# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kaijan Siivouspalvelu Oy Y-tunnus 0916633-0

**Hyvinvointialue Pohjois-Savon hyvinvointialue läntinen**

Kunnan nimi Suonenjoki ja Rautalampi

Kuntayhtymän nimi Sisä-Savon kuntayhtymä

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Kaijan Siivouspalvelu Oy

Katuosoite Saikarintie 219 (käyntiosoite) Herralantie 1

Postinumero 77600 Postitoimipaikka Suonenjoki

Palvelumuoto; Siivous ja kodinhoidolliset tehtävät asiakkaan luona

Esihenkilö Jiri Paananen

Puhelin +358440430045 Sähköposti jiri.paananen@kaijansiivouspalvelu.fi

**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksenajankohta Rautalampi 26.4.2017 ja Suonenjoki 2.5.2018

Palveluala, joka on rekisteröity Siivous ja kodinhoidolliset tehtävät

Emme käytä alihankintaa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Kaija Yli-Sikkilä, puh. +358400278722, sähköposti: kaija.yli-sikkila@kaijansiivouspalvelu.fi

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Jos toiminnassa tapahtuu muutoksia, niin silloin omavalvontasuunnitelma päivitetään,

muutoin tarkastellaan kerran vuodessa.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kotisivuillamme www.kaijansiivouspalvelu.fi

**Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet**

Panostamme siivoustyön laatuun. Teemme yksityisenä sosiaalipalvelujen tuottajana kotipalvelua ja niiden tukipalveluja, siivous ja kodinhoidolliset tehtävät. Laadimme yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman ja teemme palvelusopimuksen asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Käytämme siivousliikkeen puhdistusaineita ja siivousvälineitä. Kaikki käytössä olevat puhdistusaineet ovat laimennettuja. Viemme jokaiseen kohteeseen puhtaat mikrokuituiset siivousliinat, jotka pestään koneessa jokaisen käytön jälkeen siivousliikkeen tiloissa. Myös siivousvälineet puhdistetaan jokaisen kohteen jälkeen. Toiminta periaatteeseemme kuuluu kohdella jokaista ihmistä arvokkaasti ja kunnioittaa asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Kaikkien työntekijöiden kanssa on elinikäinen vaitiolovellisuus tehty kirjallisena.

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Henkilökunta on perehdytetty omavalvontasuunnitelmaan ja jatkuvasti mietitään ja kehitetään toimintaa turvallisuuden parantamiseksi, niin asiakkaan kuin henkilökunnan osalta. Jokaisen työntekijän on ilmoitettava asiakkaalle ja esimiehelle havaitut riskit ja vaaratilanteet. Työ toteutetaan järjestelmällisesti niin, etteivät siivousvälineet aiheuta kompastumisvaaraa asiakkaalle tai työntekijälle. Siivoustyö tulee suorittaa turvallisesti aiheuttamatta vaaratilanteita kenellekään. Puhdistusaineet laimennetaan ja huolehditaan niiden turvallisesta käytöstä, sekä varmistetaan ettei niistä aiheudu vaaraa ihmisille eikä eläimille. Käyttöturvallisuustiedotteisiin perehdytään huolellisesti. Huolehdimme, että työvälineet ja työasut ovat siistit ja asianmukaiset. Lähtiessämme asiakkaan luota, huolehdimme, että ovet tulevat lukkoon ja avaimet säilytämme lukituissa avainkaapeissa toimitiloissamme. Tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi olemme kiinnittäneet huomiota tavaroiden oikeanlaiseen nostamiseen ja työn ergonomiaan, olemme yhdessä työntekijöiden ja työterveyshuollon kanssa käyneet läpi työturvallisuus asioita. Jos kuitenkin jotain sattuisi, vakuutuksemme ovat voimassa.

**Riskien tunnistaminen**

Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Jokaisen työntekijän on tuotavat riskit sekä vaaratilanteet esimiehen tietoon. Työntekijöiden pitää huolehtia, että siivousvälineet ovat ehjät ja ettei niistä aiheudu esim. kompastumisvaaraa.

**Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Havaitut epäkohdat käydään läpi asiakkaan ja henkilökunnan kanssa ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Epäkohdat ja haittatekijät kirjataan e-tuntisovellukseen.

**Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Henkilökuntamme kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

**Korjaavat toimenpiteet**

Epäkohtiin reagoidaan välittömästi, asiasta keskustellaan asianosaisten kanssa ja mietitään tarvittavia muutoksia työn toteutuksessa. Tarvittavista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa työpaikan WhatsApp ryhmässä heti ja pidetään palaveri mahdollisimman pian.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Henkilökunta perehdytetään palvelusopimuksen sisältöön, myös asiakkaan toiveita ja tarpeita kuunnellaan. Jos asiakas ei ole tyytyväinen siivouksen laatuun, teemme tarvittavat kohdat uudelleen veloituksetta.

**Asiakkaan kohtelu**

Asiallinen, ystävällinen ja kunnioittava kohtelu jokaista ihmistä kohtaan on yrityksessämme ensiarvoisen tärkeää. Kunnioitamme asiakkaan päätöksiä, itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä.

**Asiakkaan osallisuus**

Pyydämme silloin tällöin asiakkailta palautetta, tai toiveita asiakastyöstämme ja siivouksen laadusta. Käsittelemme henkilökunnan kanssa palautteet ja pyrimme aina parempaan palveluun ja toiveiden toteutukseen.

**Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Jiri Paananen, esimies. puh. +358440430045, sähköposti: jiri.paananen@kaijansiivouspalvelu.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Teuvo Räsänen palvelut: kantelu/muistutus ohjaus puh. +358408608206

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

puh. 0290503050 postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

##

## ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Käsittelemme asiakkaan tiedoista ainoastaan nimi, osoite ja puhelinnumero tietoja. Asiakkaidentiedot ovat yrityksen toimistossa lukitussa tilassa ja tietokoneet on suojattu salasanalla. Käytössämme on Etunti työajanseuranta, johon kirjataan työntekijöiden työt ja asiakkaat. Jokaisella työtekijällä on käytössään työpuhelin, jossa on Etuntisovellus, josta hän näkee työvuoronsa asiakkaiden nimi- ja osoitetiedot sekä työt. Puhelimet on lukittu ja sovellukseen kirjaudutaan salasanalla. Työntekijät leimaavat itsensä sovelluksessa sisään asiakkaan luokse ja ulos lopetettuaan työn asiakkaan luona.

Henkilökunnalle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jiri Paananen, puh.+358440430045, sähköposti: jiri.paananen@kaijansiivouspalvelu.fi

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Suonenjoella 19.7.2023

Allekirjoitus Jiri Paananen