

KOTIRUHTINAS OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA KOTISIIVOUS

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKINHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
1. 5.1. Siivoustarpeen arviointi	5
2. 5.2. Siivoussuunnitelma	5
3. 5.3. Asiakkaan kohtelu	5
4. 5.6. Asiakkaan osallisuus	6
5. 5.8. Asiakkaan oikeusturva	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	7
6.1. Hygieniäkäytännöt	7
6.2. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS	7
7.1. Henkilöstö	7
7.4. Toimitilat	8
7.5. Teknologiset ratkaisut	8
7.6. Siivouksessa tarvittavat laitteet ja tarvikkeet	8
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	9
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	9
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	9

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: KOTIRUHTINAS OY	Kunnan nimi: OULU
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2796211-1	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi KOTIRUHTINAS OY	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Oulu	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä kotisiivous: ikäihmiset, mielenterveyskuntoutujat, vammaiset vain aikuiset 8ei lapsiperheet)	
Toimintayksikön katuosoite Koivistontie 6 / Jukolantie 16 os 49	
Postinumero 90420	Postitoimipaikka OULU
Toimintayksikön vastaava esimies Irene Mattila	Puhelin 040 515 0033
Sähköposti kotiruhtinas@gmail.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.1.2017 (OID 1.2.246.10.27962111.10.1)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisen terveydenhuollon palvelut, kotipalvelu, sosiaalialan muut palvelut / henkilökohtainen apu Yksityisen sosiaalihuollon palvelut, kotipalvelu, sosiaalialan muut palvelut / henkilökohtainen apu	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 19.12.2016	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.1.2017
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
ei ole	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

KOTIRUHTINAS OY tuottaa kotihoitopalveluja, kotipalvelujen tukipalveluja, omaishoidon vapaiden lomitusta sekä siivouspalveluja ensisijaisesti ikäihmisille, vammaisille ja mielenterveyskuntoutujille, aikuisille asiakkaille. Yritys tuottaa palveluja sekä Oulun kaupungin palvelusetelillä että itse maksaville asiakkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

KOTIRUHTINAS OY:n arvoihin kuuluvat ihmisläheisyys, toisen kunnioittaminen ja arvostaminen.

IHANA ARKI!

Aito välittäminen ja osallistuminen asiakkaan arkeen. Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen. Asiakkaalle meillä on aina aikaa. Toimintamme perustuu aina omahoitajuuteen.

Viemme kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut asiakkaan kotiin.

Kotiin tarjottavia palveluja tuotetaan luottamuksellisesti ja luontevasti. Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja hänen tapojaan toimia. Asiakkaan ohjaaminen itsenäiseen toimintaan itsenäisesti ja kunnioittavasti.

Työssä käytetään kuntouttavaa työtettä ja rohkaistaan asiakasta omatoimisuuteen.

Ehdoton vaihtoehtoisuus!

Kaikki toiminta perustuu aina asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen (mikäli asiakkaalla on Oulun kaupungin palveluseteli käytössä; toiminta pohjautuu aina tehtyyn päätökseen).

Palveluissa noudatetaan aina Oulun kaupungin sääntökirjaa palvelusetelipalveluiden tuottamisesta (mikäli palvelu suoritetaan palvelusetelillä).

3 RISKINHALLINTA

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista
<ul style="list-style-type: none">- Turvallinen työympäristö- Riittävä ja ajantasainen ammattitaito- Kyky sopeutua muuttuviin työolosuhteisiin- Riittävä ja ajantasainen ohjeistus työnantajalta- Asialliset työvälineet- Turvallinen asiakaskohde- Ympäristöystävälliset siivous/puhdistusaineet- Työntekijän suojautuminen (HOX työkengät)
Riskien tunnistaminen
Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? <ul style="list-style-type: none">- Yhteisesti keskustelemalla- Kirjaamalla toiminnanohjausjärjestelmään- Minimoimalla riskit omassa toiminnassa- Hankintapyyntö uusista, asiallisista työvälineistä
Riskien käsitteleminen
Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? <p>Yhdessä keskustelemalla asia, tarvittaessa otetaan mukaan myös asiakas/omainen/yhteyshenkilö. Työtaturmista olemassa tapaturmailmoitus Turvallisuusilmoitus -kaavake</p>
Korjaavat toimenpiteet <p>Laatupoikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ja kirjausten perusteella muutetaan toimintamalleja tai työvälineitä niin, että tilanne ei toistuisi. Inhimillisen erehdyksen aiheuttamat erehdykset keskustellaan ja pohditaan, kuinka niitä voidaan ehkäistä.</p>
Muutoksista tiedottaminen <p>Muutokset käydään läpi palaverissa ja niistä tiedotetaan tarpeen mukaan myös yhteistyötahoja.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Koko henkilöstö
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Irene Mattila 0405150033, Sari Vallioniemi 0400 718435
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelma on aina nähtävillä. Suunnitelma tarkastetaan vuosittain, mutta aina toiminnan / käytäntöjen muuttuessa.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus

<p>4. 5.6. Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p>
<p>5.7. Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Asiakaspalaute kerätään puolivuositain. Asiakkaille lähetetään kirjallinen kysely ja palautus pyydetään nimettömänä suljetussa kuoressa. Edellinen kysely on tehty 01 2018.</p> <p>Kaikki palaute (suullinen ja kirjallinen) käsitellään. Muutosehdotukset voivat lähteä joko asiakkaan puolelta tai henkilöstön puolelta.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Saatu palaute käydään läpi. Yhteenvedoa verrataan aina edelliseen. Tarvittaessa analysointi, miksi ja miten?</p>
<p>5. 5.8. Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle 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.</p>
<p>Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>yrittäjä Irene Mattila</p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p>Mirva Makkonen p 044-703 4116 mirva.makkonen@ouka.fi potilasasiamies Heli Kuismin p. 040 412 0749 heli.kuismin@gmail.com / kotiruhtinas@gmail.com</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma–ke 9–15, to–pe 9–12)</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Käydään yhdessä läpi. Palaute käsitellään toimintaa kehittävänä</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Mahdollisimman pian; kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hygieniakäytännöt

Siivouspalveluissa noudatetaan hyvää ja asianmukaista hygieniakäytäntöjä asiakkaan palvelusuunnitelmaa mukaellen sekä viranomaisten suosituksia noudattaen.

Peseytymisavut toteutetaan suunnitellusti (suihkupäivä, pikkupesujen tarve)
Kotihoito huolehtii inkontenssisuojia -tilaukset Oulun kaupungin määrittelemästä paikasta (Onemed kotijakelu)
Kotihoito huolehtii inkontenssisuojien oikeellisuudesta ja sopivuudesta asiakkaalle.
Henkilöstön tuotetietous esim inkontenssisuojista, haavanhoitotarvikkeista, ihon hoidosta

6.2. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Siivouspalveluasiakkaaseen liittyvä sidosryhmäyhteistyö on lähtökohtaisesti vähäisempää kuin kotihoidon asiakkailla. Huolehdimme kuitenkin riittävästä tiedonkulusta ja tarvittaessa olemme (puhelimitse) yhteydessä esim Oulun kaupungin palveluohjaajiin.

Oulun kaupungin palveluohjaajien kanssa käytetään turvapostia, mikäli kyseessä on asiakkaisiin liittyvää tietoa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

- asiakastietoihin pääsy vain yrityksen henkilöllä. Logitiedot saatavilla.
- salassapitosopimukset allekirjoitettu kaikkien osalta.
- asiakasavaimet koodattu ja ne säilytetään lukitussa kaapissa yrityksen toimitilassa
- yrityksen toimitilassa vartiointijärjestelmä.
- tietokoneille/asiakastietojärjestelmään erilliset käyttäjätunnukset ja salasanat

7.1. Henkilöstö

Mikä on yksikön kotipalvelu/siivoushenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksi vakituinen ja yksi osa-aikainen kotipalvelutyöntekijä
Kaksi sijaista tarvittaessa.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yrityksen mahdolliset sijaiset pyritään pitämään samoina.
Päätavoite on että aina on sama henkilö siivoamassa. Näin tieto siivouksen tasosta säilyy.
Luottamus asiakkaan kanssa.

7.2. Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Kotiruhtinas Oy:n rekrytointiperiaatteet:

Soveltuva kotisiivoustyöhön, tarvittava koulutus

Perusterve
Työmotivaatio
Suositukset
Koeaika

7.3. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kotiruhtinas Oy:n uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti. Uusi työntekijä kulkee aina alussa toisen kokeneemman työntekijän mukana. Myös asiakkaisiin tutustuminen ja asiakkaille esittely on ensiarvoisen tärkeää.

Tarvittavat luvat ja koulutukset hoidetaan kuntoon työsuhteen alkuvaiheessa.

7.4. Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yrityksellä on vain yrityksen omaan käyttöön tilat. Asiakkaat asuvat omilla asunnoissaan tai palvelutaloissa. Siivouspalvelut suoritetaan aina asiakkaan kotona.

Yrityksen toimisto sijaitsee Koivistontiellä. Yrityksen varasto ja toinen toimisto sijaitsee Jukolantiellä. Molemmilla tiloilla on vartointijärjestelmä.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaiden pyykkiä huolletaan heidän kotonaan tai heidän taloyhtiönsä pyykkitaloissa.

Yrityksen siivous on järjestetty oman henkilöstön voimin (yrityksen siistijä). Yrityksen pyykkihuolto toimii Jukolantien toimitilassa

7.5. Teknologiset ratkaisut

Yrityksen tiloissa erilliset vartiointi/valvontajärjestelmät. Turvakamerat aktivoituvat ainoastaan tulipalon sattuessa. Muutoin kameravalvontaa sisätiloissa ei ole. Rakennuksen ulkopuolella on valvontakamerat.

Hälytysjärjestelmä aktivoidaan päälle erillisellä kulunvalvontalätkällä tai erillisellä koodilla. Valvontajärjestelmän aktivoimisesta tulee aina yrittäjälle viesti.

7.6. Siivouksessa tarvittavat laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan siivouksessa tarvittavien laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yrityksen kotipalvelutyöntekijä kartoittaa tilannetta jatkuvasti.

Yrityksellä on käytössään laitteita seuraavasti:
Imuri
Höyrypesuri
Painehuhtelulaite

Pääsääntöisesti käytämme asiakkaan omaa imuria. Yrityksen laitteet puhdistetaan ja huolletaan yrityksen toimitilassa.

Siivouksessa tarvittavista laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

yrittäjä Irene Mattila 0405150033
kotipalvelutyöntekijä Lea Pauna

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakastietojen käsittely perustuu sopimuksin varmennettuun asiakassuhteeseen. Työntekijät käsittelevät vain niiden asiakkaiden tietoja, jotka ovat heidän omia asiakkaitaan. Kotipalvelutyöntekijät eivät pääse käsittelemään kotihoidon asiakkaiden tietoja. Asiakastiedot ovat salasanoin suojatussa asiakastietojärjestelmässä (DomaCare)

Tietoturva

Tietoturvakoulutukset on käytävä säännöllisesti; työsuhteen alussa sekä vähintään kolmen vuoden välein
Perehdytyskaavakkeen mukainen perehdytys on suoritettava

Harjoittelijat eivät koskaan yksinään käsittele asiakastietoja

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet

Yrityksen nettisivuille linkitetty
Parasta palvelua -sivusto

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Irene Mattila 0405150033

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotruhtinas Oy:n siivouspalvelutoimintaa kehitetään kokemuksen, asiakaspalautteiden, henkilökunnan kehitysideoiden sekä alan uudistusten myötä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Oulussa 10.4.2020

Allekirjoitus