

2018

Oma- ja valvontasuunnitelma

koti
siivous.
Päiväkumpu

Kotisiivous
Päiväkumpu

Tekijät:

Anne Kangas, Aija Jacobsson

13.2.2018



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Tämä oma- ja valvontasuunnitelma on
laadittu Valviran ohjeiden mukaan
Valviran lomakepohjaa hyödyntäen.

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1.	PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3.	OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT	5
4.	ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE.....	6
5.	RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	7
6.	HENKILÖSTÖ	8
7.	TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ ASIAKASTURVALLISUUS.....	9
8.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
9.	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	13
10.	ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA	14
11.	OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI.....	14

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, muuttosiivouksia, ikkunanpesua ym. kodinhoitotehtäviä. Tavoitteemme 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 30,97 €/t (alv 0%)

Ikkunanpesu €/t (alv 0%)

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi

Aija Jacobsson

puh. 050-4001236

aija.jacobsson@hoitokotipaivakumpu.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 palveluita** asiakkaan elämän tueksi ja helpotukseksi pääkaupunkiseudulla. Yhtiön tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita sekä tukea lapsiperheitä ja työssäkäyviä avustamalla kodin hoidossa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma vastuupalveluhenkilö. Ensikäynnillä kartoitetaan asiakkaan toiveet ja tarpeet ja niitä kuunnellaan ja kunnioitetaan. Sama periaate jatkuu koko asiakassuhteen ajan. Asiakasta ja hänen elämäntilannettaan sekä kotiaan kunnioitetaan ja otetaan tarvittaessa kokonaisvastuuta asiakkaasta. Asiakasta ja hänen omaistaan palvellaan ammattitaitoisesti ja kustannustehokkaasti.

Päivittämissuunnitelma

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

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaavonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Yksikön johtaja

Yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavalla toimintayksiköllä tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Kotisiivous Päiväkummun yksikön johtajana toimii asiakaspalvelupäällikkö Jaana Väänänen.

Omaavonnasta vastaava henkilöstön edustaja on Teija Nerg-Lindfors.

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

Asiakaspalvelupäällikkö Jaana Väänänen, puh. 046 9201 083,
jaana.vaananen@kotsiivouspaivakumpu.fi

Omaavonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä

Jaana Väänänen, apuna: Teija Nerg-Lindfors/asiakassuhdevastaava, Karita Kotamäki/johdon assistentti, KTM Anne Kangas/toimitusjohtaja, Ville Väätäinen/talousjohtaja

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

Omaavontta sisältyy henkilökunnan perehdytysohjelmaan ja henkilökunta osallistuu omaavonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin kodinhoidon joka maanantai-aamun tiimipalavereissa, kehittämispäivissä sekä koulutuksissa. Henkilöstö on suorittanut Palveluja kotiin –passin kokeen 15.1.2015 sekä 13.6.2017.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työhön ensin teoriaosalta, jolloin käydään läpi yrityksen sisäiset työhöjeet, arvot ja toimintaperiaatteet sekä häntä koskevat asiakaskohtaiset palvelusopimukset ja toimintasuunnitelmat. Samalla käydään läpi omaavonnan periaatteet ja – suunnitelma. Perehdyttäminen jatkuu parityöskentelyn

avulla asiakastyössä 1-2 viikkoa, jonka jälkeen uusi työntekijä aloittaa itsenäisen työskentelyn.

Henkilökunnan omavalvontaosaamista ylläpidetään säännöllisillä sisäisillä koulutuksilla.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta

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

Kerran vuodessa toteutetaan asiakkaiden tai hänen läheisten kanssa asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn avulla selvitetään palveluhenkilön onnistumista, koettua palvelua suhteessa odotuksiin ja toimiston asiakaspalvelun laatua ja tiedotuskykyä. Kysely toteutetaan sähköisesti ja paperisena kyselynä.

Reklamaatiot, muistutukset ja palautteet: reklamaatioista, muistutuksista ja palautteista ilmoitetaan asianomaiselle palveluhenkilölle/työparille välittömästi puhelimitse ja kuullaan hänen kantansa asiaan.

Mikäli asian luonne sitä vaatii, ollaan asiakkaaseen uudelleen yhteydessä ja informoidaan palveluhenkilön näkemyksestä. Vastaavasti muistutuksen ja 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 kokouksessa ja arkistoidaan. Asiakkaalle/omaiselle ilmoitetaan välittömästi puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla ja/tai asiakkaan luona olevalla viestiviholla.

Kuvaus asiakaspalautteen käsittelystä palvelutoiminnassa

Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Palautteesta riippuen se käsitellään asiakkaan kotia ja asiakasta hoitavassa tiimissä tai johtoryhmässä. Tyytyväisyystutkimuksista tehdään yhteenveto asiakaslehti Päiväkummun Sanomiin, kotisivuille, henkilökunnan intraan sekä kerrotaan suullisesti henkilökunnalle tiimipalavereissa ja/tai kehittämispäivissä.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Tullut asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin välittömästi toiminnassamme. Osa palautteesta saattaa vaatia pidempijänteistä kehittämistä ja silloin se huomioidaan myös toimintasuunnitelmissa 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 turvallisuuskulttuuria.

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 kokouksessa.

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

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

Riskienhallinnasta ja turvallisuuden tilanteesta kerätään tietoa 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, laitteiden rikkoutuminen)

- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, 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/omaista informoidaan tapahtuneesta virheestä, tilannetta pahoitellaan ja kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä sekä keskustellaan vielä tehtävistä toimenpiteistä.

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

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle joko tiimipalaverissa tai intrassa.

Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse / kirjeitse tai pidetään yhteinen neuvottelu, jossa asiaa käydään läpi.

(Lisätietoa mm. STM:n julkaisusta 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta_julkaisu/1571326)

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Vuonna 2018 helmikuussa yrityksessä työskenteli koko- ja osa-aikaisina työntekijöinä yhteensä 18 työntekijää. Heistä johdon edustajia oli kaksi kokoaikaista. Sijaisina toimivat tuntityöntekijät, jotka ovat tehneet meille työtä aiemminkin. Ulkopuolisia sijaisia ei käytetä. Varalta on alihankintasopimus WorkPowerin ja Pöytälaatikon Puhdistajien kanssa.

Kullakin palveluhenkilöllä on loma- ja sairaustilanteisiin sijainen. Sijaisen perehdyttäminen asiakkaisiin tehdään käymällä ao. asiakkaiden luona työparina muutama kerta.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Henkilöstön rekrytointia koskevat periaatteet: Uuden kotipalveluhenkilön rekrytoinnissa Kotisiivous Päiväkumpu tekee yhteistyötä TE-toimiston oman yhdyshenkilön kanssa ja pyrkii aina antamaan työttömälle työnhakijalle mahdollisuuden, mikäli hän ominaisuuksiltaan on tasa-arvoinen työllisen kanssa. Kotipalvelualalle ei ole yhtä ainoa oikeaa koulutusta, joten tärkeämpää on henkilön

asenne työhön ja kokemus asiakaspalvelusta, näytöt asiakastyöstä ja sitoutumisesta painavat paljon valinnassa.

Kotisiivouksen asiakaspalvelupäällikkö vastaa koko yksikön toiminnallisesta johtamisesta ja siis myös rekrytoinneista. Kotisiivouksen asiakaspalvelupäällikön esimies on varatoimitusjohtaja. Johtajan alaisia ovat kaikki toimintayksikön työntekijät. Johtajan sijaisena toimii ennalta nimetty varavastaava.

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

7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ ASIAKASTURVALLISUUS

Työtehtävissä käytetään asiakkaan välineitä ja laitteita ja työ tehdään asiakkaan kodissa. Koko yhtiötason turvallisuusjohtajana toimii toimitusjohtaja.

Kotihoidon yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaa kotisiivouksen asiakaspalvelupäällikkö Jaana Väänänen.

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 kodinhoitaja havaitsee asiakkaan kotona välitöntä paloturvallisuusvaaraa asiakkaalle/itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee hänen pyrkiä poistamaan ko. vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen.

Kodinsiivouksen asiakas tupakoi 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 Kotisiivous Päiväkummun toiminnasta sekä palveluista. Sovitusti lähetetään lisätietoa toimintatavoista ja suuntaa antavaa tietoa hinnoittelusta informaatiota postitse tai sähköpostilla.
- Palvelutarpeen arviointikäynti molempien osapuolten aikataulun mukaan, läsnä tarvittaessa myös omainen. Kohteeseen ja toivomuksiin tutustuminen. Sovitaan palvelun sisällöstä ja kestosta ja sen tiheydestä. Kerrotaan toiminnasta, palveluista ja toimintaperiaatteista.
- Kirjataan asiakkaalle 2 vrk:n sisällä tarjous/ehdotus kommentoitavaksi ja hyväksymisen jälkeen kirjoitetaan palvelusopimus ja toimintasuunnitelma ja sovitaan aloituspäivä
- Kotisiivouksen asiakkaaksi tuleminen ja palvelun aloitus:
Kun palvelu on käynnistynyt ja palveluhenkilö käynyt asiakkaan luona, pyydetään asiakkaalta palautetta jo palvelun yhteydessä, jos mahdollista tai jälkikäteen puhelimitse. Jos omaiset ovat mukana palvelun tilaamisessa, heitä informoidaan puhelimitse ja viestivihon välityksellä. Asiakkaan palvelutarve ja palvelutoiveet selvitetään jo arviointikäynnillä. Palveluhenkilö tiedustelee/ehdottaa tämän lisäksi muita palveluita asiakkaan käyttöön, mikäli tilanne ajan mittaan muuttuu.

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 toimitusjohtaja tai hänen valtuuttamansa. Käsittelyaikaa on yksi vuorokausi, jonka aikana kuullaan palveluhenkilön/verkostoyrittäjän kanta ja neuvotellaan asiakkaan kanssa, samalla sovitaan asiakkaan toivomista jatkotoimenpiteistä. Mikäli palveluhenkilöön /verkostoyrittäjään ei saada yhteyttä, asiakkaaseen pidetään kuitenkin yhteyttä, ettei synny kuvaa asian unohtamisesta.

Asiakkaan oikeudet on kuvattu kuluttajaviranomaisen ohjeiden mukaisessa palvelusopimuksessa.

Asiakastyön sisältö

Siivous

1. ASIAKKAASEEN PEREHTYMINEN

Palveluhenkilön perehdyttää asiakkaaseen esimies palvelusopimuksen ja työsuunnitelman avulla. Samalla käydään erityisesti asiakaskohtaiset yleisohjeista poikkeavat menettelyt läpi.

Kriittinen piste

Tavoite on tehdä oikeita asioita oikeaan aikaan, jotta tähän päästään, on ohjeiden selkeys ja riittävä paneutuminen ensiarvoisen tärkeää. *Asiakaskohtainen ohje tehdään kaikista kerta-siivouksista ja varmistetaan palveluhenkilön osaaminen ko.asiassa.*

2. KULKUYHTEYKSIEN SELVITTÄMINEN

Palveluhenkilö selvittää jo edeltävinä päivinä kulkuyhteydet asiakkaan luo reittioppaan avulla. Asiakkaan luona on oltava sovittuna kellonaikana, jopa pari minuuttia etuajassa. Mikäli matkalla sattuu odottamaton este, joka johtaa myöhästymiseen, on asiakkaalle soitettava välittömästi jo ennen myöhästymistä.

Kriittinen piste

Tavoite on olla sovittuna aikana sovitussa paikassa, joten reitti on selvitettävä etukäteen samoin aikataulu.

3. SAAPUMINEN ASIAKKAAN LUO JA HAHMOTUS

Asiakkaan luo saavuttaessa on pestävä kädet ja asianmukaisesti esiteltävä itsensä asiakkaalle. Asiakaskohtaisen suunnitelman ja yleissiivouksen tehtävälistan pohjalta luodaan kohteeseen nopea katselmus töiden hahmottamiseksi. Työt suoritetaan annetussa järjestyksessä kuitenkin asiakkaan tilanteen mukaan joustuen. Kun työt on tehty, suoritetaan 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. Viestivihkoon kuitataan käynti ja mainitaan suunnitelmasta mahdollisesti poikkeavista asioista.

4. JÄLKITOIMET

Asiakaskäynnin jälkeen palveluhenkilö ilmoittaa toimistoon asiakkaan luona käyttämänsä ajan, mahdolliset poikkeamat, asiakkaan kommentit, mikäli hän oli kotona. Jos kysymyksessä on ensimmäinen käynti uuden asiakkaan luona, toimisto tiedustelee asiakkaan palautetta viimeistään seuraavana päivänä.

Asiakkaan palautteeseen niin palveluhenkilöstä kuin työstäkin suhtaudutaan äärimmäisen vakavasti ja toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi, jos palaute antaa siihen aihetta. Työ tehdään uudelleen kokonaan tai osittain tai vaihdetaan palveluhenkilöä.

Muistutuksen tekeminen

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus on aiheellinen.

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 asiakaspalvelupäällikkö
Jaana Väänänen
gsm 046-9201083
jaana.vaananen@kotisiivouspaivakumpu.fi

Asiakassuhdevastaavan yhteystiedot:
Teija Nerg-Lindfors
gsm 050 - 421 3789
info@kotisiivouspaivakumpu.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

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

Asia käsitellään tiimipalaverissa, yksikön esimiesten palaverissa ja johtoryhmässä. Tehtyä virhettä pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja pyritään löytämään keinot hyvityksistä. Tapahtuneet virheet analysoidaan, pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Mikäli asiakas on tyytymätön toimintaamme, pyydämme ottamaan yhteyttä asiakassuhdevastaavaan, asiakaspalvelupäällikköön 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. Käsittelemme valitukset mahdollisimman pikaisesti.

Mikäli asia ei ratkea kahdenvälisin neuvotteluin, on mahdollista ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan puh. 071 873 1901. Lisätietoja www.kuluttajavirasto.fi tai jonka yhteystiedot on kerrottu jo aiemmin.

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 järjestetään (säännöllisesti) koulutusiltapäiviä palvelun kehittämiseksi. Toiminnan kehittämisessä otamme huomioon sosiaalialan lainsäädännön uudistukset.

9. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

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

Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää palvelua.

Asiakastiedot kirjataan Doma Care -nimiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot (nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite), tarpeet ja toiveet palvelulle, palvelusuunnitelma, tarvittaessa seurantatiedot, ja arviointitiedot. Henkilökunta kirjaa tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnuksella henkilökunnalle antaa Kotisiivouksen asiakaspalvelupäällikkö.

Doma Caresta on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste. Doma Care-järjestelmästä tallentuvat lokitiedot kaikesta tiedon käsittelystä.

Uuden asiakkaan tietoja hankitaan luotettavista tietolähteistä: asiakkaalta itseltään sekä hänen omaisiltaan hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Huolellinen tietojen kartoitus luo pohjan palvelusuunnitelman laatimiselle. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan palvelun toteutusta varten tarvittavat tiedot.

Tietoja ei luovuteta kenellekään ulkopuoliselle.

Kotisiivoojat voivat tarvittaessa kotikäynnin yhteydessä mobiilisti tehdä Doma Careen tallentuvia merkintöjä asiakkaaseen ja hänen kotiinsa liittyen.

Henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus ammattinsa puolesta. Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat sitoutuvansa salassapitoon 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

Jaana Väänänen p.0469201083, jaana.vaananen@kotisiivouspaivakumpu.fi

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon

Henkilöstön osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon pyritään varmistamaan perehdyttämisvaiheessa, lisäkoulutuksin sekä tarjoamalla lisätietoa intranet-sivuilla.

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

WorkPower Oy

Pöytälaatikon puhdistajat Oy

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

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

Helsingissä 13.2.2017

Jaana Väänänen

Kotisiivouksen asiakaspalvelupäällikkö

Liitteet:

Rekisteriseloste

Vastuuvakuutusote