



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	1
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	2
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	9
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	12

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi. Siivouspalvelu Puhtaax Oy Y-tunnus 2748745-3

Hyvinvointialue: Helsingin, Länsi-Uudenmaan sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueet

Kunnan nimi: Helsingin kaupunki, Espoon kaupunki, Vantaan kaupunki

Toimintayksikkö Helsinki: Kivikonlaita 11, Tila, 00940 Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen: Helsingin, Espoon ja Vantaan alueen asiakkaiden kodit

Palvelumuoto; asiakasryhmä: Siivouspalvelua kaupungin asukkaille

Esihenkilö: Liisa Tiensuu-Hirvonen

Puhelin: 0207351490 Sähköposti: asiakaspalvelu@puhtaax.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Espoon kaupunki 09.04.2020,

Vantaan kaupunki 28.3.2018

Helsingin kaupunki 06.11.2023

Palveluala, joka on rekisteröity: Kotisiivous ja kodin avustavat palvelut

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet

Liisa Tiensuu-Hirvonen ja Lauri Hirvonen yhdessä henkilöstön kanssa keskustelemalla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Liisa Tiensuu-Hirvonen, 0207 351 490, asiakaspalvelu@puhtaax.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisesti ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Mikäli toiminnoissa tapahtuu muutosta, se kirjataan omavalvonnan suunnitelmaan niin, että suunnitelma on ajantasainen.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivulla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Siivouspalvelu Puhtaax Oy toimii pääkaupunkiseudulla tarjoten laadukasta siivouspalvelua ja avustavia palveluita ikäihmisille ja muille palvelua tarvitseville, joille siivousapu on tarpeen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja elämänlaadun parantamiseksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme arvoja ja toimintaperiaatteita ovat

Asiakaslähtöisyys ja ihmisläheisyys: Kohtelemme asiakkaita ja heidän omaisiaan ystävällisesti ja kunnioittavasti. Kuuntelemme asiakkaita, heidän omaisiaan ja työntekijöitä. Toimimme aina asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Pidämme tärkeänä asiakkaan kohtaamista ja sosiaalista vuorovaikutusta. Yhteistyö asiakkain ja heidän lähiomaistensa kanssa on tärkeä voimavara työnteossa ja sen kehittämisessä.

Ammatillisuus ja luotettavuus: Työntekijämme on perehdytetty työhön, ja he tekevät työnsä ammattimaisesti noudattaen työturvallisuusohjeita. Noudatamme vaitiolovelvollisuutta ja pyrimme luottamukselle rakentuvaan yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Kotisiivouksella ja kotihoitoa tukevilla toimilla pyrimme asiakkaan elämänlaadun parantamiseen ja edesauttamaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämistä.

Ekologisuus: Käytämme ekologisia puhdistusaineita, ohjeistamme työntekijöitä käyttämään puhdistusaineita taloudellisesti. Yrityksen autot ovat taloudellisia ja työntekijöitä ohjeistetaan ajamaan ekologisesti. Työvuorot suunnitellaan siten, että siivouskohteet sijaitsevat lähellä, joten autoilla ei ajeta turhia matkoja.

Suomalaisuus: Yrityksemme maksaa verot Suomeen ja pyrkii työllistämällä kotouttamaan ulkomaalaistaustaisia työntekijöitä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Johto ja työnjohto toimivat yhdessä ja pyrkivät jatkuvaan riskien tunnistamiseen ja arviointiin. Työntekijöitä ohjataan tunnistamaan ja ilmoittamaan työnjohdolle mahdollisista riskeistä työympäristössä.

Mahdolliset riskit pyritään ennakoimaan. Työssä mahdollisesti vastaan tulevat vaaratilanteet käydään läpi perehdytyksessä, johon on kirjalliset ohjeet. Perehdytys käsittää ergonomiset työtavat ja asiakkaiden kodeissa mahdollisesti vastaan tulevat riskit, erilaisten kotiolo-olosuhteiden ja asiakkaiden taholta mahdollisesti vastaan tulevat vaarat.

Työntekijöiden perehdytyksessä työntekijät ohjataan toimimaan ergonomisesti ja käyttämään tarpeellisia suojarusteita työn vaatimusten mukaisesti. Perehdytys käsittää myös suojautumisen mahdollisten tartuntatautien osalta. Johto ja työnjohto seuraavat viranomaisten ohjeita epidemioiden aikana. Influenssa-, vatsatauti- tms. epidemian aikana työntekijät ohjataan noudattamaan erityisiä hygieniaohjeita.

Työntekijät perehdytetään tarvitsemiensa työvälineiden ja puhdistusaineiden turvalliseen käyttöön. Työntekijöitä kannustetaan rohkeasti ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä työnjohdolle.

Perehdytysohjeita päivitetään tarpeen mukaan.

Henkilökunta perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan.

Mahdolliset tapahtuneet vaaratilanteet kirjataan yrityksen järjestelmään.

Vaaratilanteet käsitellään työntekijän ja työnjohdon kesken ja asiaa käsitellään henkilöstön palavereissa. Vaaratilanteiden ja riskien ilmetessä laaditaan ohjeistusta, jotta riskit voidaan välttää ja vaaratilanteet ehkäistä. Avoin keskustelu riskeistä ja epäkohdista ja niiden korjaamisesta luo pohjan työturvallisuudelle ja riskienhallinnalle.

Riskien tunnistaminen

Riskejä voidaan tunnistaa hankkimalla tietoa riskeistä lukemalla, keskustelemalla sosiaaliohjaajien ja työntekijöiden kanssa, havainnoimalla ympäristöä, pohtimalla aivoriihessä, mitkä ovat mahdollisia riskejä. Aivoriihessä käytetään mm. potentiaalisten ongelmien analyysia. Analyysin perusteella tunnistettuihin riskeihin kohdistetaan riskienhallinta toimenpiteitä.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus on tarpeen, mikäli työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtelua tai puutteita hänen turvallisuudessaan tai palveluissaan. Kaltoin kohtelua voi ilmetä esimerkiksi väkivaltana tai väkivallan uhkana henkisesti tai fyysisesti. Esim. asiakasta kohdellaan uhkaavasti tai loukkaavasti fyysisesti tai sanallisesti, tai hänen palveluissaan ilmenee puutteita.

Työntekijät opastetaan ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista työnjohdolle soittamalla tai sähköisen järjestelmän kautta. Palveluesimies ilmoittaa asiasta edelleen hyvinvointialueen sosiaalityön yhteyshenkilölle, jotta tilanne voidaan korjata. Työntekijät opastetaan myös siten, että ilmoituksesta ei aiheudu mitään haittaa heille, vaan ilmoitus on tehtävä asiakkaan olosuhteiden parantamiseksi.

Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä laatupoikkeamista soittamalla asiakaspalveluun tai sähköpostilla. Nämä kirjataan ylös ja käsitellään asiakkaan kanssa. Laatupoikkeamat käsitellään työnjohdon ja työntekijän kesken ja korjataan. Tarpeen vaatiessa palvelussa ilmenneet puutteet korjataan yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaalitoimen kanssa esim. lisäämällä siivousaikaa tai -kertoja.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Henkilökuntaa opastetaan ilmoittamaan haittatapahtumista ja läheltä piti tilanteista työnjohdolle. Tilanteet käsitellään välittömästi ja tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja hyvinvointialueen sosiaalityöntekijään. Käsitteilyn perusteella muutetaan toimintatapoja, jotta riskit vastaisuudessa voidaan välttää. Riskitilanteet ja niiden käsittely kirjataan yrityksen järjestelmään. Tapahtumakirjaamiseen kuuluu myös korjaustoimenpiteiden kirjaaminen. Asiakasta informoidaan mahdollisten korvausten hakemisesta, jos esim. kodissa särkynyt jotain siivouksen yhteydessä.

Korjaavat toimenpiteet

Työntekijöiden kanssa käydään läpi riskitilanteen syitä ja ohjataan vastaisuudessa toimimaan siten, että riskitilanne voidaan välttää. Korjaavat toimenpiteet kirjataan myös työsuunnitelmiin.

Sovituista muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle palavereissa ja sähköisillä järjestelmillä, puhelimitse tai sähköpostilla ja tarvittaessa muille yhteistyötahoille kiireellisyyden perusteella.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa keskustellaan asiakkaan toimintakyvystä, palvelun tarpeesta ja sen toteutuksesta. Asiakaskohteessa tehdään arvio siivouksen tarpeesta silmämääräisesti perustuen asunnon kuntoon ja sen puhtaustasoon ja siivouksen sisältö sovitaan asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Hyvinvointialueen sosiaalitoimi määrittelee tilaamiensa siivouksien tarpeen ja sisällön omalla ohjeistuksellaan, ja myös päivittää siivouksen sisällön ja taajuuden asiakkaan tarpeiden mukaan.

Asiakkaan kanssa sovitaan siivouksesta ja omaiset voivat tarvittaessa osallistua palvelutarpeen kartoitukseen puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla. Hyvinvointialueen sosiaalitoimi arvioi tilaamiensa siivouksien tarpeen.

Hyvinvointialueen sosiaalitoimi laatii tilaamiensa siivouksien sisällön ja ohjeet asiakkailleen. Muiden asiakkaiden palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Työnjohto yhdessä työntekijän kanssa seuraa palvelusuunnitelman toteutumista palautteiden perusteella sekä työntekijän kanssa keskustelemalla. Tarvittaessa työnjohto käy tarkistamassa palvelusuunnitelman toteutumista asiakkaan luona.

Henkilökunta perehdytetään asiakaskohteisiin palvelusuunnitelman mukaisesti. Henkilökunta ohjeistetaan siivouksesta ja muista tehtävistä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Kohtelemme asiakkaita kunnioittavasti. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa.

Hyvinvointialueen sosiaalitoimi antaa ohjeet asiakkaidensa palvelusuunnitelmasta. Omassa kodissaan asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta. Asiakas saa halutessaan osallistua esimerkiksi siivoukseen tai rajata siivottavaa aluetta.

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ellei viranomaisilta tule lakiin perustuvaa määräystä, jolla itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa. Hätävarjelutilanteissa jokaisella on oikeus puolustaa itseään ja muita oikeudettomalta hyökkäykseltä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu

Henkilöstön perehdytyksessä painotetaan, että toimimme aina asiakkaan ehdoilla, ja häntä tulee kohdella kunnioitettavasti. Työskentelemme paljon vanhusten parissa, joten työntekijöiden sosiaaliset taidot ovat tärkeitä. Työmme vaatii kärsivällisyyttä ja tarkkuutta, jotta saamme työmme tunnollisesti hoidettua. Asiakkaan luona sosiaalinen vuorovaikutus on tärkeää, koska joillekin asiakkaille saatamme olla päivän ainoa sosiaalinen kontakti.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne aina sellaisen ilmettyä. Työnjohto ja työntekijä keskustelevat asiasta ja pohtivat, miten toimitaan jatkossa, miten joitakin toimintatapoja tulee mahdollisesti muuttaa. Työnjohto on yhteydessä asiakkaaseen/omaiseen henkilökohtaisesti, jotta asia saadaan selvitetyksi ja vastaavanlainen tapaus voidaan välttää jatkossa.

Asiakkaan osallisuus

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen

Kaikki asiakaspalaute otetaan talteen. Palautteet käydään henkilökunnan kanssa läpi ja tarvittaessa niiden pohjalta kehitetään omavalvontasuunnitelmaa tai asiakkaan palvelusuunnitelmaa. Asiakaspalautetta voidaan vastaanottaa esimerkiksi sähköpostilla, puhelimitse tai henkilökohtaisesti. Asiakaspalaute on erittäin tärkeä voimavara ja kehittämisen työkalu, on sitten kyseessä positiivinen tai negatiivinen palaute.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne aina sellaisen ilmettyä. Työnjohto on henkilökohtaisesti yhteydessä asiakkaaseen/omaiseen, jotta asia saadaan selvitetyksi ja vastaavanlainen tapaus voidaan välttää jatkossa. Asia selvitetään myös työntekijän kanssa.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä

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.

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

Liisa Tiensuu-Hirvonen asiakaspalvelu@puhtaax.fi 0207351490

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies Espoon kaupunki (puhelinneuvonta ma klo 10-12, ti, ke, to klo 9-11)
Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, 029 1515838, sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Sosiaali- ja potilasasiames Vantaan kaupunki (puhelinneuvonta ma ja ti klo 12-15, ke ja to klo 9-11)
Clarissa Kinnunen, Satu Laaksonen, 0941910230, sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Sosiaali- ja potilasasiames Helsinki (Puhelinneuvonta ma, ke ja to klo 9–11.30, ti klo 12–14.30)
Jenni Hannukainen, Sari Herlevi, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska, 09 3104 3355
sosiaali.potilasasiames@hel.fi

Sosiaali- ja potilasasiames

neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
avustaa muistutuksen teossa
tiedottaa asiakkaan oikeuksista
toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta puhelin: 09 5110 1200

- Talouden suunnittelu, maksaminen ja maksuvaikeuksien selvittäminen.
- Tavarain tai palvelun virheen hyvittäminen.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Mahdolliset muistutukset käsitellään aina kehittämistarpeena, ja otetaan huomioon oma-valvontasuunnitelmaa tarkastaessa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi niiden saavuttua, viimeistään neljän viikon kuluessa.

Omatyöntekijä

Hyvinvointialueiden asiakkaiden palvelut on määritellyt heidän sosiaalityöntekijänsä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kotihoidon tukipalveluiden tavoitteena on asiakkaiden kokonaisvaltaisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden turvaaminen ja edistäminen. Siivouspalvelulla pyritään ylläpitämään kodin siisteyttä ja viihtyvyyttä.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Siivouksen vaikutus asiakkaan hyvinvointiin on nähtävissä tyytyväisyytenä työntekijän työhön ja siivottuun kotiin. Keskustelu asiakkaan kanssa tuo tärkeää tietoa hänen hyvinvoinnistaan.

Hygieniakäytännöt

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Noudatetaan yleisiä hygieniaohjeita, mm. maskit ja käsihygienia.

Käytetään aina puhtaita työvälineitä. Siivoustekstiilit pestään vähintään 60 C asteessa.

Pandemian aikana tai tarttuvien tautien kohdalla noudatetaan viranomaisten ohjeita kaikessa työskentelyssä.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Palveluntuottajalla ei ole hoivayksikköä

Kotisiivousta koskevat hygienia-asiat käydään läpi perehdytyksessä ja asioista muistutetaan toistuvasti.

Kotisiivouksessa työntekijöillä on asianmukaiset työvälineet, työvaatteet ja suojavälineet. Työntekijöitä opastetaan, ja työnjohto seuraa työntekoa. Siivoukset suoritetaan aseptista työjärjestystä noudattaen. Saniteettitilat ja muut tilat puhdistetaan huolella ja asianmukaisilla puhdistusaineilla ja puhtailla siivousvälineillä.

Siivoustekstiilien pesuun yrityksellä on pesukoneet.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Palveluntuottajana yrityksellä on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille sekä holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. On myös vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsensä. Hyvinvointialueen asiakkaiden kohdalla ilmoitukset tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaalitoimen kanssa.

Jos työntekijät ilmoittavat esimiehille jostakin epäkohdista asiakkaan luona, pohditaan, mitä korjaavia toimenpiteitä tarvitaan ja miten ne voidaan toteuttaa. Nämä toimenpiteet käsitellään työntekijän kanssa keskustellen. Hyvinvointialueen asiakkaiden kohdalla ilmoitetaan asiasta vastaavalle hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle, jonka kanssa sovitaan mahdollisista tarvittavista toimenpiteistä tilanteen korjaamiseksi. Toimenpiteet käsitellään edelleen työntekijän kanssa ja, jos tilanne vaatii, ohjeistusta siivouksesta muutetaan.

Otamme tarpeen vaatiessa vastaan asiakkaan kodin avaimet kuittausta vastaan, jotta siivouk käynti helpottuu. Säilytämme asiakkaiden avaimet yrityksen avainkassakaapissa, josta työntekijä hakee sen ennen siivousta kuittausta vastaan. Siivouksen jälkeen hän palauttaa avaimen. Työntekijät kuljettavat avaimia keybackissa vyöllä. Siivouksen tarpeen päätyttyä avain palautetaan jälleen asiakkaalle palautuskuittausta vastaan.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Yrityksellä ei ole hoivahenkilöstöä.

Yrityksen henkilöstö:

Työntekijöitä on 17: joista 2 hallinnollinen esimies, 2 työnjohtaja, 2 siivoustyöhön osallistuva työnjohtaja, siivooja. Siivojista osa on osapäivätöissä osa kokopäivätöissä

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Jos työntekijä on pois töistä esim. sairauden vuoksi, hänen tilalleen pyritään saamaan sijainen yrityksen omien työntekijöiden joukosta.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden / lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Työvuoroista ja työn sisällöstä keskustellaan ja pohditaan yhdessä, miten aika riittää eri tehtäviin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työnhakijoiden kanssa keskustellaan ja sitä kautta selvitetään heidän kielitaitonsa puheen, kirjoittamisen ja lukemisen suhteen.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytoinnissa korostetaan työntekijän vaatimuksia ammattiosaamisen ja luotettavuuden suhteen. Kotisiivousta on paljon vanhusten luona, ja asiakkaat ovat siivouksen aikana kotona. Tällöin sosiaaliset taidot ja asiakkaan kohtaaminen luontevasti ovat tärkeitä siivoustaidon lisäksi.

Työntekijän kanssa keskustellaan hänen arvoistaan. Häneltä kysytään työtodistuksia ja luottotietojen tilannetta. Lasten kanssa työskentelevää pyydetään näyttämään rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksessä käydään läpi siivoukseen liittyvät asiat mm. salassapitovelvollisuus, työergonomia, työturvallisuus, aseptinen työjärjestys, puhdistusaineiden ja työvälineiden käyttö. Perehdytykseen kuuluu myös asiakkaiden luona käyttäytyminen. Työntekijät työskentelevät asiakkaiden kodeissa. Heidän tulee osata käyttäytyä hyvin ja osata kuunnella asiakkaan toiveita.

Teoreettisen ja kirjallisen perehdytyksen jälkeen uusi työntekijä on aluksi työnjohdon ja kokeneemman työntekijän työparina. Hän oppii näin tuntemaan yrityksen toimintatapoja käytännössä. Kun hän on saanut käytännön perehdytyksen, hän voi työskennellä myös itsenäisesti asiakkaiden luona

Työntekijöitä opastetaan kertomaan työnjohdolle, jos työn suhteen ilmenee kysymyksiä tai ongelmia tai hänellä herää huoli jostakin asiakkaasta. Myös mahdollisista riskitilanteista ja muista omavalvontasuunnitelman ilmoituskohdista opastetaan ilmoittamaan työnjohdolle.

Täydennyskoulutusta on tarpeen vaatiessa eri osa-alueista, mm. siivoukoneiden käytöstä ja uusista puhdistusaineista tai jostakin akuutista ilmenneestä asiasta. Koulutusta järjestetään tarpeen vaatiessa yksilöllisesti, pienissä ryhmissä tai etäkoulutuksena.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Sopimuksen tekijä perehdytetään kirjaamaan vain sopimuksen kannalta olennaiset tiedot.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Säännöllisissä palavereissa käydään läpi uusien asiakkaiden tilanne.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilöstömme noudattaa niiden käsittelyn osalta vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta.

Työntekijät on perehdytetty tietoturva-asioihin ja koulutuksen avulla tietoturvaosaamista päivitetään jatkuvasti.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Systemaattisesti varmistetaan, että kaikkien perehdytys ja koulutus on ajan tasalla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Liisa Tiensuu-Hirvonen 0207351490

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA


Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Riskienhallinta on osa yrityksen ydintoimintaa. Ilmi tulleet epäkohdat korjataan mahdollisimman pian.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 10.01.2025



Allekirjoitus Liisa Tiensuu-Hirvonen