

WARSINAISET OY:n SIIVOUS -JA KOTIPALVELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
3 RISKIENHALLINTA.....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	4
Palvelutarpeen arviointi	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Asiakkaan kohtelu	4
Asiakkaan osallisuus	5
Asiakkaan oikeusturva.....	5, 6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	6
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	6
Ravitsemus	6
Hygieniäkäytännöt.....	6
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	6
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	7
Henkilöstö.....	7
Toimitilat.....	7
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	7
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	8

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Warsinaiset oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2896340-7	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi	
Warsinaiset Osakeyhtiö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Helsinki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Kotipalvelu, siivouspalvelu, asiakasryhmä: kaikki	
Toimintayksikön katuosoite	
Kaivantokuja 2c 15	
Postinumero	Postitoimipaikka
00770	Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Milla Pohjaranta ja Larissa Varis	0442567752 ja 0445241181
Sähköposti kodinpalvelut@warsinaiset.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
siivous- ja kotipalvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ei alihankintaa	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Warsinaiset Oy tuottaa laadukasta ja ammattitaitoista kotisiivousta kaikenikäisille yksityisille henkilöille. Lisäksi yritys tuottaa osaavaa asiointi-, saatto- ja ulkoilupalveluita. Asiointipalvelua voi olla esimerkiksi kaupassa tai apteekissa käynti joko yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan puolesta. Saattoapu voi olla esim. lääkäriin saattaminen ja siellä avustaminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yhdessä asiakkaan kanssa laaditaan palvelusopimus, johon kirjataan asiakkaan toivomat palvelut. Yrityksen kulmakivenä on asiakaslähtöisyys, jolloin asiakas/omainen/hoitava taho itse määrittelee ne palvelut, joita yrityksen odotetaan tuottavan. Sovitut tehtävät suoritetaan aina niin, että asiakaslähtöisyys näkyy toiminnassa. Asiakkaan kotiin mentäessä, toimitaan asiakkaan omaa tilaa kunnioittaen ja niin että turvallisuuden tunne säilyy.

3 RISKINHALLINTA

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Asiakaskontakti ennen työtoiminnan aloittamista
- Säännölliset palaverit työyhteisössä sekä päivittäinen raportointi ja tiedonkulku
- Säännöllinen asiakastyytyväisyyskysely epäkohtien korjaamiseen sekä laadun parantamiseksi
- Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja tarkistetaan toimivuus vähintään kerran vuodessa

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit

- Säännölliset palaverit
- Päivittäinen raportointi

Riskien käsitteleminen ja dokumentointi

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja kirjataan paperille työyhteisössä ja asiakkaan kanssa välittömästi tapahtuneen jälkeen ja korvausasiat hoidetaan vakuutusyhtiön kanssa heti. Warsinaiset oy ilmoittaa tapahtuneesta tarvittaessa myös asiakasta hoitavalle taholle tai hänen lähiomaisilleen.

Korjaavat toimenpiteet esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti-tilanteisiin ja haittatapahtumiin

Syyt haittatapahtumille ym. selvitetään yhdessä asiakkaan kanssa heti ja toimintaa muutetaan niin, että vastaavanlaiset tilanteet voidaan jatkossa välttää.

Muutoksista tiedottaminen

Säännöllisillä palavereilla sekä päivittäisellä raportoinnilla ja keskustelemalla asiakkaan kanssa sekä olemalla yhteydessä asiakkaan muihin palvelutahoihin ja omaisiin joko puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla, mikäli asiakas on antanut luvan tiedottaa hänen asioistaan tiettyjä tahoja.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet henkilöt

Warsinaiset Oy:n yhtiömiehet/työntekijät Larissa Varis ja Milla Pohjaranta

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Larissa Varis: 0445241181 Milla Pohjaranta: 0442567752 kodinpalvelut@warsinaiset.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan (kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai esiintyy epäkohtia) ja tarkistetaan toimivuus vähintään kerran vuodessa henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivuilla www.warsinaiset.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan kanssa yhdessä asiakaslähtöisesti arvioidaan palvelutarve ja toteutus. Asiakkaan kotona siivouksen osalta arvioidaan asunnon kunto. Asiointi-, saatto- ja ulkoilupalveluiden yhteydessä arvioidaan asiakkaan terveydentila.

Omaiset voivat halutessaan osallistua palvelutarpeen arviointiin joko henkilökohtaisesti, puhelimitse tai sähköpostilla, mikäli asiakas on antanut tähän luvan.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja/tai asiakkaan muun hoitavan tahon kanssa. Warsinaiset oy:n henkilökunta arvioi palvelusuunnitelman toteutumista ja raportoi asiakkaalle/omaisille/muulle hoitavalle taholle mikäli muutostarpeita tai epäkohtia ilmenee.

Warsinaiset oy:n työntekijät perehdytetään jokaisen asiakkaan palvelusuunnitelmaan sekä työkohteeseen ennen työtoiminnan aloittamista.

Asiakkaan kohtelu/Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas osallistuu palvelusuunnitelman laatimiseen, hän saa kieltäytyä ehdotetusta palvelusta, mikäli hän itse on vielä oikeustoimikelpoinen ja osaa arvioida mm. omaan terveydentilaan ja hygieniaan liittyviä asioita. Halutessaan asiakas voi osallistua siivoustyöhön omien voimavarojensa mukaan ja hän saa muuttaa tai rajata siivottavaa aluetta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mikäli palvelusuunnitelmaan on kirjattu yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti myös omaisten ja muun hoitavan tahon kanssa esim. liinavaatteiden vaihdosta tai peseytymisestä jokaisella käyntikerralla, nämä

toimenpiteet tehdään riippumatta siitä vaikka asiakas sillä kerralla olisi eri mieltä tästä palvelun tarpeesta. Näillä toimenpiteillä huolehditaan asiakkaan ja hänen elinympäristönsä hygieniasta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan kohdatessamme toimimme hänen omassa kodissaan, jossa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja Warsinaiset Oy:n työntekijät toimivat asiakasta kunnioittaen, hänen tarpeensa ja voimavarojaan huomioiden. Työ tehdään laadukkaasti ja ammattimaisesti, kuitenkin niin, että työntekijät ovat läsnä sosiaalisesti ja huomioivat myös asiakkaan aktiivimalla häntä mukaan esim. kevyeen siivoukseen, mikäli asiakkaan voimavarat ja halu tämän sallivat.

Mikäli esiintyy asiakkaan epäasiallista kohtelua, haittatapahtumia tai vaaratilanteita, nämä käsitellään heti sekä asiakkaan kanssa että hänen omaistensa tai muun hoitavan tahon kanssa. Yhdessä mietitään miten vastaavat tilanteet voidaan jatkossa välttää.

Palautteen kerääminen

Asiakastyytyväisyyskysely järjestetään tietyin väliajoin. Lisäksi on mahdollista pitää asiakkaan kotona ns. päiväkirjaa, johon työntekijät voivat kirjata asiakkaan osallistumisen ym. ja omaiset/muu hoitava taho voivat kirjata toiveet ja palautteet. Jokaisen käyntikerran yhteydessä annetaan asiakkaalle mahdollisuus antaa palaute työtoiminnasta heti. Kaikki saatu palaute kirjataan ja kerätään talteen jatkoa varten. Palautetta voi antaa myös kotisivuilla, sähköpostilla ja puhelimitse.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Sekä negatiivinen että positiivinen palaute on Warsinaiset Oy:n työkalu, jolla palvelua voidaan kehittää parempaan suuntaan. Negatiivinen palaute käsitellään yrityksessä heti ja siihen reagoidaan muuttamalla toimintaa tarpeen mukaan. Positiivinen palaute toimii työntekijöille kannustimena ja auttaa jaksamaan työssä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Larissa Varis & Milla Pohjaranta

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksista sosiaalihuollossa voi hän olla yhteydessä sosiaaliamieheen:

puh. 09 3104 3365, Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sähköpostiosoite sosiaaliamies@hel.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Mahdolliset muistutukset käsitellään työtoiminnan kehittämisen tarpeena ja huomioidaan omavalvontasuunnitelmaa tarkastaessa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään välittömästi.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelusuunnitelmaan kirjataan ne työtehtävät/toimenpiteet yhdessä asiakkaan kanssa, joilla tuetaan ja/tai edistetään asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä. Warsinaiset Oy:n työntekijät kannustavat ja motivoivat asiakasta osallistumaan niihin toimintoihin, jotka on kirjattu palvelusuunnitelmaan ja joihin asiakkaan voimavarat riittävät.

Mikäli asiakas on ostanut ulkoilupalvelua ja se sekä ulkoilun tavoitteet on kirjattu palvelusuunnitelmaan, Warsinaiset Oy:n työntekijät pitävät ulkoiluvihkoa, johon kirjataan ulkoilukerrat ja asiakkaan toimintakyky ulkoilun yhteydessä.

Ravitsemus

Warsinaiset oy ei tuota ravitsemuspalveluita, mutta on tarvittaessa yhteydessä muihin asiakasta hoitavaan tahoihin, mikäli havaitaan, että ravitsemuksessa on esiintynyt epäkohtia, esim. toistuvasti ruuat on jääneet syömättä.

Hygieniäkäytännöt

Warsinaiset Oy huolehtii, että siivoustyössä käytettävät siivousvälineet- ja tekstiilit ovat puhtaat ja siistit tai jos asiakkaalla on omat siivousvälineet, niiden puhtaudesta huolehditaan. Työntekijät huolehtivat, että siivousvälineet ovat puhtaat ennen seuraavaa työkohdetta. Työntekijät huolehtivat hyvästä käsihygieniasta. Warsinaiset Oy:n työntekijät huolehtivat, että kaikilla työntekijöillä on tieto siitä, mikäli asiakaskohteessa tarvitaan erityistä suojautumista.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Tiedonkulku muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan puhelimitse tai asiakkaan luona säilytettävän päiväkirjan avulla, mikäli asiakas on antanut tähän luvan.

Alihankintana tuotetut palvelut

Ei alihankintaa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Warsinaiset Oy:n työntekijät perehdytetään jokaisen asiakkaan palvelusuunnitelmaan erikseen sekä omavalvontasuunnitelmaan. Asiakkaan kotona huomioidaan, että kaikki tavarat ovat siivouksen jälkehen omilla tutuilla paikoillaan. Mikäli asiakkaan kotona huomataan mahdollisia puutteita tai epäkohtia, niistä ilmoitetaan omaisille tai muulle hoitavalle taholle. Asiakkaan osallistuessa siivoustyöhön, huomioidaan asiakkaan kunto ja terveydentila. Henkilöunta on velvollinen ilmoittamaan esimiehelle heti esiintyvistä puutteista tai epäkohdista.

Henkilöstö

Warsinaiset oy käyttää valitsemiaan ja perehdyttämiään, hyvän suomen kielen omaavia työntekijöitä.

Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Warsinaiset oy palkkaa vain hyvän suomen kielen omaavia työntekijöitä, joilla on aikaisempaa kokemusta ikäihmisistä.

Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus

Palkattavalla työntekijällä tulee olla kokemusta ikäihmisten kanssa työskentelystä.

Toimitilat

Siivoustyö tehdään asiakkaan kotona, jolloin erillistä toimitilaa ei ole käytössä. Toimisto on yrittäjien kotona ja siellä järjestetään palaverit henkilökunnan kanssa.

Yrittäjä huolehtii toimistonsa siisteydestä. Siivoustekstiilit pestään yrittäjän kotona, siihen varatulla pyykinpesukoneella, koska varsinaista pyykkihuoltotilaa ei ole.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Kaikki asiakastiedot ovat yrityksen toimistossa lukitussa tilassa, tietokoneet ovat asianmukaisesti suojattu ja toimistoon pääsy on ainoastaan yrittäjän läsnä ollessa.

Warsinaiset Oy huolehtii, että työntekijät ovat tietoisia tietoturvaan liittyvistä asioista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Milla Pohjaranta: 0442567752 kodinpalvelut@warsinaiset.fi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Helsinki 20.1.2020

Allekirjoitus

Larissa Varis ja Milla Pohjaranta