

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: PutsClean Oy Hiomotie 10, 3 krs 00380 Helsinki	Kunnan nimi: Helsinki Kuntayhtymän nimi: Helsinki Sote -alueen nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1912980-8	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotisiivous; vanhukset, lapsiperheet, muut	
Toimintayksikön katuosoite Asiakkaan kotona	
Toimintayksikön vastaava esimies Inge Luik	
Sähköposti inge.luik@putsClean.fi	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Helsinki: 17.1.2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tuottaa kotisiivouspalveluita niitä tarvitseville henkilöille. Toimitaan pääkaupunkiseudun alueella antaen laadukasta kotisiivouspalvelua asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Toimimme aina asiakkaan kotona.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Siivoamme koteja, emme kohteita. Jokainen koti ja asiakas ovat meille tärkeitä. Jokaista asiakasta kohdellaan yksilönä, jonka erityistarpeet otetaan huomioon.

Toimintaperiaatteena on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kuunteleminen. Asiakkaan kanssa yhdessä tehdään siivoussopimus asiakkaan tarpeiden mukaan.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Työn suurimpina riskeinä ovat pienet naarmut, horjahtamiset ja kaatumiset, johtuen liukkaasta lattiasta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Pohditaan miksi kävi näin ja vältetään sen toistuminen.

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatu- ja turvallisuuspoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tilanteista opitaan ja tehdään muutoksia toimintamalleihin, jos se koetaan tarpeelliseksi. Työlaatuun tyytymätön asiakas voi lähettää reklamaatioon sähköisesti vai ottaa yhteyttä puhelimitse. Työntekijän keskustelun jälkeen vastataan asiakkaalle kirjallisesti. Tarvittavissa mennään kyseiseen paikalle tarkistamaan tilannetta.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Inge Luik, Galina Plaoum

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Inge Luik
Puh. 050 355 4685

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Käydään se säännöllisesti läpi ja päivitetään ne kohdat, joita tarvitsee muuttaa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yrityksen kotisivuilla. Paperinen versio on nähtävillä toimistossa ja siitä saa halutessaan kopion.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelun tarve arvioidaan sen mukaan, mitä asiakas pystyy itse tekemään ja mihin hän tarvitsee apua.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaan kanssa yhdessä tehdään siivoussopimus, sen mukaan mitä palveluita hän kokee tarvitsevänsä. Läheiset / omaiset saavat olla mukana siivoussopimusta tehdessä, joko paikan päällä tai esim. puhelimitse / sähköpostitse.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja sitä seurataan joka käynnillä.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Kysytään palautetta uudelta asiakkaalta muuttaman päivän päästä palvelun jälkeen. Vanhalta asiakkaalta kysytään palautetta 2-3 krt / vuodessa.

Asiakkaan kohtelu

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakas saa itse kertoa mitä siivouskohteita hän haluaa siivottavan ja hänellä on oikeus muuttaa sopimustaan, kun hän niin tahtoo.

Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Pidämme huolen, ettei epäasiallista kohtelua esiinny, jos asiakas kuitenkin tuntisi tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, asiasta keskustellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja varmistetaan, että tilanne ei toistu ja on molemminpuolisesti selvitetty.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Vaaratilanteet ja haittatapahtumat käydään yksityiskohtaisesti ja tilanteen mukaan läpi asiakkaan tai hänen omaisensa / läheisensä kanssa läpi.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta sähköpostitse tai puhelimitse.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteeseen reagoidaan tarvittaessa heti tai kehitysideoita kirjataan ylös ja toimintaa muutetaan, kun tarpeelliseksi katsotaan.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Inge Luik

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Saari Herlevi ja Jaana Iivonen

Puh. (09) 31043365 (ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30)

E-posti: sosiaaliasiamies@hel.fi

Sosiaaliasiamiehiin voi ottaa yhteyttä puhelimitse, kirjeellä tai sähköpostilla. Palvelualue on koko Helsinki

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on muun muassa tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonnan numero: 029-5536901

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

Ne katsotaan huolella läpi ja tehdään uudistuksia niiden vaatimalla tavalla. Jos asiakas edelleen tyytymätön, ohjataan hänet ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

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

Ne katsotaan huolella läpi ja tehdään uudistuksia niiden vaatimalla tavalla.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdollisimman pian 1-3 päivää

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Päivitetty: Helsinki 20.1.2017

Allekirjoitus

Tuomo Mäki