

KEHÄKUKKA SIIVOUSPALVELU OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
3 RISKIENHALLINTA.....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	6
7 ASIAKASTURVALLISUUS	7
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	7
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	8

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kehäkukka siivouspalvelu Oy
Y-tunnus: 3278918-1
Yrityksen kotipaikka: Lieto, Varsinais-Suomi

Toimintayksikkö

Nimi: Kehäkukka siivouspalvelu Oy
Katuosoite: Metsolantie 2
Postinumero: 21410
Postitoimipaikka: Vanhalinna
Sijaintikunta: Lieto
Yhteystiedot: Maira Kukkula, puh. 040 584 3585, maira.kukkula@gmail.com

Palvelumuoto: Kotisiivouksen palvelut

Kotisiivous, suursiivous, muuttosiivous, ikkunoiden pesu, asiointiapu sekä muunlaiset kotipalvelut.

Kehäkukka siivouspalvelu Oy tuottaa kotipalvelun tukipalveluja (siivouspalvelua) asiakasryhminä vanhukset (100) ja muut vammaiset (5). Yritys toimii myös siivouspalvelun palvelusetelituottajana.

Toiminnasta vastaava henkilö

Esimies: Maira Kukkula
Puhelin: 040 584 3585
Sähköposti: maira.kukkula@gmail.com

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti 2.5.2022 Turussa. Ilmoitus koskee yrityksen toimintaa Turussa. Kehäkukka siivouspalvelu Oy hyväksytty kunnan valvottavaksi tukipalvelujen tuottajaksi ja palveluntuottajan tiedot on merkitty Turun ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelujen tukipalvelurekisteriin palvelualana siivouspalvelut.

Yrityksellä ei ole käytössä alihankintaa, vaan siivousta suorittavat vain yrityksen oma henkilökunta.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kehäkukka siivouspalvelu Oy on huhtikuussa 2022 perustettu siivousalan yritys. Kehäkukka siivouspalvelu Oy tarjoaa ensisijaisesti ihmisläheistä asiakkaan kodissa tapahtuvaa siivouspalvelua yksilön ja perheen tarpeisiin. Yritys toimii Turussa ja sen lähialueilla. Pääasiallisesti palvelut muodostuvat säännöllisistä ylläpitosiivouksista, kuten viikko- tai kuukausisiivouksista. Ylläpitosiivousten lisäksi yrityksen tarjoamiin palveluihin sisältyy: kertaluontoiset kausi- tai suursiivoukset, asuntojen muuttosiivoukset, ikkunoiden pesu, asiointiapu sekä muunlaiset siivouksen yhteydessä suoritettavat kotipalvelut, kuten liinavaatteiden vaihto, verhojen ripustaminen ja sosiaalinen kanssakäyminen.

Tarjoamme palvelujamme kotitalouksille (vanhukset, pariskunnat, lapsiperheet, yhden henkilön taloudet). Kehäkukka siivouspalvelu Oy tuottaa Turussa kotipalvelun tukipalveluja (siivouspalvelua) asiakasryhminä vanhukset ja muut vammaiset. Normaalihintaisen siivouksien lisäksi tarjoamme kotipalveluiden tukipalveluina siivouspalvelua arvolisäverottomasti, siihen oikeutetuille asiakkaille sekä siivousta siivouspalveluseteliasiakkaille.

Palvelujen vastuuhenkilönä toimii toiminnan johtaja Maira Kukkula, joka on suorittanut elintarvikealan perustutkinnon ja työskennellyt siivousalalla työntekijänä sekä esimiestehtävissä. Yrityksessä työskentelee vastuuhenkilön lisäksi neljä siivoojana toimivaa työntekijää. Yrityksellä ei ole erillisiä toimitiloja, vaan yritys toimii yrittäjän kotiosoitteessa, ja tuotettava palvelu on asiakkaiden kotiin vietävää palvelua. Yrityksellä ei ole käytössä alihankintaa, vaan siivousta suorittavat vain yrityksen oma henkilökunta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat arvot avoimuus, luotettavuus, ihmisläheisyys ja laadukas palvelu.

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja pyrimme siihen, että palvelumme ottaa huomioon jokaisen asiakkaan yksilöllisesti. Tavoitteenamme on asiakkaan hyvinvointi ja hänen arkielämänsä mahdollisimman mutkaton sujuminen. Pyrimme toiminnallamme edistämään erityisesti vanhusten mahdollisuuksiaan asua kotona. Palvelemme sydämellä ja työmme jälki on laadukasta. Vaalimme työyhteisössämme avoimuutta.

3 RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Yrityksen tavoitteena on varmistaa asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus ennakoivalla riskien arvioinnilla sekä toiminnan kehittämällä. Yrityksen johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja varmistaa, että henkilöstöllä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yrityksen johto on vastuussa riskien ennakoinnista, tunnistamisesta ja ehkäisemisestä sekä riskeiltä ja vaaratilanteilta suojaavien toimintatapojen luomisesta. Yrityksen johto antaa henkilöstölle ja asiakkaille tietoa turvallisuudesta sekä luo omalla esimerkillään sen edistämiseksi ja ylläpitämiseksi myönteistä asennetta. Työn laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Ennakoimme riskit muun muassa asiakkaan kanssa kartoituskeskustelulla ja -käynnillä. Noudattamme viranomaisten määräyksiä ja suosituksia kaikissa turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Tämän lisäksi on huolehdittu siitä, että tarpeelliset vakuutukset ovat voimassa mahdollisten tapaturmien tai vahinkojen sattuessa.

Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Työyhteisössä vaalitaan avointa keskustelua ja jokaisen työntekijän on tuotava havaitsemansa riskit sekä vaaratilanteet työnjohdon tietoon. Jos asiakkaan kotona on ennalta-arvaamaton uhka, työntekijä arvioi, jääkö paikalle, lähteekö pois vai ottaako yhteyttä viranomaisiin. Työntekijä ilmoittaa tapahtuneesta yrityksen johdolle, jotta voidaan arvioida mitä mahdollisia toimenpiteitä tapaus edellyttää. Työntekijöiden on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita ja asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Yrityksen toiminnasta vastaava vastuhenkilö ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, ilmoitetaan asiasta aluehallintovirastolle. Asiakkaita ja omaisia ohjeistetaan tuomaan havaitsemiansa epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä yrityksen johdon tietoon olemalla yhteydessä yrityksen toiminnan vastuuhenkilöön.

Työyhteisömme avoin, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri mahdollistaa sen, että sekä henkilökunta että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä mahdollisia epäkohtia. Havaittuihin epäkohtiin reagoidaan välittömästi niiden ilmettyä. Epäkohtien tai haittatapahtumien ilmetessä asiasta keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisten kanssa sekä suunnitellaan tarvittavat korjaus- ja jatkotoimenpiteet. Tavoitteena on tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Yrityksen johto vastaa henkilöstön ja muiden tahojen tiedottamisesta korjaavien toimenpiteiden suhteen. Henkilökuntaa ja muita asianosaisia tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla.

Yrityksen johto hyödyntää riskienhallinnassa saatua tietoa toiminnan kehitystyössä. Epäkohdat ja todetut riskit kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan ja niiden

perusteella kehitetään toimintaa yhdessä henkilöstön kanssa sekä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tavoitteena on oppia virheistä ja kehittää toimintaa entistä turvallisemmaksi ja laadukkaammaksi.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman on laatinut yrityksen toiminnasta vastaava henkilö Maira Kukkula. Yhteystiedot: Maira Kukkula, puh. 040 584 3585, maira.kukkula@gmail.com.

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yrityksen johto, eli yrityksen vastuuhenkilönä toimiva Maira Kukkula. Yrityksen johto vastaa henkilöstön perehdyttämisestä omavalvontasuunnitelmaan ja toiminnan myötä omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ja kehitetään yhteistyössä yrityksen henkilöstön kanssa.

Yrityksen johto on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vuosittain sekä tarvittaessa kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Yrityksen henkilöstö pidetään ajan tasalla omavalvontasuunnitelmasta.

Omaevalvontasuunnitelma on julkinen ja se on saatavilla edellä mainitussa toimintayksikössä, eli yrittäjän kotiosoitteessa. Omaevalvontasuunnitelma löytyy myös yrityksen verkkosivuilta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Siivouspalveluntarve kartoitetaan tutustumiskäynnillä kohteeseen ja asiakkaan kanssa käydylle keskustelulla. Palveluntarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys avun tarpeesta. Palvelun sisältö suunnitellaan yhdessä yrityksen johdon ja asiakkaan, edunvalvojan tai tarvittaessa asiakkaan omaisen kanssa. Suunnitellun palvelusisällön pohjalta tehdään palvelusopimus.

Toimimme asiakaslähtöisesti kunnioittaen asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Asiallinen, ystävällinen ja kunnioittava kohtelu sekä laadukas palvelu on jokaisen asiakkaan ehdoton oikeus. Pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukemaan hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus ja mahdollisuus antaa palautetta työstämme. Arvostamme asiakkaan ja omaisten näkemyksiä ja otamme huomioon heidän toiveensa kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Henkilökunta perehdytetään jokaiseen asiakaskohteeseen palvelusuunnitelman mukaisesti. Pyrimme siihen, että samat työntekijät vierailevat asiakkaan kotona. Palvelun laatu ja palvelusuunnitelman toteutuminen varmistetaan avoimella keskustelulla

työyhteisössä ja palautteen vastaanottamisella. Jos havaitsemme epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutusta, johto puuttuu siihen ja selvittää tapahtumat kaikkien osapuolten kanssa. Asiakaspalautteet käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa niiden pohjalta kehitetään omaevalvontasuunnitelmaa tai asiakkaan palvelusuunnitelmaa. Palautteet ovat tärkeitä toiminnan kehittämisen kannalta. Mahdollinen negatiivinen palaute käsitellään kehitystarpeena ja siihen reagoidaan. Positiivinen palaute välitetään eteenpäin henkilöstölle ja se toimii työn kannustimena.

Asiakaspalautetta ja reklamaatioita otetaan vastaan henkilökohtaisesti, puhelimitse, tekstiviestitse ja sähköpostitse. Reklamaatiot käsitellään viipymättä ja viimeistään viiden arkipäivän kuluessa olemalla yhteydessä asiakkaaseen tai hänen omaiseensa ja keskustellen mahdollisesta työvirheestä ja sen oikaisutavasta. Reklamaatioon vastataan tarvittaessa kirjallisesti. Reklamaatiotilanteissa kuunnellaan asiakkaan esittämiä toiveita virheen oikaisutavasta. Palvelun virheet oikaistaan asianmukaisesti. Keskustelu työvirheestä käydään myös työntekijän kanssa, sekä tarvittaessa laajemmin työyhteisössä työn laadun parantamiseksi ja asiakastyytyväisyyden takaamiseksi. Reklamaatiot kirjataan toimintakertomukseen. Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>.

Palautteet ja ilmoitukset vastaanottaa:

Maira Kukkula

puh. 040 584 3585

maira.kukkula@gmail.com

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Työn laadusta vastaa yrityksen toiminnasta vastuussa oleva henkilö. Henkilökuntamme on ammattitaitoista, joustavaa ja luotettavaa. Osaava ja motivoitunut henkilökuntamme toimii asiakastilanteissa ammatillisesti kantaen vastuunsa työyhteisön jäsenenä noudattaen sen sääntöjä. Työssä näkyy asiakkaan arvomaailmaa ja kulttuuritaustaa arvostava työote.

Tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi ja palvelun laadun takaamiseksi on henkilökunta varustettu tarpeenmukaisilla työvälineillä ja pesuaineilla sekä perehdytetty niiden asianmukaiseen käyttöön. Henkilöstön perehdyttämisessä otetaan huomioon, että he työn suorittajina pystyvät tietoisesti valitsemaan sopivimmat työmenetelmät ja -välineet, sekä mukauttamaan toimintansa tilanteeseen sopivalla tavalla. Siivouksessa käytetään pääasiallisesti yrityksen omia siivousaineita ja -välineitä. Siivousaineiden ja välineiden käytössä kuunnellaan asiakkaiden toiveita. Varmistamme myös, että työvälineet ovat ehjiä ja puhtaita. Työnteon aikana huolehditaan siitä, etteivät työvälineet aiheuta kompastumisvaaraa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Kehäkukka siivouspalvelu Oy:llä ei ole toimitiloja, vaan yritys toimii yrittäjän kotiosoitteessa. Tuotettava palvelu on asiakkaiden kotiin vietävää siivouspalvelua, joten työskentely tapahtuu pääasiassa asiakkaan kotona. Yrityksessä työskentelee vastuuhenkilön lisäksi neljä siivoojana toimivaa työntekijää. Henkilökuntamme on sitoutunut ja käy jatkuvasti keskustelua työnjohdon kanssa. Asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan ja henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista.

Työntekijämme on perehdytetty huolellisesti yrityksen johdon valvonnassa ja opetettu kunnioittamaan ja noudattamaan yrityksemme käytäntöjä, arvoja ja toimintatapoja. Henkilökunta perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja heiltä otetaan vastaan kehitysehdotuksia. Varmistamme osaltamme, että kotiympäristö on asiakkaillemme mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, ilmoitamme asiasta asiakkaalle tai hänen omaiselleen. Huolehdimme, että ovet ja ikkunat ovat lukittuna työn päätyttyä sekä säilytämme asiakkaan avaimet huolellisesti. Jos asiakas tarvitsee enemmän apua kuin mitä yrityksemme pystyy tarjoamaan, otamme yhteyttä hänen läheisiinsä tai viralliseen tahoon. Teemme tarvittaessa yhteistyötä myös kotisairaanhoidon kanssa.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Jokainen työntekijäksi hakeva henkilö haastatellaan ja hänen tietonsa käydään läpi huolellisesti. Rekrytoinnit tehdään aina kasvotusten ja haastattelussa otetaan erityisesti huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Yrityksen johto huolehtii uusien työntekijöiden huolellisesta perehdyttämisestä. Perehdytys korostuu entisestään, mikäli palkattavalla työntekijällä ei ole soveltuvaa koulutusta tai runsasta aiempaa työkokemusta alalta. Perehdytys tapahtuu työpareittain johdon tai kokeneen henkilöstön jäsenen valvonnassa. Työntekijöillä on aina mahdollisuus ottaa yhteyttä yrityksen johtoon.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Yritys on laatinut rekisteriselosteen. Rekisterin pitäjänä toimii Kehäkukka siivouspalvelu Oy ja rekisterin yhteyshenkilönä sekä tietosuojavastaavana toimii yrityksen toiminnasta vastuussa oleva henkilö Maira Kukkula, puh. 040 584 3585, maira.kukkula@gmail.com.

Asiakasrekisterin tietoja säilytetään asianmukaisesti suojatun tietokoneen tallennustilalla ja työpuhelimien muistissa. Tietoja suojataan käyttäjätunnuksilla, salasanoilla ja virussuojalla. Paperisia asiakastietoja kuten palvelusuunnitelmia ja palvelusopimuksia säilytetään niille varatussa paikassa, kotikonttorin lukitussa kaapissa. Vain rekisterin yhteyshenkilöllä on pääsy kaikkiin rekisterin tietoihin. Henkilöstön jäsenille luovutetaan

vain sellaiset asiakastiedot, jotka ovat tarpeen asiakkaan sopimuksen täytäntöönpanemiseksi. Noudatamme kaikessa toiminnassaan vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa. Henkilötietoja käsitellään tietosuojaa-asetusta noudattaen. Yrityksen johto vastaa henkilötiedon perehdyttämisestä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Lieto 5.4.2024

Allekirjoitus Kukkula Maira Kukkula