

Päiväkumpu

2021

Kotisiivous Päiväkumpu Oy Omavalvontasuunnitelma



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Tämä omavalvontasuunnitelma on
laadittu Valviran ohjeiden mukaan
Valviran lomakepohjaa hyödyntäen.

Tuula Halme

5.3.2021

PUHTAUSPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1.	PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3.	OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT	7
4.	ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE	8
5.	RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	9
6.	HENKILÖSTÖ	10
7.	TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ ASIAKASTURVALLISUUS	10
8.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
9.	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	14
10.	ALIHANKINTANA TUOTETTUJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA	15
11.	OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI	15

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja

Kotisiivous Päiväkumpu Oy
Yksityinen palvelujen tuottaja

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Kotisiivous Päiväkumpu on pääkaupunkiseudulla toimiva kodin palveluihin erikoistunut yritys. Teemme yksityiskodeissa perus- ja ylläpitosiivouksia, muutto- ja remonttisiivouksia, ikkunanpesua ym. kodinhoitotehtäviä. Tavoittemme on tuottaa asiakkaillemme kodinhoitopalveluja luotettavasti, laadukkaasti ja ammattitaidolla.

Sijaintikunta Helsinki

Palvelujen tuottajan virallinen nimi

Kotisiivous Päiväkumpu

Palveluntuottajan Y-tunnus

2594428-6

Toimintayksikön nimi

Kotisiivous Päiväkumpu

Toimintayksikön osoite

Pasilankatu 2, 00240 Helsinki

Sosiaalipalveluina tarjottavat palvelut:

Siivous ja avustustehtävät (alv 0%)

Ikkunanpesu (alv 0%)

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi

Tuula Halme

puh. 045-636 1252

tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi

Pasilankatu 2, 00240 Helsinki

AVI:n rekisteröintipäätös: 1.8.2014

Vastuuvakuutuksen voimassaolo

Vastuuvakuutus on voimassa toistaiseksi /OP

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

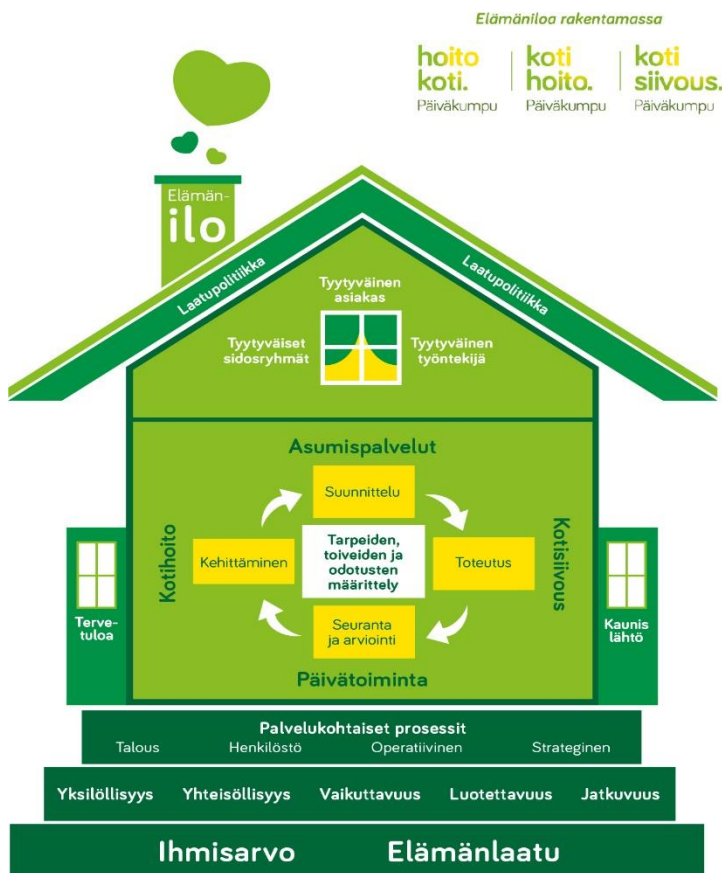
Yhtiö tuottaa ja järjestää **yksityisiä kodin siivouspalveluita** asiakkaiden elämän tueksi ja helpotukseksi pääkaupunkiseudulla. Yhtiön tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia asiakkaita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat seuraavat arvot: asiakaskeskeisyys, joustavuus, läsnäolo, lämpö, luotettavuus, jatkuvuus ja turvallisuus.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma vastuhenkilö, joka vastaa asiakaskäynneistä pääsääntöisesti. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet kartoitetaan ja niitä kuunnellaan ja kunnioitetaan. Sama periaate jatkuu koko asiakassuhteen ajan. Asiakasta ja hänen elämäntilannettaan sekä kotiaan kunnioitetaan ja tarvittaessa asiakasta avustetaan myös muiden palveluiden saamisessa. Asiakasta ja hänen läheisiään palvellaan ammattitaitoisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet



ELÄMÄNILON TOIMINTAFILOSOFIA

Asiakkaan hyvä kohtaaminen on arvosidonnainen asia. Arvot ovat luonteeltaan suhteellisen pysyviä ja ne ohjaavat ihmisen tekemiä valintoja. Arvot ohjaavat näin myös sitä, miten työntekijä toimii asiakkaan hyväksi hänen arvomaailmaansa kunnioittaen. Työntekijän toimintaa ohjaa hänen henkilökohtaisen arvomaailmansa lisäksi muun muassa kunkin ammattikunnan eettiset ohjeet, yhteiskunnallinen arvomaailma sekä työyhteisöä ohjaava toiminta-ajatus ja -filosofia.

Kotisiivous Päiväkummun henkilökunta on toimintansa alusta lähtien sitoutunut ”Elämänilon” toimintafilosofiaan. Se lähtee ihmisarvon kunnioittamisen ja elämänlaadun korostamisen perusarvoista sekä niihin pohjautuvista periaatteista: yksilöllisyydestä, itsemääräämisoikeudesta, tasa-arvosta, itsehoidosta sekä turvallisuudesta. Elämänilon toimintafilosofia perustuu holistiseen ihmiskäsitykseen ja sellaiseen vanhuskäsitykseen, jossa ihminen pyritään ottamaan huomioon yksilöllisesti monenlaisine tarpeineen, toiveineen ja odotuksineen.

Elämänilon toimintafilosofiasta elämänilon talo

Elämänilon toimintafilosofialla on juuret Päiväkummun hoitokodin perustajasisaren Irma Väätäisen elämässä lähes 30 vuoden takaa hänen toimiessaan henkilökuntansa kanssa vanhusten hoidon kehittäjänä mm. Suursuon sairaalassa. Elämänilon toimintafilosofian varaan rakentuva vanhusten ja pitkäaikaishoidettavien nuorempienkin asukkaidemme hoito on kuin toimisimme talon rakentamista ohjaavien arkkitehtipiirustusten mukaan.

Elämänilon toimintafilosofian ymmärtämistä auttaa, jos laittaa silmät kiinni ja miettii itseään ja jokaista autettavaa henkilöä talona. Voi miettiä, millaiselta talo näyttää ulospäin, näkyykö sen ikkunoista pimeyttä vai valoa. Voi miettiä myös millaiselta tuntuu taloa lähestyä, siitä lähteä ja millaista siinä tuntuu olla ja asua.

Jotta talo näyttäisi hyvin hoidetulta ja ikkunoista näkyisi valo ja elämisen ilo, voi moni talo tarvita ainakin jonkinasteista saneerausta. Tässä usein saneeraajalle tulee vastaan kysymyksiä varsinkin silloin, kun kyseessä on vanhus, jonka talo on jo luonnonlakien ja erilaisten sairauksien takia ihan romahtamaisillaan eikä hän itse tahdo enää jaksaa osallistua talonsa saneeraukseen eikä edes sen saneerauksen suunnitteluun. Valot ikkunasta ovat sammumaisillaan ja vanhus itsekin haluaisi lähteä talostaan ikiajoiksi siksi, ettei monikaan ole enää edes kiinnostunut avaamaan hänen talonsa ovia. Palveluiden piiriin tulevan vanhuksen kohdalla tällainen tilanne ei ole kovinkaan harvainen, ja mitä pikimmin saneeraustyö aloitetaan, sen parempi. Tavoitteena huonokuntoisenkin vanhuksen kohdalla tulisi olla, että hän saisi lähteä iäisyyteen oman elämänsä talosta arvostettuna ja turvallisella mielellä elämästään tyytyväisyyttä, iloa ja kiitollisuutta tuntien.

Talo, myös elämänilon talo, on rakennettava aina perustusten päälle. Talon kivijalkaan, jonka päälle kotihoidon toiminta perustuu, on muurattu ne arvot ja periaatteet, jotka ohjaavat koko kotisiivouksen elämää ja toimintaa asiakkaidemme parhaaksi. Peruskiveyksen lisäksi talossa on oltava myös seinät. Kun kyseessä on vanhus, on ensimmäisen tukiseinän liityttävä moniammatilliseen yhteistyöhön ja toisen omais- ja vapaaehtoistyöhön. Näiden tukiseinien pystyssä pysymistä auttaa, kun tukipalkkina niiden välillä toimii yksilövastuinen apu. Vastuutyöntekijän tehtävänä on suunnitella ja koordinoita omaisten ja moniammatillisen tiimin tuki kunkin asukkaan parhaaksi.

Tervetuloa-kyltti oven päällä muistuttaa siitä, että kotisiivouksessa meidän jokaisen on tehtävä kaikkemme, jotta vanhus ja nuorempikin asiakas kokisi itsensä syvällisesti kunnioitettuna ja itsemääräävänä kotinsa herraksi, mutta ottaa mielellään kotiinsa vastaan tarvitsemansa avun, jossa hän väistämättä joutuu kohtaamaan monenlaisia sopeutumisen haasteita. Moni vanhus ja nuorempikin asukas joutuu luopumaan entisenlaisesta elämästä, eikä ole ihme, jos valot sammuvat ikkunoista ja kaikki näyttää pimeältä. Tässä tilanteessa ei asiakkaalla ole vielä edes kykyä ottaa vastaan tietoa siitä, mitä uutta hän voi saada tilalle. Työntekijöiden tehtävänä onkin ainakin yrittää sytyttää valot asukkaan silmiin/ikkunoihin menemällä häntä vastaan asiakasprosessissa niin pitkälle, kuin mahdollista, yksilöllisen tarpeen määrittelyn, suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin keinoin. Tässä auttaa, jos asiakas ja työntekijä saavat rinnalleen omaisen/edunvalvojan ja ystäviä, joilla on tietoa ja voimia kertoa siitä talon historiasta, jonka avulla olisi mahdollista saada valot syttymään ikkunoihin. Elämänilon toimintafilosofiassamme keskeisenä tavoitteena on tyytyväinen asiakas, tyytyväinen omainen ja tyytyväinen työntekijä.

Asiakaskeskeinen elämänilon talon rakentaminen on mahdollista yksilövastuisten asiakastyön keinoin. Se ei vielä kuitenkaan riitä, jos aiomme tehdä asiakkaan kodista elämänilon talon. Tähän tarvitaan myös yhteisöllistä otetta. Tällöin jokainen työntekijä tuntee kaikkia asiakkaita siinä määrin, että hän pystyy auttamaan heitä tässä ja nyt -tilanteissa edistäen samalla kaikkien asiakkaiden kanssa tehtävää toimintaa.

Elämänilon talo – Hoitokoti Päiväkumpu konsernin näkyvä viesti

Elämänilon talo on Hoitokoti Päiväkumpu konsernin tuote- ja laatumerkki, ”brändi” joka leviää myös kotisiivouksen toiminnanfilosofiana. Sen toivotaan valoisuudellaan olevan jatkuvasti myös henkilökunnan mielessä ja tuovan hyvää mieltä ja iloisia asioita hoitamiseen ja myös omaisten ja työtoverin kohtaamiseen.

Kotisiivous Päiväkummussa Elämänilon toimintafilosofia palvelee asiakkaita ja heidän omaisiaan ja henkilökuntaa jo auttavaa tahoja valittaessa sekä palveluita suunniteltaessa, toteutettaessa sekä arvioitaessa. Se palvelee myös uusien työntekijöiden valinnassa ja perehdytyksessä, opiskelijoiden ohjauksessa ja toimintoja ja toimintaympäristöä suunniteltaessa tai arvioitaessa. Sen arvot ja periaatteet ovat samalla koko kotisiivoustoiminnan perusta ja siten myös se kivijalka, johon koko strateginen suunnittelu nojaa.

Nämä edellä mainitut elämänilon talon piirustukset toimivat karttana myös jatkuvalla laadun kehittämiselle. Määriteltyämme talon piirustuksiin yksityiskohtaiset kriteerit, tulokortit, pystymme tekemään huolelliset kuntokartoitukset talosta ja arvioinnit siitä, mitä kohtia olisi milloinkin saneerattava. Hoitokoti Päiväkumpu on käynyt läpi mittavan laatutyön ja saanut sertifioitua ISO 9001:2008 standardin mukaisesti talon kuntokartoituskriteerit ja koko laadun kehittämisjärjestelmämme. Tämä työ tukee meitä myös kotisiivouksen puolella.

Päivittämissuunnitelma

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet käydään läpi vuosittain johtoryhmässä. Nämä ovat suhteellisen pysyviä, mutta niitä voidaan muuttaa tarvittaessa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaavonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Palvelupäällikkö

Yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavalla toimintayksiköllä tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Kotisiivous Päiväkummun palveluista vastaa palvelupäällikkö Tuula Halme.

Omaavonnan vastuuhenkilöiden tehtävänä ja vastuuna on viedä sovitut omaavonnan keinot käytäntöön. He tunnistavat kriittiset pisteet, raportoivat niistä ja huolehtivat, että ne otetaan omaavonnassa huomioon.

Johdon edustaja on mukana kaikessa edellä mainitussa ja lisäksi hyväksyy korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa resursoi ne.

Omaavonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Palvelupäällikkö Tuula Halme tuula.halme@paivakumpuhoiva.fi

Omaavonnan suunnittelu- ja toimeenpano työryhmän jäsenet yksikössä

Tuula Halme, Anne Kangas/toimitusjohtaja, Ville Väätäinen/talousjohtaja

Henkilöstön osallistuminen omaavonnan toteuttamiseen; suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omaavonta sisältyy henkilökunnan perehdytysohjelmaan ja henkilökunta osallistuu omaavonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin tiimipalavereissa, kehittämispäivissä sekä koulutuksissa. Henkilöstö on suorittanut Palveluja kotiin -passin kokeen 15.1.2015 sekä 13.6.2017.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työhön. Perehdytyksessä käydään läpi yrityksen sisäiset työohjeet, arvot ja toimintaperiaatteet sekä asiakaskäynteihin liittyvät järjestelmät ja työvälineet. Samalla käydään läpi omaavonnan periaatteet. Perehdyttäminen jatkuu parityöskentelyn avulla asiakastyössä 1–2 viikkoa, jonka jälkeen uusi työntekijä aloittaa itsenäisen työskentelyn,

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta

Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta toiminnasta henkilökunnalle, esihenkilöille sekä johdolle. Palautetta ja kehittämisajatuksia voi kirjallisesti antaa maapostilla, sähköpostilla tai kotisivujen www.paivakumpuhoiva.fi kautta. Julkiwebin kautta annettu sähköinen palaute on osa Kotisiivous Päiväkummun laadunvalvontaprosessia.

Kerran vuodessa toteutetaan asiakkaiden tai heidän läheistensä kanssa asiakastytyväisyyskysely. Kyselyn avulla selvitetään palveluhenkilön onnistumista, koettua palvelua suhteessa odotuksiin ja toimiston asiakaspalvelun laatua ja tiedotuskykyä. Kysely toteutetaan sähköisesti ja/tai paperisena kyselynä.

Reklamaatiot, muistutukset ja palautteet: reklamaatioista, muistutuksista ja palautteista ilmoitetaan asianomaisille työntekijöille välittömästi ja kuullaan heidän kantansa asiaan.

Mikäli asian luonne sitä vaatii, ollaan asiakkaaseen uudelleen yhteydessä ja informoidaan häntä työntekijän näkemyksestä. Palautteen luonne ratkaisee sen, onko tiedosta hyötyä omavalvonnan ja toiminnan kehittämisessä. Asia saattaa johtaa esim. asiakaskohtaisen suunnitelman päivittämiseen.

Asiakasta tai hänen omaisuuttaan kohdanneesta haitasta/vaaratilanteesta laaditaan raportti, joka käsitellään henkilöstön kanssa ja arkistoidaan. Asiakkaalle/läheiselle ilmoitetaan asiasta puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla ja/tai asiakkaan luona olevalla viestiviholla asiakkaan kanssa sovitun toimintamallin mukaan.

Kuvaus asiakaspalautteen käsittelystä palvelutoiminnassa

Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Palautteesta riippuen ne käsitellään joko henkilöstön kanssa ja/tai johtoryhmässä. Asiakastytyväisyystutkimuksia käsitellään asiakkaille/läheisille ja henkilöstölle lähetettävissä uutiskirjeissä sekä henkilöstön tiimipalaverissa.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Tullut asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin välittömästi toiminnassa. Osa palautteesta saattaa vaatia pidempijänteistä kehittämistä ja silloin se huomioidaan myös toiminta- ja koulutussuunnitelmissa.

Suunnitelma asiakaspalautteen kehittämiseksi

Asiakaspalautejärjestelmää kehitetään osana kokonaisvaltaista laadunhallintaa.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tässä omavalvontasuunnitelmassa esittelemme, kuinka toimimme haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä kuvaamme kuinka kirjaamme ja käsittelemme haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet sekä miten tiedotamme niistä.

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Kotisiivous Päiväkumpu pyrkii ennakolta ehkäisemään haittatapahtumat tunnistamalla vaaratekijät, arvioimalla riskejä, ryhtymällä toimenpiteisiin niiden hallitsemiseksi ja rakentamalla hyvää työturvallisuuskulttuuria.

Henkilöstöltä kerätään näkemyksiä riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista. Nämä kirjataan. Omavalvonnan henkilöstön edustajat ja johdon edustaja suunnittelevat korjaavia toimenpiteitä riskien ja vaaratilanteiden välttämiseksi ja kriittisissä työvaiheissa onnistumiseksi. Nämä toimenpide-ehdotukset käsitellään koko henkilöstön kesken ja sen jälkeen yhdessä hyväksytyt korjaavat toimenpiteet kirjataan työohjeisiin, työsuojeluohjelmaan ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetyt työohjeet, työsuojeluohjelma ja omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kokouksissa.

Turvallista toimintaa edesauttaa se, että henkilökunta tuntee Kotisiivous Päiväkummun toimintaohjeet ja sovitut käytännöt ja että heillä on hyvä ammatillinen osaaminen huomioiden alan eettiset ja juridiset vaatimukset.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Riskienhallinnassa kerätään tietoa vaaratekijöistä ja seuraaviin osa-alueisiin kiinnitetään erityistä huomiota:

- työterveys ja -turvallisuus (ylikuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- tila- ja laiteturvallisuusriskit (asiakkaiden kotona tapahtuvista toiminnoista tai laitteista aiheutuvat uhkat sekä laitteiden rikkoutuminen)
- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset sekä viestintäjärjestelmien häiriöt).

Tarvittaessa esiin nousseet kehittämiskohteet viedään toiminta- ja koulutussuunnitelmiin.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Mikäli toiminnassamme tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Asiakasta/läheisiä informoidaan tapahtuneesta virheestä, tilannetta pahoitellaan ja kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä sekä keskustellaan vielä tarvittaessa tehtävistä toimenpiteistä.

Virheitä on erilaatuisia ja tilanteen mukaan tilannetta voi korjata esim. henkilö, joka on toiminut ko. tilanteessa. Välillä korjaaminen voi vaatia palvelupäällikön tai toimitusjohtajan toimia. Tarvittaessa poikkeamasta/epäkohtien korjaamisesta informoidaan viranomaisia.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle tiimipalavereissa. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse tai kirjeitse tai heidän kanssaan pidetään yhteinen neuvottelu, jossa asia käydään läpi.

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Vuonna 2021 tammikuussa yrityksessä työskenteli koko- ja osa-aikaisina työntekijöinä yhteensä 12 työntekijää. Heistä johdon edustajia oli yksi. Ulkopuolisia sijaisia ei käytetä.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Henkilöstön rekrytointia koskevat periaatteet: Uuden kotipalvelutyöntekijän rekrytoinnissa Kotisiivous Päiväkumpu tekee yhteistyötä TE-toimiston sekä henkilöstövuokrausyritysten WorkPowerin ja Lumentian kanssa. Kotipalvelualalle ei ole yhtä ainoaa oikeaa koulutusta, joten tärkeämpää on henkilön asenne työhön ja kokemus kotisiivoustyöstä, asiakaspalvelusta sekä sitoutuminen yritykseen.

Kotisiivouksen palvelupäällikkö vastaa koko yksikön toiminnallisesta johtamisesta ja siten myös rekrytoinneista. Kotisiivouksen palvelupäällikön esimies on toimitusjohtaja. Palvelupäällikön alaisia ovat kaikki toimintayksikön työntekijät. Palvelupäällikön sijaisena toimii palvelukoordinaattori.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan henkilöllisyys sekä alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Soveltuvuutta tarkistetaan tarvittaessa myös hakijan ilmoittamien suosittelijoiden kautta sekä edellisistä työpaikoista.

7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ ASIAKASTURVALLISUUS

Työtehtävissä käytetään pääasiassa aina asiakkaiden omia siivousvälineitä ja -aineita ja työ tehdään asiakkaiden kodeissa. Koko yhtiötason turvallisuusjohtajana toimii toimitusjohtaja.

Kotisiivouksen yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaa kotisiivouksen palvelupäällikkö Tuula Halme.

Paloturvallisuus

1. Asiakkaalla pitää kotona olla toimiva palovaroitin ja yksi palovaroitin/alkavaa 60 neliömetriä kohti. Palovaroittimen toiminta tulee testata määräajoin (esim. 11.2).
2. Asiakkaille suositellaan myös sammutuspeitteen hankkimista kotiin (keittiöön).
3. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan kotona välitöntä paloturvallisuusvaaraa asiakkaalle/itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee hänen pyrkiä poistamaan ko. vaara ja ilmoittaa asiasta esihenkilölle.

Kotisiivouksen asiakas voi tupakoida työntekijän läsnä ollessa käynnin aikana vain sovitusti.

8. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Asiakkaiden ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia tehdään ennen varsinaisen asiakassuhteen alkamista sekä sen aikana.

- Ensimmäinen yhteydenotto kiinnostuksesta palveluihin tapahtuu yleensä sähköpostitse tai puhelimitse. Tällöinen kerrotaan Päiväkummun toiminnasta sekä palveluista.
- Palvelutarpeen arviointi toteutetaan pääosin puhelimitse. Jos asunto on erityisen likainen, voi palvelupäällikkö käydä katsomassa asunnon ennen kuin antaa arvion siivouksen laajuudesta ja hinnasta. Asiakkaan kanssa sovitaan palvelun sisällöstä ja kestosta sekä käytitiheydestä ja hänelle nimetään oma vastuutyöntekijä.
- Palvelupäällikkö tekee yhteisen aloituskäynnin asiakkaan luokse, jolloin käydään läpi ja allekirjoitetaan palvelusopimus.
- Palvelusuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja sen toteutumista seurataan jokaisella asiakaskäynnillä.

Asiakkaan kohtelu

Asiakasta kohdellaan asianmukaisesti ja kunnioittavasti muistaen asiakkaan täyden itsemääräämisoikeuden.

Oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus saada tilaamansa palvelu uudelleen veloituksetta. Ellei hän ole tähänkään tyytyväinen, palvelusta ei veloiteta.

Reklamaatiot ja muistutukset osoitetaan palveluntuottajalle. Ne käsittelee palvelupäällikkö ja/tai toimitusjohtaja tai hänen valtuuttamansa henkilö. Käsitteilyaikaa on yksi vuorokausi, jonka aikana

kuullaan työntekijän kanta ja neuvotellaan asiakkaan kanssa. Lisäksi sovitaan asiakkaan toivomista jatkotoimenpiteistä. Mikäli työntekijään ei saada heti yhteyttä, kerrotaan viiveestä välittömästi myös asiakkaalle, ettei synny kuvaa asian unohtamisesta.

Asiakkaan oikeudet on kuvattu palvelusopimuksen yleisissä ehtoissa.

Asiakastyön sisältö

1. ASIAKKAASEEN PEREHTYMINEN

Palvelupäällikkö ja työntekijä perehtyvät asiakaskohteeseen yhteisellä ensikäynnillä ja sopivat tällöin asiakkaan kanssa hänen kotiinsa tuotettavista palveluista.

Kriittinen piste

Tavoite on tehdä oikeita asioita oikeaan aikaan. Jotta tähän päästään, on ohjeiden selkeys ja riittävä paneutuminen ensiarvoisen tärkeää. Jokaisen asiakkaan tietoihin kirjataan selkeät ohjeet sovitusta asiasta ja varmistetaan työntekijän osaaminen ko. asiassa. Asiakastietojärjestelmänä toimii DomaCare.

2. KULKUYHTEYKSIEN JA AIKATAULUJEN SELVITTÄMINEN

Työntekijä selvittää käyntiä edeltävänä päivänä kulkuyhteydet asiakkaiden luo ja ilmoittaa tuloaikansa asiakkaalle hänen kanssaan sovitulla tavalla. Asiakkaan luona on oltava sovituna kellonaikana. Mikäli matkalla sattuu odottamaton este, joka johtaa myöhästymiseen, on asiakkaalle ilmoitettava asiasta välittömästi.

Kriittinen piste

Tavoite on olla sovituna aikana sovitussa paikassa, joten reitti ja aikataulut on selvitettävä etukäteen.

3. SAAPUMINEN ASIAKKAAN LUO JA TYÖN HAHMOTUS

Asiakkaan luo saavuttaessa on pestävä ja desinfioitava kädet, puettava maski ja esiteltävä itsensä asiakkaalle, mikäli tämä on kotona siivouksen aikana. Siivouksen peruspalvelupaketin ja asiakaskohtaisen suunnitelman pohjalta luodaan kohteeseen nopea katselmus töiden hahmottamiseksi. Työt suoritetaan annetussa järjestyksessä kuitenkin asiakkaan tilanteen mukaan joustuen.

Kriittinen piste

Tavoite on tuottaa laadukasta siivouspalvelua, jota työntekijän vaihtuminen usein heikentää. Jokaiselle asiakkaalle valitaan vastuutyöntekijä, joka vastaa ko. asunnon siivouksesta aina, kun se on mahdollista. Hän tuntee asiakkaan, asunnon ja työvälineet, jolloin työn laatu on paras mahdollinen.

4. JÄLKITYÖT JA DOKUMENTOINTI

Kun työt on tehty, suoritetaan asunnon loppukatselmus yhdessä asiakkaan kanssa/yksin, jottei yksikään tehtävä jää suorittamatta ja jotta tavarat ovat entisillä paikoillaan. Jos asiakas ei ole kotona, on tarkistettava, että kaikki ikkunat, pihaovet yms. ovat lukossa.

Käynti leimataan tehdyksi DomaCareen. Lisäksi asiakkaan kotona olevaan viestivihkoon kirjataan tieto käynnistä ja siihen mahdollisesti liittyvistä huomioista, jos näin on asiakkaan kanssa sovittu.

Kriittinen piste

Tavoite on kuitata tehdyt käynnit asiakastietojärjestelmään siten, että ohjelmasta nähdään työntekijän asiakkaan luona käyttämä aika ja työn aloitus- ja lopetusaika on nähtävissä minuutin tarkkuudella. Perehdytyksen tulee kattaa myös asiakastietojärjestelmän riittävän osaamisen.

Muistutuksen tekeminen

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään 1–4 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Kotisiivouksen palvelupäällikkö

Tuula Halme

gsm 045 636 1252

tuula.halme@paivakumpuhoiva.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutuksen tehnyt asiakas ohjataan Valviran ohjeiden mukaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden ja/tai esihenkilön kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Muistutus yksikön toiminnasta tehdään palvelupäällikölle. Muistutuksen tehneille henkilöille varataan mahdollisuus tulla kuulluksi tapahtuneesta.

Asia käsitellään tiimipalaverissa ja tarvittaessa johtoryhmässä.

Tehtyä virhettä pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja asiakkaan kanssa sovitaan tarpeen mukaan hyvityksestä. Tapahtuneet virheet analysoidaan ja pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi jatkossa.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Mikäli asiakas on tyytymätön toimintaamme, pyydämme ottamaan yhteyttä palvelupäällikköön tai toimitusjohtajaan.

Palautetta voi laittaa myös www-sivujemme kautta. Mikäli asiakas ei saa kiinni tavoittelemaansa henkilöä, pyydämme jättämään soittopyynnön tai lähettämään sähköpostia, jotta voimme olla yhteydessä takaisinpäin. Käsitlemme valitukset mahdollisimman pikaisesti.

Mikäli asia ei ratkea kahdenvälisin neuvotteluin, on mahdollista ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan puh. 029 505 3050. Lisätietoja www.kuluttajavirasto.fi.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain (812/2000) 1 §:n perusteella on Kotisiivous Päiväkumpu kiinnitetty erityistä huomioita asiakaslähtöiseen palveluun, jolla edistetään luottamuksellisuutta sekä huomioivaa kohtelua ja laadukasta palvelua. Palvelufilosofiamme mukaisesti palvelu rakentuu asiakaslähtöisesti yhteisymmärryksessä ja asiakkaan edun mukaisena. Palvelumme filosofia sisäistäminen on jatkuva prosessi, jota auki puretaan tasokkaalla ja riittävän pitkäkestoisella perehdyttämällä sekä henkilöstön kanssa yhteistyössä toimintaa kehittämällä. Toiminnan kehittämisessä otamme huomioon sosiaalialan lainsäädännön uudistukset.

9. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Kotisiivous Päiväkummussa asiakkaiden henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Päiväkummun kotisiivouksen asiakasrekisterin muodostavat DomaCare-asiakastietojärjestelmä sekä asiakassopimukset.

Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää palvelua.

Asiakastiedot kirjataan DomaCare -nimiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot (nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä alv0% palveluissa henkilötunnus), asiakaskohteen perustiedot, asiakkaan tarpeet ja toiveet palvelulle sekä tarvittaessa seuranta- ja arviointitiedot. Henkilökunta kirjaa tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnukset henkilökunnalle antaa palvelupäällikkö.

DomaCaresta on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste, joka on nähtävissä yrityksen nettisivuilla sekä toimistolla. DomaCare-järjestelmään tallentuvat lokitiedot kaikesta tiedon käsittelystä.

Uuden asiakkaan tietoja hankitaan luotettavista tietolähteistä: asiakkaalta itseltään, edunvalvojalta sekä läheisiltä (asiakkaan tai hänen mahdollisen laillisen edustajansa suostumuksella). Huolellinen tietojen kartoitus luo pohjan palvelusuunnitelman laatimiselle. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan palvelun toteutusta varten tarvittavat tiedot.

Tietoja ei koskaan luovuteta kenellekään ulkopuoliselle.

Kotisiivoojat voivat tarvittaessa tehdä kotikäynnin yhteydessä DomaCaren tallentuvia merkintöjä asiakkaaseen ja hänen kotiinsa liittyen. Asiakastietojärjestelmää käytetään työpuhelin avulla. Puhelimet ovat työntekijäkohtaisia ja niiden näytöt on lukittu PIN-koodein.

Henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus ammattinsa puolesta. Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsopimuksen yhteydessä.

Asiakas saa pyytäessään tarkastaa omat tietonsa ja pyytäessään niistä myös jäljennökset.

Tiedoissa havaitut virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Kotisiivouksen palvelupäällikkö

Tuula Halme

gsm 045 636 1252

tuula.halme@paivakumpuhoiva.fi

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojasiioihin ja asiakirjahallintoon

Henkilöstön osaamisen varmistaminen liittyen tietosuojasiioihin ja asiakirjahallintoon pyritään varmistamaan perehdyttämisvaiheessa ja lisäkoulutuksin.

10. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Kotisiivous Päiväkumpu Oy:llä ei juurikaan ole alihankkijoita. Alihankkijoilla tarkoitetaan palveluntuottajia. Alihankkijoiden huolellinen valinta ja hyväksyminen kuuluvat yrityksen sosiaalisen vastuun piiriin. Tästä syystä on tärkeää huolehtia siitä, että alihankkijoilta, joiden kanssa laaditaan pidempi yhteistyösopimus, vaaditaan todistukset verojen, sosiaaliturvamaksujen ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta ja mahdollisesti henkilöstöä kokevista työluvista.

Luettelo alihankkijoista vuonna 2021

Work Power Oy

Lumentia

11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

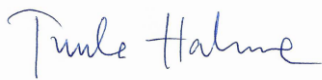
Omaavalvonnan toteutumisen seuranta sisällytetään johdon katselmuksiin, jotka tehdään johtoryhmän kokouksissa.

Omaavalvonnan seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupäällikkö. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

Helsingissä 5.3.2021



Tuula Halme
Palvelupäällikkö
Kotipalvelut