

ML-Puhdistuspalvelu

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJA

ML-Puhdistuspalvelu		Kunta: Lahti
Y-tunnus: 1952584-3		Kuntayhtymän nimi:
		Sote -alueen nimi:
Toimintayksikkö		
ML-Puhdistuspalvelu / kotisiivous		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan		
Kotipalvelujen tukipalvelut; vanhukset, vammaiset, kuntoutujat		
Toimintayksikön katuosoite		
Sotkankatu 6		
Postinumero	15150	Postitoimipaikka
		LAHTI
Toimintayksikön vastaava esimies	Irja Lecklin	Puhelin
		044 088 4388
Sähköposti		
ml-puhdistuspalvelu@phnet.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty		
Kotipalvelujen tukipalvelut (mm. kotisiivousta, asiointiapua, ruuanlaittoa, pyykinpesua, jotka luokitellaan sosiaalihuoltolain 17 § 1 momentin 3 kohdassa tarkoitetuksi kotipalvelujen tukipalveluksi silloin, kun palvelun saajana on toimintakyvyltään alentunut henkilö.)		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	D/3254/05.00.01.01./2012	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tarjota kotipalvelujen tukipalveluja niitä tarvitseville asiakkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakaslähtöisyys; toimimme joka osa-alueella asiakaslähtöisesti asiakkaiden ja heidän läheistensä toiveet ja tarpeet huomioiden, kunnioittaen heidän yksityisyyttään

Laatu; vaadimme itseltämme laadukasta lopputulosta kaikessa työssämme, kuulumme myös PalveluSantran palvelun-tarjoajien rekisteriin sekä olemme mukana Luotettava kumppani –ohjelmassa (tilaajavastuu.fi)

Työntekijöiden ammattitaito

RISKINHALLINTA

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Keskustellaan asiakkaan kanssa, ilmoitetaan esimiehelle ja tarvittaessa omaisille.

Riskien käsitteleminen

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

Keskustellaan asiakkaan sekä työntekijöiden ja tarvittaessa omaisten kanssa. Riskitilanteet kirjataan, ne analysoidaan ja tarvittaessa raportoidaan ja arkistoidaan.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Jos vahinko tapahtuu keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin (esim. avustetaan asiakasta apuvälineiden ja / tai lisäpalveluiden hankinnassa) Yrityksellä on voimassaoleva toiminnan vastuuvakuutus.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Keskustellaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tarvittavien tahojen kanssa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?

Kotisiivousyksikön esimies Irja Lecklin ja kotisiivousyksikön ryhmän vanhin Piia Räsänen

Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Kotisiivousyksikön esimies Irja Lecklin, puh. 044 088 4388, ml-puhdistuspalvelu@phnet.fi

Omaavalvontasuunnitelmaa päivitetään kun toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia tai vähintään kerran vuodessa.

Omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä ML-Puhdistuspalvelun toimistossa ja PalveluSantran nettisivuilla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan käymällä asiakkaan kotona tekemässä palvelutarpeen kartoitus sekä tekemällä kirjallinen palvelusuunnitelma ja sopimus.

Asiakas on aina läsnä palvelutarpeen arvioinnissa ja tarvittaessa omainen tai läheinen on hänen tukenaan.
Hoito- ja palvelusuunnitelma
Toimintayksikön vastaava esimies laatii hoito- ja palvelusuunnitelmat ja seuraa niiden toteutumista.
Toimintayksikön vastaava esimies huolehtii, että henkilökunta tutustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hän käy tarvittaessa sisällön läpi yhdessä henkilökunnan kanssa.
Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön. Otetaan huomioon hänen toiveensa ja tahtonsa.
Jokaista asiakasta kohdellaan asiallisesti, mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, keskustellaan ensisijaisesti asiakkaan kanssa, tarvittaessa omaisten / läheisten kanssa. Keskustelujen perusteella korjataan tilanne sovitulla tavalla.
Palautteen kerääminen
Keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa omaisten / läheisten kanssa palveluun liittyvistä asioista. Suullinen palaute voidaan antaa heti tehdyn työn jälkeen. Teemme myös kirjallisen asiakaspalautekyselyn noin vuosittain.
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä
Suullisen palautteen jälkeen huomioidaan asia ja korjataan viipymättä. Arkipäivän palaute; tullut palaute toimitetaan heti työntekijälle, jota palaute koskee. Asiakkaalla tehtävät poikkeavat toimenpiteen kerrotaan kaikille ko. asiakkaalla käyville työntekijöille. Käydään kirjalliset palautteet läpi ja tehdään niiden pohjalta yhteenveto ja tarvittavat muutostarpeet.
Asiakkaan oikeusturva
a) Muistutuksen vastaanottaja ML-Puhdistuspalvelu / Irja Lecklin, puh. 044 088 4388
b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Sosiaalialan osaamiskeskus Verso Ahvenistonkatu 2, 3. krs, Sosiaaliamies Tiina Lindqvist - puhelinaika ma-to 13-15 ja pe klo 9-11 puh. 044 729 7989 , tiina.lindqvist@phsotey.fi
c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901 Maistraattien kuluttajaneuvonnan numero palvelee arkisin klo 9.00–15.00
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Jos havaitsemme epäkohtia muutamme tarvittaessa toimintatapaamme.
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

ASIAKASTURVALLISUUS

Huomioidaan asiakas ja hänen asumisolosuhteensa, mahdolliset apuvälineet ja toimintaympäristön esteettömyys.

Tarvittaessa käytetään SPEKin asumisturvallisuuden tarkistuslomaketta pahoja epäkohtia havaittaessa.

Henkilöstö

a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

Kolme pääasiallisesti kotisiivousta tekevää henkilöä. Laitoshuoltaja / lähihoitaja / kodinhuoltaja

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Tarvittaessa; kesä- ja sairauslomat sijaistetaan olemassa olevalla henkilöstöllä.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Päivittäin toimintayksikön vastaava esimies käy tilauskannan lävitse ja tekee tarvittaessa muutoksia.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Hakukriteerit määritellään tarkasti ottaen huomioon toiminta kodeissa.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Hakijat haastatellaan kaksi kertaa jotta saataisiin mahdollisimman tarkka kuva mahdollisesti sopivaksi katsotuista henkilöistä. Rekrytoidaan tarkan seulonnan jälkeen mielestämme paras henkilö.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön vastaava esimies perehdyttää uuden työntekijät työhönsä. Hänen estyneenä ollessaan hän nimeää varahenkilön tehtävään.

Täydennyskoulusta hankitaan tarvittaessa työntekijöille. Koulutus otetaan mielestämme soveltuvimmasta koulusta. Lyhytkursseja voidaan järjestää myös yrityksen omissa tiloissa.

Toimitilat

Toimitaan asiakkaan kotona.

Asiakastietojen käsittely

Henkilöstö allekirjoittaa salassapitosopimuksen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Tällä varmistetaan että henkilötiedot pysyvät salassa lain määräämässä laajuudessa.

Henkilöstön allekirjoittama salassapitosopimus on voimassa vielä työsuhteen päätyttyäkin ja koskee kaikkea henkilöstöä.

Toimintayksikön vastaava esimies vastaa että kaikilla työntekijöillä on riittävä tietotaito henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvaan liittyvistä asioista.

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Seuraamme ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti.

Puolivuositain käydään kehittämistarpeet läpi ja tehdään korjaavat toimenpiteet.

Kiireellisessä toimintatavan muutosta tarvitsevassa tilanteessa toimitaan viipymättä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys
Lahti 1.3.2016

Allekirjoitus

Irja Lecklin