

SIIVOUSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja: Kotipalvelu Jade, Jauhentie 5, 33450 Siivikkala, Y-tunnus 2229991-2

Palvelumuoto: Kotipalvelun tukipalveluja, kotisiivous

Yhteystiedot: Jarna Steinberg, puhelin 044 968 4245, jade@kotipalvelujade.fi

Aluehallintoviraston ja kaupungin myöntämä lupa:

Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti 2018

Ylöjärven tukipalveluiden tuottajarekisterissä 2018

Nokian tukipalveluiden tuottajarekisterissä 2018

Tampereen tukipalveluiden tuottajarekisterissä 2018

Pirkkalan tukipalveluiden tuottajarekisterissä 2018

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotipalvelu Jade tarjoaa kotipalvelun tukipalveluita, kuten siivousta ja muuta kotiapua. Olemme aidosti läsnä ja arvostamme asiakkaitamme.

Kotipalvelumme toimet auttavat ylläpitämään ja tukemaan asiakkaan päivittäistä toimintakykyä ja näin mahdollistamaan itsenäisen kotona asumisen pidempään. Avustamme asiakkaitamme joustavasti eri elämäntilanteissa.

Jokaiselle asiakkaallemme tehdään oma **henkilökohtainen palvelusopimus ja suunnitelma**, jossa huomioidaan kunkin yksilön tarpeet ja toiveet. Samojen auttajien vierailu takaa tutun ja turvallisen hoitosuhteen. Toimimme pääasiassa Nokialla, Ylöjärvellä, Tampereella sekä Pirkkalassa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvojamme ovat luotettavuus, välittäminen, kunnioittaminen ja aito auttamisen halu. Toteutamme palvelun asiakkaan tarpeita kuunnellen ja työssämme pyrimme kokonaisvaltaiseen tyytyväisyyteen. Palvelun tarkoitus on auttaa asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistaa hänen mahdollisuuksiaan asua itsenäisesti.

3. RISKINHALLINTA

Tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijämme perehtyvät mahdollisiin riskeihin. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Pyrimme ennakoimaan riskit huolellisella kartoituksella. Riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä, sillä näin voidaan ehkäistä, poistaa tai pienentää riskejä.

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamista toteutetaan koko henkilökunnan yhteistyönä. Riskejä tunnistetaan ja ennakoitaan etukäteen sekä itse asiakastyössä. Työntekijän mennessä asiakkaan kotiin saattaa molemmille osapuolille muodostua riskejä, mutta työntekijän huolellisella perehdyttämisellä pyrimme ennaltaehkäisemään mahdollisia riskejä. Hyvällä ammatillisella osaamisella vältetään aiheuttamasta asiakkaalle ja itselle turvallisuusriskejä, sillä työntekijä osaa noudattaa aseptista työjärjestystä, tietää eri puhdistusaineiden käyttökohteet, hallitsee laitteiden oikeaoppisen käytön ja toiminnan sekä ottaa huomioon ergonomisen työskentelytavan. Työntekijöille kerrotaan Kotipalvelu Jaden toimintatavat ja ohjeistetaan kuinka toimia erilaisissa tilanteissa.

Riskien käsittelyminen

Jokaisen henkilöstön jäsenen on tuotava riskit, poikkeamat sekä vaaratilanteet työnjohdon tietoon välittömästi niiden ilmaantuessa. Havaitut vaaratilanteet, laatu- tai epäkohdat käsitellään yhdessä asianosaisten kanssa. Pohdimme yhdessä kuinka olisimme voineet välttää tilanteen ja miten voimme jatkossa välttää samankaltaisen asian. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajana meillä on ilmoitusvelvollisuus havaitessamme kaltoin kohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä. Mikäli yllä mainittua havaitaan, ilmoittaa henkilöstömme mahdollisista epäkohdista toimitusjohtajalle. Toimitusjohtaja ilmoittaa asioista edelleen viranomaisten suuntaan.

Korjaavat toimenpiteet

Kaikkiin osapuoliin ollaan yhteydessä ja mikäli kyseessä on tekemämme virhe tai puute työssä, se korjataan pikimmiten. Mikäli havaitsemme toiminnassamme/toimintamalleissamme puutteita, korjaamme tilanteen välittömästi ja otamme virheistä opiksemme.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Suunnittelusta, seurannasta sekä päivityksistä vastaa Erez Steinberg, 040 960 3570
jade@kotipalvelujade.fi

Omavalvontasuunnitelmaa ylläpidetään yhteistyössä henkilöstön ja esimiehen kanssa. Suunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelma löytyy Kotipalvelun Jaden toimistolta sekä sähköisenä kotisivuiltamme www.kotipalvelujade.fi.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluntarve kartoitetaan aina tutustumiskäynnillä kohteeseen, jossa arvioidaan avun tarve yhdessä asiakkaan tai tarvittaessa omaisen / laillisen edustajan kanssa. Laadimme arviokäynnin ja tapaamisen perusteella palvelusuunnitelman ja seuraamme palvelusuunnitelman toteutumista. Henkilökunta perehdytetään asiakaskohteeseen erikseen palvelusuunnitelman mukaisesti. Toimintaamme ei sisälly hoidollista koulutusta vaativia tehtäviä.

Henkilökunta perehdytetään huolellisesti ja pyritään siihen, että pääsääntöisesti samat työntekijät vierailevat asiakkaan luona. Asiakkaan palvelusisältöjen muutokset tuodaan henkilökunnan tietoon. Kotipalvelu Jade toimii aina hyvien tapojen ja eettisten periaatteiden mukaisesti. Asiakkaan toive pyritään aina toteuttamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Kunnioitamme asiakkaiden päätöksiä, yksityisyyttä ja noudatamme vaitiolovelvollisuutta.

Mielestämme asiallinen kohtelu on jokaisen ihmisen ehdoton oikeus ja parhaiten se turvataan työskentelemällä eettisten periaatteiden mukaisesti. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, johto puuttuu siihen heti ja selvittää tapahtumat kaikkien sitä koskevien osapuolten kanssa. Johdon vastuulla on korjata tilanne niin, ettei se toistu.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos asiakas kokee, että häntä on kohdeltu epäasiallisesti, toivomme hänen ottavan välittömästi yhteyttä Kotipalvelu Jadeen, jolloin voimme käydä tilanteen läpi yhdessä kaikkien asianosaisten kanssa ja suunnitella tilanteen korjaus niin, ettei se enää toistu ja pyrkiä takaamaan luottamuksen sekä hyvän asiakassuhteen säilyminen.

Asiakkaan osallisuus

Esitämme jokaiselle uudelle asiakkaalle toiveen, että he antaisivat meille palautetta, jotta voimme kehittää toimintaamme sekä työnlaatuamme. Lisäksi pyydämme heitä kertomaan meille mahdollisista muutoksista palveluntarpeessa, jotta voimme ottaa ne huomioon omassa toiminnassamme. Pyydämme asiakkailtamme tietyin väliajoin palautteita, joita hyödynnämme laadun kehittämisessä. Jokainen asiakaspalaute käydään läpi ja suunnitellaan miten palvelua voi edelleen parantaa. Koko henkilöstö osallistuu kehittämisen suunnitteluun sekä toteutukseen.

Hygieniakäytännöt

Pandemiatilanteen vallitessa asiakkaalle saavuttaessa työntekijämme puhdistavat kätensä käsidesillä ja käyttävät kasvosuojainta. He pitävät asiakkaaseen sekä muihin kontakteihin vähintään kahden (2) metrin turvavälin eivätkä kättele asiakasta. Henkilöstö on ohjeistettu pesemään huolellisesti kätensä saippualla aina ennen ja jälkeen asiakaskäynnin, mutta jos käsien pesu ei ole mahdollista, heillä on aina mukana myös käsidesiä. Työntekijä noudattaa aseptista työjärjestyksestä ja huolehtii hygieniasta koko siivouksen ajan.

6. ASIAKASTURVALLISUUS

Kotipalvelu Jade toimii pääasiassa asiakkaan kotona. Yhtiötason turvallisuudesta vastaa toimitusjohtaja. Huolehdimme omalta osaltamme, että kotiympäristö on asiakkaillemme mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, niin ilmoitamme siitä välittömästi asiakkaalle. Huolehdimme, että tavarat tulevat siivouksen jälkeen omille tutuille paikoilleen. Asiakkaan avaimista huolehditaan asianmukaisesti ja niitä säilytetään lukitussa ja murtosuojatussa kassakaapissa jatkuvan valvonnan alla. Noudatamme viranomaisten määräyksiä ja suosituksia kaikissa turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Toisen ihmisen kotona työtä tehtäessä toimitaan kunnioittaen hänen kotiaan ja sen esineistöä. Helposti särkyviä esineitä voidaan yhdessä asiakkaan kanssa sopia siirtää rikkoutumisvaaran vähentämiseksi. Tarpeetonta huonekalujen ja koriste-esineiden siirtelyä vältetään.

Henkilöstö

Työnhakijat haastatellaan aina kasvotusten ja heidän kanssaan tehdään kirjallinen työsopimus. Edellytämme työntekijöiltämme nuhteetonta taustaa. Koeajan aikana arvioimme työntekijän soveltuvuuden tiimiimme. Henkilökuntamme perehdytetään huolellisesti kohteisiin, työvälineisiin sekä toimintatapoihin. Uusi työntekijä kulkee koko perehdytyksen ajan yhdessä kokeneemman työntekijän kanssa.

Henkilöstön tietoon saatetaan asiakkaan kanssa sovitut työtehtävät niiden sujuvaa toteuttamista varten. Työntekijöiden kanssa pidetään säännöllisesti palaverieita, joissa käydään läpi toimintaa, palautteita ja toiminnan kehitystä.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijalta ostettujen palveluiden laatua valvotaan toistuvilla yhteisillä palaverieilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Alihankkija perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan. Sopimuksesta vastaava seuraa jatkuvasti palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sopimukset sekä suunnitelmat säilytetään lukitussa ja valvotussa turvakaapissa. Muut asiakastiedot ovat kirjattu sähköiseen asiakastietorekisteriin. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille. Vain asiakkaan osoite sekä työn sisältö luovutetaan työntekijälle, jotta palvelua pystytään tuottamaan. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuuslupauksen.

Tietosuojavastaavana toimii Erez Steinberg p. 040 960 3570.

Erez Steinberg
Toimitusjohtaja
Ylöjärvi 1.3.2021