Tasokoti

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 3
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO JA LAATIMINEN 3
4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 5
5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 7
6 ASIAKASTURVALLISUUS 7
7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 8
8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 9

Tasokoti

1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Tasokoti Oy Y-tunnus 3099310-3

Kunta Helsinki

Sote-alue HUS

Toimintayksikkö

Nimi Tasokoti Oy Uusimaa

Katuosoite Niittyläntie 1

Postinumero 00620

Postitoimipaikka Helsinki

Kotien siivouspalvelut

Yksikön vastaava

Tuula Vattulainen Puhelin 050 3462 241 tuula.vattulainen@tasokoti.fi

Toimitusjohtaja Mikko Savelius mikko.savelius@tasokoti.fi

Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.1.2020

Tasokoti ei käytä alihankkijoita kotisiivouspalvelussa.

Tasokoti toimii ammattimaisesti ja tuottaa palveluita noudattaen viranomaisten antamia ohjeita. Asiakasturvallisuus taataan kokeneiden siivoojien tuottamana palveluna sekä säännöllisinä laaduntarkistuksina. Asiakaskohteissa käy ainoastaan Tasokodissa työsuhteessa olevia henkilöitä.

Tasokoti

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Siivouspalvelua tarjotaan kaiken ikäisille ja eri asumismuodoissa asuville henkilöille. Yksityistä sosiaalipalvelua voidaan tarjota henkilöille, joiden toimintakyky on rajoittunut esimerkiksi ikääntymisestä, sairaudesta tai vammasta johtuen ja joilla on avun tarve päivittäisiin toimiin sekä toiminta perustuu asiakkaan kanssa laadittavaan palvelusuunnitelmaan

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme on lupauksestamme kiinni pitäminen. Sen palvelun minkä asiakkaalle lupaamme myös toteutamme tinkimättömästi. Toiminta-ajatuksena on asiakaslähtöisyys, jossa asiakas saa haluamansa palvelut etukäteen sovitusta ja tarvittaessa joustamme asiakkaan hyväksi.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO JA LAATIMINEN

Riskien hallinta

Riskien hallintasuunnitelma tehdään yhteistyössä toimitusjohtajan, palvelupäällikön sekä työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa. Tavoitteena on jatkuva riskien ennaltaehkäisy ja seuranta - sekä nopea reagointi mikäli riski toteutuu.

Riskien tunnistaminen

Kaikki poikkeamat ilmoitetaan välittömästi yksikön vetäjälle. Yksikön vetäjä ottaa yhteyttä asiakkaaseen tai asiakkaan edustajaan asiasta.

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoitetaan suoraan palveluohjaajalle tai palvelupäällikölle. Lisäksi verkkosivuilla on lomake, jota kautta tieto menee palvelupäällikön lisäksi toimitusjohtajalle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Käsittely voidaan tehdä joko sisäisesti tai työterveyshuollon kanssa – tai molempien. Sisäisesti tapahtuva dokumentointi tehdään asiakas- ja/tai työkohdekohtaisesi sekä tallennetaan tiedot sähköisesti ja/tai paperilla. Työterveyshuollon kanssa on olemassa toimintatapa,

jossa tapaus käydään läpi annettujen dokumenttien kanssa tai yhdessä työterveyshoitajan kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohdat käsitellään ja korjataan toiminnassa heti. Asiasta informoidaan asiakasta esimiestasolta suoraan ja tarvittaessa tehdään korjaavat toimenpiteet sekä dokumentoidaan ne.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Henkilökunnalle tiedotetaan pääsääntöisesti suullisesti palavereissa sekä kirjallisesti. Käytämme ohjeistuksissa kansioita toimistolla, johon kaikki toimintaan liittyvät tärkeät asiat laitetaan näkyville. Tarvittaessa demonstroidaan eli näytetään kädestä pitäen uusi toimintamalli. Kirjallinen tiedottaminen suoritetaan tarvittaessa yhteistoimintaneuvotteluiden kautta. Asiakkaalle tiedotetaan suullisesti ja/tai sähköpostilla. Tarvittaessa työterveyshuollon kanssa sovitaan tiedottaminen esimerkiksi jatkossa työhöntulotarkastuksen yhteydessä.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat sekä toimitusjohtaja että yksikön vetäjä / palvelupäällikkö.

Toimitusjohtaja Mikko Savelius mikko.savelius@tasolaiset.fi

Palvelupäällikkö Tuula Vattulainen puh. 050 346 2241 tuula.vattulainen@tasokoti.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma säilytetään sekä sähköisesti että paperisesti. Suunnitelmaa päivitetään työsuojelutoimikunnan kokouksissa säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Verkkosivulla www.tasokoti.fi -> Sosiaalipalveluyritys

Tasokoti

4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Ensisijainen arviointi on asiakkaan oma näkemys ja toive haastattelussa. Toissijaisesti asiakkaan mahdollisesti antama dokumentti. Palveluntarjoaja eli Tasokoti Oy suosittelee asiakkaalle siivoustehtäviä asiakkaan toiveiden pohjalta.

Arvonlisäverotonta palvelua varten asiakkaan toimintakyvyn tulee olla rajoittunut esimerkiksi ikääntymisestä, sairaudesta tai vammasta johtuen, ja joilla on avun tarve päivittäisiin toimiin sekä toiminta perustuu palvelusuunnitelmaan. Toiminta perustuu sosiaalihuoltolakiin, jotta palvelua voidaan tarjota arvonlisäverottomana.

Palvelusuunnitelman ja –sopimuksen tekoa varten asiakkaan kanssa sovitaan tapaaminen ja mahdollisena osapuolena voi olla kolmansia osapuolia. Kaikki keskustelut ovat luottamuksellisia ja asiakasta kunnioittavia.

Palvelussuunnitelma

Laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä dokumentti, jonka pohjalta toteutetaan palvelu. Asiaa seurataan säännöllisesti asiakaskäynneillä sekä puhelinkontakteissa.

Asiakkaalle kerrotaan vaihtoehdot ja asiakas itse tekee päätökset palvelun sisällöstä sekä laajuudesta.

Palvelusopimuksen tekijän tulee kertoa vaihtoehdot rauhallisesti ja varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt kuulemansa. Asiakkaan näkemystä ja toiveita tulee kunnioittaa ja toteuttaa ne niin pitkälle kuin siivouspalveluissa se on mahdollista. Asiakkaan tilanteen niin vaatiessa on mukana myös asiakkaan läheinen tai edustaja.

Henkilökunnalla on tarkat työohjeet. Lisäksi suullisesti asiakkaan tilanne on selvitetty työntekijälle, kun asiakkaalta tai asiakkaan edustajalta on saatu ensi tähän suostumus.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan kanssa haasteluissa ja tapaamissa sovitaan, että toimenpiteet perustuvat vapaaehtoiseen sopimukseen, jonka sisältöä voi muuttaa toiveiden mukaisesti. Asiakas itse päättää, haluaako siivouksen Tasokodilta.

Tasokoti

Työntekijän asiallinen kohtelu

Asiakkaan ja/tai hänen nimeänsä edustajan tai omaisen kanssa keskustellaan suullisesti – tarvittaessa henkilökohtaisena tapaamisessa – sekä lähetetään sähköposti tai tekstiviestejä. Työntekijä saa poistua välittömästi asiakkaan tilasta, mikäli tilanne on epäasiallinen työntekijän kannalta.

Työntekijöillä on velvollisuus huomauttaa suullisesti asiasta. Vaaratilanteesta on poistuttava välittömästi. Jälkikäteen asiakkaan tai asiakkaan edustajan kanssa käydään tilanteesta palautekeskustelu. Tasokoti ei jatka siivouksia asiakaskohteessa, jossa työskentely koetaan jatkuvasti vaaralliseksi. Vaaratilanteita ovat siivoojan kohdistuva nimittely, rasistinen nimittely, uhkailu sekä väkivalta tai sen uhka.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti suullisesti ja sähköisesti vapaamuotoisesti. Lisäksi kerran vuodessa lähetetään asiakastyytyväisyysmittaus sähköisesti. Mikäli asiakkaalla ei ole mahdollisuutta vastata sähköisesti, keräämme palautteen asiakaskäynnillä tai puhelimitse.

Koko toiminta perustuu tyytyväiseen asiakkaaseen, joten asiakkaan palaute on ensisijainen työväline toiminnan ohjaamiseen ja kehittämiseen. Yksittäisten asiakkaiden kohdalla muutetaan viivytyksettä toimintatapaa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja Palvelupäällikkö Tuula Vattulainen (ensisijainen) ja toimitusjohtaja Mikko Savelius (toissijainen)

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiamies.html

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/

Kaikkiin viranomaisten päätöksiin ja suosituksiin suhtaudutaan vakavasti. Tarvittaessa korjataan yrityksen toimintatapoja vastaamaan haluttua.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on seuraavana arkipäivänä.

5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kodin siivouksella helpotetaan asiakkaan arkea ja tuetaan omassa kodissa asumisen jatkumista.

Hygieniakäytännöt

Käytämme ennen asiakkaalle menoa käsidesiä sekä asiakkaalta lähtiessä. Käytössä on myös suojakäsineitä, käsidesiä ja kertakäyttöisiä siivousliinoja. Myös maskeja käytetään, jos asiakkaan tilanne vaatii. Flunssaiset siivoojat eivät tule töihin ja eivät mene asiakkaan koteihin siivoamaan. Siivousliinat ja mopit pestään Tasokoti Oy:n toimistolla 70-90 asteessa (välinehuolto). Jokaiselle asiakkaalle on aina varattu omat puhtaat siivousliinat ja mopit.

Suojakäsineet, maskit ja käsidesit ovat käytössä.

Pyykit pestään toimistolla. Likapyykin kuljetus asiakkaalta toteutuu aina erillisissä likapyykkejä varatuissa pusseissa.

Hygieeninen siivous opetetaan kaikille siivoojille perehdytysvaiheessa ja tässä asiassa ei hyväksytä laiminlyöntejä.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyötä tehdään asiakkaan pyynnöstä kolmansien osapuolten kanssa esimerkiksi kotihoidon kanssa. Emme suorita mitään hoito- tai hoivatyöhön liittyviä tehtäviä asiakkaalle vaan teemme ainoastaan siivoustyötä.

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Työntekijämme suorittaessa siivoustyötä ja muuta kodinhoitoa voi kiinnittää huomiota riskitekijöihin kodissa. Tällöin työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiasta asiakkaalle tai asiakkaan edustajalle sekä esimiehelle. Tämän jälkeen palvelupäällikkö ottaa tarvittaessa yhtyettä viranomaisiin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työhistoria, koulutus ja luotettavuus. Rekrytointi suoritetaan kokonaisarvioinnin perusteella. Arvioimme soveltuvuuden työhistorian ja koulutuksen perusteella. Tarvittaessa tarkistamme historian edellisiltä työnantajilta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palvelupäällikkö ja palveluesimies suorittavat työhön perehdyttämisen aluksi toimipisteellä, jossa käydään yrityksen ja toiminnan periaatteet kirjallisesti läpi. Itse työhön perehdyttäminen tapahtuu palveluohjaajan opastuksella asiakaskohteessa.

Suosittelemme työntekijöitä koulutuksiin siivousalalla sekä lakisääteiset koulutukset ja viranomaisten suosittelemat koulutukset ovat käytössä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Äkillinen vaaratilanne ilmoitetaan heti hätänumeroon. Toiminnalliset uhat ja epäkohdat ilmoitetaan palvelupäällikölle, joka ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja mahdollisesti myös viranomaisiin tarvittaessa.

7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Jokainen siivoustyön aloitus ja lopetus kirjataan mobiilisovelluksella työnhallintajärjestelmään. Sinne kirjataan myös asiakaskohdetta koskevat poikkeukset. Poikkeavat tilanteet ilmoitetaan suoraan puhelimitse tai toimistolla työnjohdolle.

Asiakkaalle on laadittu aina oma työohje, jota noudatetaan.

Siivoojat ja palveluohjaajat kirjaavat työhallintajärjestelmään asiakastyön tapahtumat ja ne välittyvät siitä palvelupäällikölle. Kirjaukset tarkistetaan päivittäin. Työsopimus sisältää myös vaitiolositoumuksen. Toimintatavoissa korostetaan asiakastietojen huolellista käsittelyä ja tietosuojaa. Työntekijöiden perehdytys

Tasokoti

suoritetaan suullisesti ja kirjallisesti. Lisäkoulutuksen tarve selvitetään ja järjestetään tarvittaessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mikko Savelius, Tasolaiset Oy, Niittyläntie 1, 00620 Helsinki, puh. 0400350338, mikko.savelius@tasolaiset.fi

8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti uusien toimintaohjeiden sekä yksikköä koskevien muutosten toteutuessa.

Paikka ja päiväys 12.10.2023

Allekirjoitus

Tuula Vattulainen

Mikko Savelius