

Omavalvontasuunnitelma

SISÄLTÖ

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja: Kuusamon Siivous Palvelut Oy
Aputoiminimi: Siivous Palvelu SISKOT Oy
Oravantie 3, 93600 Kuusamo
Y-Tunnus: 3451164-2
Palvelumuoto: Siivouspalvelut
Yhteystiedot: Eini Tornberg ja Hannaleena Kämäräinen
puh. 044 52522 36 sähköposti: palvelut@siskotsiivoo.fi
Aluehallintoviraston ja kaupungin myöntämä lupa:
Sosiaalisin perustein tuotettava arvonlisäveroton palvelu v.2024

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PERIAATTEET

Toimintakyvyn laskiessa, esimerkiksi iän tai kehitysvamman vuoksi, on oikeus saada yksityisen sosiaalihuollon arvonlisäverottomia palveluita. Palveluihin kuuluu siivouspalveluita joita yrityksemme tarjoaa. Jokaiselle uudelle vakituiselle asiakkaalle tehdään sopimus ja tarvittaessa työohje. Työohjeessa otamme huomioon asiakkaan ja läheisten toiveet. Olemme luotettavia, kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä ja panostamme työnlaatuun.

3. RISKIENHALLINTA

Keskustelemme asiakkaan ja/tai omaisen kanssa hänen toiveet ja tarpeet siivouspalvelusta. Muutoksista tiedotetaan aina henkilökohtaisesti.

Riskien tunnistaminen toteutetaan henkilökunnan yhteistyönä. Työ toteutetaan järjestelmällisesti niin, etteivät työvälineet aiheuta kompastumisvaaraa asiakkaalle tai työntekijälle. Jokaisen työntekijän on ilmoitettava työnjohdolle havaitut riskit, poikkeamat sekä vaaratilanteet.

Henkilökunta ei saa kiivetä liian korkealle. Siivoustyöt tulee suorittaa turvallisesti aiheuttamatta vaaratilanteita kenellekään. Havaitut epäkohdat ja laatu poikkeamat käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi ja ne korjataan mahdollisimman pikaisesti.

Kaikki läheltä piti -tilanteet käydään läpi asiakkaan/omaisten kanssa. Mietitään yhdessä, miten epäkohta/riski saadaan poistettua, ja miten toimintaa voidaan muuttaa niin, että se ei enää uusiudu.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnitteluun on osallistunut yrityksen vastaavat: Eini Tornberg ja Hannaleena Kämäräinen

Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa säännöllisin väliajoin. Vähintään kerran vuodessa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Käymme asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa läpi asiakkaan palvelutarpeen. Sopimus tehdään aina kirjallisesti kahtena kappaleena ja sitä päivitetään tarvittaessa. Työntekijät perehdytetään huolellisesti työtehtäviinsä.

Siivous Palvelu SISKOT Oy kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä, toimii eettisten periaatteiden mukaisesti ja noudattaa vaitiolovelvollisuutta. Pyrimme siihen että asiakkaan luona käy samat tutut henkilöt.

Siivous Palvelu SISKOT Oy on aina ajantasalla asiakkaiden palvelukäynneistä ja pyrimme kehittämään jatkuvasti palvelutoimintaamme.

Mikäli asiakas on tyytymätön palvelunlaatuun, niin toivomme palautteen annettavan suoraan yrittäjille joko soittaen 044 52522 36 tai sähköpostilla osoitteeseen palvelut@siskotsiivoo.fi

Asia käsitellään heti henkilökunnan kanssa ja palautteen myötä kehitämme toimintatapaamme. Haluamme säilyttää luottamuksen ja hyvän asiakassuhteen.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Siivouspalvelun laadusta vastaavat yrityksen johtohenkilöt: Eini Tornberg ja Hannaleena Kämäräinen. Käytämme aina puhtaita työvälineitä. Otamme huomioon asiakkaan tarpeet ja olemme joustavia, mikäli asiakas haluaa käytettävän omia siivousvälineitään tai pesuaineita. Tulemme asiakkaan luokse terveinä.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakkaiden luona vieraillessa huolehdimme turvallisuudesta niin, ettei työvälineet aiheuta kompastumisvaaraa, ja että työvälineet/työasut ovat aina siistit. Lähtiessä varmistamme, että ovet menevät lukkoon. Asiakkaiden avaimet säilytämme hyvässä tallessa.

Jos asiakas saa äkillisen sairaskohtauksen, niin soitamme välittömästi hätäkeskukseen, sitten olemme yhteydessä omaisiin. Jos havaitsemme asiakkaan, jolla ei ole omaisia, joutuneen kaltoin kohdelluksi/toimintakyky on heikentynyt, niin otamme yhteyttä asiakkaan oman kunnan seniorineuvontaan tai vammaisneuvontaan ja kerromme huolestamme sinne.

Siistijöiden säännöllinen vierailu lisää asiakkaiden ja omaisten turvaa.

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Työntekijöitä muistutetaan vaitiolovelvollisuudesta.

Vastuuhenkilöinä toimii Eini Tornberg ja Hannaleena Kämäräinen 044 52522 36

Asiakkaiden henkilötiedot ovat suojattuja. Vain esimiehillä on lupa käsitellä niitä.

Kuusamossa 01.06.2026

Yrittäjät Hannaleena Kämäräinen ja Eini Tornberg