

## **SIIVOUS- JA KOTIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

### **SISÄLTÖ**

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 RISKINHALLINTA.....	2
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	3
Palvelutarpeen arviointi .....	3
Palvelusuunnitelma .....	3
Asiakkaan kohtelu .....	3
Asiakkaan oikeusturva.....	4
5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	4
Ravitsemus .....	4
Hygieniakäytännöt.....	4
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	5
6 ASIAKASTURVALLISUUS .....	5
Toimitilat.....	5
7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY .....	5
8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	5

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Siivous ja Kotipalvelu TM Heiskanen Oy	Kunnan nimi: Sodankylä
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3299048-3	Kuntayhtymän nimi: Pohjois -Lapin alueyhteistyön kuntayhtymä
	Sote -alueen nimi: Lappi
Toimintayksikön nimi Siivous ja Kotipalvelu TM Heiskanen Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiin Sodankylä, 044-3365648, tuija.heiskanen@siivouskotipalvelu.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Siivous- ja kotipalvelut; vanhukset, kehitysvammaiset, kotitaloudet sekä liiketilat	
Toimintayksikön katuosoite Tievatie 6	
Postinumero 99600	Postitoimipaikka Sodankylä
Toimintayksikön vastaava esimies Tuija Heiskanen	Puhelin 044-3365648
Sähköposti tuija.heiskanen@siivouskotipalvelu.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Asia siirretty Sodankylän perusturvalautakunnan päätettäväksi 28.7.2022	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Siivous- ja kodinhoidolliset palvelut	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 17.8.2022	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta -
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Siivouspalvelut - Sodankylän Siivouspalvelu Siivouspalvelut – Kristiina Ruonaniemi	

## 2 RISKINHALLINTA

Henkilökunta perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan, ja ehdotuksia omavalvontasuunnitelman kehityksestä otetaan mielellään vastaan. Henkilökunnan kanssa yhdessä päivitetään ja pohditaan jatkuvasti, miten saamme lisättyä turvallisuutta ja tiedotusta omavalvonnasta yrityksen sisällä, sekä asiakkaillemme.
---

<b>Riskien tunnistaminen</b>
Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.
Henkilökuntaa ohjeistetaan ottamaan välittömästi yhteyttä esimieheen/ryrittäjään kaikissa omavalvontaan liittyvissä asioissa.

<p><b>Riskien käsitteleminen</b></p> <p>Tilanteet kirjataan ylös ja dokumentoidaan paperisina mappiin. Tapahtumista raportoidaan edunvalvojalle, omaiselle tai muulle vastaavalle taholle. Henkilöstön kanssa keskustellaan mistä tilanne on johtunut ja miten vastaavat tilanteet jatkossa vältetään.</p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Haittatahtumiin reagoidaan välittömästi niiden ilmetyä. Henkilöstön ja asianomaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta, ja mietitään yhdessä mahdollisista toimintatavan muutoksista tai palveluntarpeen uudelleen kartoituksesta.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Henkilökuntaa ja muita asianomaisia tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla</p>

### 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p><b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö</b> Tuija Heiskanen 044-3365648</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, tai huomataan epäkohtia. Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi. Tällöin henkilöstö voi huomauttaa tarvittavista muutoksista tai epäkohdista.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kotisivuilla: <a href="http://www.siivouskotipalvelu.fi">www.siivouskotipalvelu.fi</a>, Sodankylän kunnassa, yrityksen toimipisteessä Tievatie 6</p>

### 4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Asiakkaan kanssa keskustellaan palvelun tarpeesta ja toteutuksesta. Asiakaskohteessa tehdään viimeinen arvio perustuen asunnon kuntoon ja asiakkaan terveydentilaan.</p> <p>Omaiset voivat halutessaan osallistua palveluntarpeen kartoitukseen puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla.</p>
<p><b>Palvelusuunnitelma</b></p> <p>Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisen, edunvalvojan tai muun päättävän tahon kanssa. Henkilökunta seuraa palvelusuunnitelman toteutumista, ja raportoi mahdollisista tarvittavista muutoksista asianomaiselle taholle / asiakkaalle.</p> <p>Henkilökunta perehdytetään jokaiseen asiakaskohteeseen erikseen palvelusuunnitelman mukaisesti.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>Palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaan ehdoilla. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta, ellei asiakkaan terveydentila muuta vaadi. Asiakas saa halutessaan osallistua esimerkiksi siivoukseen, tai rajata siivottavaa aluetta.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b></p> <p>Palvelusuunnitelmaan kirjatuista palveluista, kuten peseytyminen, ruoanlaitto ja syöminen sekä linavaatteiden vaihto ovat tehtäviä jotka pyritään tekemään aina, vaikka asiakas itse olisi sitä mieltä, ettei palvelunosalle ole tarvetta. Tällä pyritään huolehtimaan asiakkaan hygieniasta ja terveydestä.</p>
<p><b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b></p> <p>Toimimme aina asiakkaan ehdoilla. Asiakas on meidän "työnantaja" ja häntä tulee kohdella kunnioitettavasti. Työskentelemme paljon vanhusten parissa, joten sosiaaliset taidot ovat työntekijöillä ehdottoman tärkeitä. Työmme vaatii</p>

<p>kärsivällisyyttä ja tarkkuutta, että saamme työmme tunnollisesti hoidettua, kuitenkin sosiaalisesti laiminlyömittä asiakasta. Joillekin vanhuksille saatamme olla päivän ainoa sosiaalinen kontakti, joten siihen täytyy panostaa.</p> <p>Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne aina niiden ilmettyä.</p> <p>Jokaisessa tapauksessa yrittäjä on henkilökohtaisesti yhteydessä asiakkaaseen/omaiseen jotta asia saadaan selvitettyä ja vastaavanlainen tapaus vältettyä jatkossa.</p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Kaikki asiakaspalautteet kerätään talteen, riippuen miten se on saatu. Palautteet käydään henkilökunnan kanssa läpi, ja tarvittaessa niiden pohjalta kehitetään omavalvontasuunnitelmaa, tai asiakkaan palvelusuunnitelmaa. Asiakaspalautetta voidaan vastaanottaa kotisiivouksella, sähköpostilla, puhelimitse tai henkilökohtaisesti. Asiakaspalautteet on erittäin tärkeä voimavara ja kehittämisen työkalu, oli sitten kyseessä positiivinen tai negatiivinen palaute.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Negatiivinen palaute käsitellään kehitystarpeena, ja siihen reagoidaan välittömästi. Positiivinen palaute auttaa henkilökuntaa tietämään, että asiakas on saanut haluamansa palvelun, ja on siihen tyytyväinen. Positiivinen palaute auttaa jaksamaan työssä, ja toimii yrityksen parhaana kannustimena.</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. 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.</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Tuija Heiskanen</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista 010 830 5106 <a href="mailto:sosiaaliamies@merikratos.fi">sosiaaliamies@merikratos.fi</a> Sosiaaliamies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittaisen selvityksen kunnanhallitukselle. Kuntalaiset voivat olla yhteydessä sosiaaliamieheen puhelimitse, videoteitse tai sähköpostitse.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista <a href="http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/">http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/</a></p>
<p>d) Mahdolliset muistutukset käsitellään aina kehittämistarpeena, ja otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa tarkastaessa.</p>
<p>e) Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi niiden saavuttua.</p>

## 5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

<p><b>Ravitsemus</b></p> <p>Mikäli meiltä ostetaan palvelu joka kattaa asiakkaan ravinnosta ja nesteen saannista huolehtimisen, kartoitetaan ensin asiakkaan terveyden mukaan palvelun taajuus. Usein asiakkaamme ovat vielä melko omatoimisia, koska pystyvät vielä asumaan omissa kodeissaan. Asiakkaan allergiat täytyy selvittää ensin, sovitaan tilataanko asiakkaalle ruokapalvelu, vai valmistetaanko asiakkaalle ruoka tämän omassa kodissa. Ruoan valmistajalta vaaditaan hygieniapassi. Kesä aikaan on tärkeää, että asiakkaalle on jatkuvasti tarjolla mieluista juotavaa, kuten vettä tai mehua. Asiakkaan jääkaappia seurataan, ettei tarjolla ole vanhentuneita elintarvikkeita, ja että asiakkaalla tulee varmasti syötyä/juotua.</p>
<p><b>Hygieniakäytännöt</b></p> <p>Ruoan kanssa työskentelevältä työntekijältä vaaditaan hygieniapassi. Asiakkaan ruokailuvälineet ja keittiö ylipäätään on pidettävä aina siistinä. Samoin saniteettitilat ja niissä olevat pyyhkeet täytyvät olla puhtaat. Henkilökunta huolehtii myös, että asiakkaalla käytössä mahdollisesti olevat siivousvälineet ovat puhtaat ja siistit.</p>

## **Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

Olemme suoraan yhteydessä Sodankylän kunnan kotihoitoon tai muuhun vastaavaan osastoon tarpeen mukaan.

## **Alihankintana tuotetut palvelut**

Alihankkija perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan, ja veloitetaan sitä noudattamaan.

## **6 ASIAKASTURVALLISUUS**

Siivouksen ohessa on tärkeää, että huolehditaan tavarat asiakkaalle tutuille paikoilleen. Omaisille tai vastaavalle taholle ilmoitetaan mahdollisista puutteista, tai epäkohdista jotka vaikeuttavat asiakkaan arkea. Asiakkaat saavat osallistua siivoukseen halutessaan, kuitenkin vain oman kuntonsa sallimalla taajuudella.

Henkilökunta perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan, ja jokaiseen asiakaskohteeseen erikseen.

Henkilökunta veloitetaan ilmoittamaan välittömästi esimiehelle huomatuista puutteista tai epäkohdista.

### **Toimitila**

Siivoustyö suoritetaan asiakkaiden kodeissa, joten varsinaista toimitilaa ei ole.

Toimisto on yrittäjän käytössä, ja siellä järjestetään myös palaverit henkilökunnan kanssa.

Yrittäjä huolehtii toimiston siisteydestä. Siivousliinat ja pyyhkeet pestään yrittäjän kotona, koska varsinaista pyykkihuoltotilaa ei ole. Jos työntekijä joutuu pesemään siivoustarvikkeita, saa hän käyttöönsä siihen tarvittavat puhdistusaineet.

## **7 ASIAKAS TIETOJEN KÄSITTELY**

a) Kaikki asiakastiedot ovat yrityksen toimistossa, lukitussa tilassa. Tietokone on asianmukaisesti suojattu, sekä lukittu salasanalla. Toimistoon pääsy ainoastaan yrittäjän paikallaollessa.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  
Tuija Heiskanen 044-3365648

## **8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Sodankylä 30.8.2022

Allekirjoitus

Tuija Heiskanen