiolovelvollisuutta. Toimimme aina asiakkaan ehdoilla. Jos havaitsemme epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutusta, johto puuttuu siihen heti ja selvittää tapahtumat kaikkien osapuolten kanssa. Yksityisen sosiaalipalveluiden tuottajalla on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan kaltoinkohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakaspalaute kerätään talteen riippumatta siitä, miten se on saatu. Palautteet käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa niiden pohjalta kehitetään omavalvontasuunnitelmaa tai asiakkaan palvelusuunnitelmaa.

Reklamaatioihin vastataan tarvittaessa kirjallisella vastauksella mahdollisimman nopeasti.

Asiakaspalautetta voidaan ottaa vastaan puhelimitse, sähköpostitse joko henkilökohtaisesti.

Palautteet ovat erittäin tärkeitä toiminnan jatkuvan kehittämisen työkaluja. Mahdollinen negatiivinen palaute käsitellään kehitystarpeena ja siihen reagoidaan välittömästi. Positiivinen palaute auttaa jaksamaan työssä ja toimii yrityksen kannustimena.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus saada mahdollinen epäkohta korjattua veloituksetta.

Reklamaatiot ja muistutukset osoitetaan palveluntuottajalle. Ne käsittelee toiminnanjohtaja tai hänen valtuuttamansa henkilö. Mahdolliset ilmoitukset käsitellään välittömästi niiden saavuttua.

Ilmoituksen vastaanottaja:

Hannu Hätönen 040 5919698

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Työtehtävissä käytetään asiakkaan välineitä ja laitteita tai kotipalvelun ammattivälineitä sopimuksen mukaan ja työ tehdään asiakkaan kodissa. Yhtiötason turvallisuudesta toiminnanjohtaja.

Varmistamme osaltamme, että kotiympäristö on asiakkaallemme mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, niin ilmoitamme siitä välittömästi asiakkaalle. Huolehdimme, että tavarat tulevat siivouksen jälkeen omille tutuille paikoilleen. Asiakkaan avaimista huolehditaan asianmukaisesti. Työntekijät haastatellaan aina kasvotusten ja heidän kanssaan tehdään kirjallinen työsopimus. Koeajan aikana arvioimme työntekijän soveltuvuutta tiimiimme. Henkilökunta perehdytetään huolellisesti jokaiseen kohteeseen sekä työvälineisiin ja toimintatapoihimme. Työskentelyssä noudatetaan aseptista työjärjestystä, käytetään tarvittaessa suojavaatetuksia ja varmistutaan hygieenisestä työskentelystä.

Noudatamme viranomaisten määräyksiä ja suosituksia kaikissa turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Henkilöstö

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnit tehdään aina kasvotusten ja otetaan erityisesti huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Huolehdimme aina huolellisesti perehdyttämisestä. Perehdytys korostuu entisestään, mikäli palkattavalla työntekijällä ei ole soveltuvaa koulutusta tai riittävää aikaisempaa kokemusta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Pääsääntöisesti työskentely tapahtuu pareittain. Huolehdimme siitä, että uuden työntekijän työparina on aina kokenut perehdyttäjä. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yksityisen sosiaalipalveluiden tuottajana meillä on ilmoitusvelvollisuus havaitessamme kaltoinkohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä. Mikäli yllä mainittua havaitaan, ilmoittaa henkilöstömme mahdollisista epäkohdista toiminnanjohtajalle. Toiminnanjohtaja ilmoittaa asioista edelleen viranomaisten suuntaan.

7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietoja säilytetään sähköisesti salasanalla lukitussa tiedostossa. Sopimuksia varten on oma kansio, jossa säilytetään niin palvelusopimukset kuin sopimukseen liittyvät suunnitelmat. Kansio säilytetään lukitussa kaapissa. Sähköinen asiakasrekisteri on laskutusasioita varten ja se on suojattu asianmukaisesti käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Noudatamme kaikessa toiminnassaan vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa.

Henkilötietoja käsitellään tietosuojaselosteen mukaisesti.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: hannu.hatonen@hyva-arki.fi

8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yhdistyksen toiminnanjohtaja Paikka ja päiväys Espoo 17.9.2023