

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	1
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	11
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi MED GROUP OY Y-tunnus 2080120-0

Hyvinvointialue Etelä-Savon hyvinvointialue

Kunnan nimi Savonlinna ja Mikkeli

Kuntayhtymän nimi Etelä-Savo

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi ONNI kotisiivous

Katuosoite Olavikatu 45B

Postinumero 57100

Postitoimipaikka Savonlinna

Katuosoite Porrassalmenkatu 21, 2. krs (omatori)

Postinumero 50100

Postitoimipaikka Mikkeli

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotisiivous. 144 asiakasta, joista 74kpl saavat palvelun arvonlisäverottomasti

Esihenkilö Satu Heiskanen

Puhelin 041 730 3595

Sähköposti satu.heiskanen@onnion.fi

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on

kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä osallistuvat omaavontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Palvelupäällikkö Tanja Huuska ja kenttähenkilöstön tiimiesihenkilö Satu Heiskanen. Henkilöstö osallistetaan suunnitteluun tiimipalavereissa.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelupäällikkö Tanja Huuska, tanja.huuska@onnion.fi 040 148 7705

Omaavontasuunnitelman seuranta

Omaavontasuunnitelman ylläpitäminen ja päivittäminen ovat osa laatu järjestelmän mukaista toimintaa. Omaavontasuunnitelmassa kirjattujen asioiden toteutumista arvioidaan vuosittain tehtävillä tyytyväisyyskyselyillä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yksikön/ alueen esimiehen ja henkilöstön kanssa yhteistyössä. Omaavontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavontasuunnitelman tarkistus tapahtuu vuosittain.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Ajantasainen omaavontasuunnitelma on internetsivuillamme osoitteessa www.onnikoti-siivous.fi sekä jokaisessa toimintayksikössä niin, että asiakkaat, palvelun saajat ja heidän omaisensa sekä työntekijät voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Yksiköiden toimipisteissä osoitteissa Olavinkatu 45B, 57100 Savonlinna ja Porrassalmenkatu 21, 2krs., 50100 Mikkeli sekä yhtiön pääkonttorilla osoitteessa Jaakonkatu 3, 01620 Vantaa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

ONNI kotisiivous kuuluu Onnin kotiin vietäviin palveluihin, joka on osa Med Group Oy:tä. Toiminta- ajatuksena on tuottaa kotiin annettavia palveluita: henkilökohtaista apua, lapsiperheen kotipalvelua ja omaishoidon tuen kotiin annettava palvelua sekä kotipalvelun tukipalveluita kuten kotisiivousta. Kotiin tuotettavat palvelut tukevat vanhusten, vammaisten, kehitysvammaisten ja pitkäaikaissairaiden sekä lapsiperheiden itsenäistä elämää kotona ja kodin ulkopuolella.

Onni on puhdas ja siisti koti. Puhtaanapidon ammattilaiset siivoavat kodin asiakkaan toiveiden mukaan. ONNI kotisiivouksen työntekijät auttavat siivouksen lisäksi pyykkihuollossa, kaupassa käynnissä, kukkien ja lemmikkien hoidossa sekä muissa arkiaskareissa, jossa asiakas tarvitsee apua. Palveluvalikoimaamme kuuluvat myös erikoissiivoukset kuten muuttosiivoukset ja ikkunanpesut. Tunnettu puhdistusmenetelmät, -aineet ja -välineet. Palvelut alkavat maksuttomasta palvelukartoituksesta.

ONNI kotisiivouksella on sosiaalipalveluluvat ja näin ollen siivous- ja kotipalvelut voidaan sosiaalihuollon kriteereiden täyttyessä myöntää alv 0 % hintaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Periaatteenamme on tarjota asiakkaillemme mahdollisuus viettää aktiivista ja omannäköistä elämää kotona ja sen ulkopuolella. Meillä kaikilla on oikeus ihmisarvoiseen elämään, aitoon kohtaamiseen ja läsnäoloon, lettukestehiin, puhtaisiin lakanoihin ja pölyttömään sisäilmaan. Olemme olemassa asiakkaita varten ja paras palvelukumppani kotona asumiseen. ONNI kotisiivouksen tavoitteena on hyvinvoivat, tyytyväiset asiakkaat ja sen myötä pitkäaikainen ja kestävä yhteistyökumppanuus. Kilpailuvalttimme on moniammatillinen tiimi, hyvä laatu palveluissamme, nopea reagointi asiakkaidemme muutostarpeisiin ja joustava sekä henkilökohtainen palvelu.

Laatutyötämme ohjaa Med Groupin arvot: luotettava, ystävällinen ja joustava. Luotettavuus tarkoittaa mm., että tehdyistä suunnitelmista ja sopimuksista pidetään kiinni. Olemme sitoutuneet siihen, että palvelumme ovat turvallisia ja korkeatasoisia. Seuraamme toimintaamme jatkuvasti. Arvioimme säännöllisesti toimintaamme liittyviä riskejä.

Lisäksi toimintaperiaatteitamme on asiakaslähtöisyys ja asiakasturvallisuus.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Meillä on jokaiselle toiminnolle tehty riskienkartoitus, joka käydään työntekijöiden kanssa läpi perehdytyksessä. Riskien kartoitus kattaa tapaturmariskit, fyysiset ja ergonomiset näkökohdat, yksintyöskentelyn vaarat, työnhenkisen kuormittavuuden riskit, kemikaaliturvallisuuden ja muita toimintoihin sisältyviä riskejä.

Työsuojeluorganisaatiomme on aktiivisesti mukana kehittämässä turvallista työympäristöä työntekijöillemme. Perehdytys tapahtuu kirjallisten ohjeiden mukaan.

Poikkeusaikana Med Groupille perustettiin Korona valmuisryhmä, joka käsitteli kaikki koronavirukseen liittyvät asiat ja riskit, hyväksyi ohjeet jne. Valmuisryhmä seurasi päivittäin uutisia ja viranomaisohjeita tiedotti ja ohjeisti säännöllisesti koko organisaatiota intran välityksellä.

Riskien tunnistaminen

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella ONNI kotisiivouksen työntekijällä. Palvelupäällikkö, tiimiesihenkilö ja palveluohjaaja ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa. Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille mm. tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Laatupoikkeamista tehdään sähköinen laatupoikkeamaraportti. Poikkeamaraportti käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalaverissa ja yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa.

Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät. Henkilökunnan on mahdollista kertoa mahdollisista havainnoista suullisesti, kirjallisesti tai lähettää asiasta palautetta sähköisen järjestelmän kautta.

Työntekijän tulee ilmoittaa riskeistä ja vaaratilanteista mm. esimiehelleen puhelimitse, kasvotusten tai sähköpostilla, jolloin esimies jatkaa tilanteen käsittelyä sekä tekee tarvittaessa Falcony poikkeamailmoituksen. Työntekijä voi tehdä ilmoituksen myös anonyymisti kotisivujemme kautta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Raportoimme laatu järjestelmäämme kaikki ”vaara- ja läheltä piti tilanteet” joita työsuojelutoimikunta käsittelee. Samalla käydään läpi epäonnistuneeseen työvaiheeseen johtavat syyt: oliko työolosuhteilla vaikutusta, siivousaineilla- ja välineillä tai työntekijän työkyvyllä sekä oliko työntekijällä riittävä perehdytys ja ohjeistus esimerkiksi uuden siivousvälineen käyttöön. Samalla keskustellaan miten ”vaara- ja läheltä piti tilanteita” voidaan ennaltaehkäistä ja välttää.

Laatupoikkeamista tehdään sähköinen laatupoikkeamaraportti. Poikkeamaraportti käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan tarvittaessa välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään läpi yksikön/alueen esimiehen ja tarvittaessa liiketoimintajohdon kanssa. Tarvittaessa tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäperehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen.

Muutoksista tiedottaminen

Henkilöstölle tiimiesihenkilöt ja palvelupäällikkö tiedottavat kaikki ei akuutit korjaavat toimenpiteet kuukausipalaverissa. Akuutit korjaavat toimenpiteet tiedottavat tiimiesihenkilö tai palvelupäällikkö kaikille työntekijöille tekstiviestillä, jotta he saavat tiedon välittömästi. Aluepäällikkö vastaa tiedottamisesta asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Yleisistä muutoksista voidaan lähettää aiheesta tiedote sähköpostilla tai kirjeitse. Mikäli asia edellyttää koko konsernin viestintää, tiedotuksesta vastaa johto yhdessä markkinointi- ja viestintäjohtajan kanssa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Uusille asiakkaille tehdään palvelukartoitus ennen palvelun tuottamista. Palvelukartoituksen yhteydessä laaditaan tarkka sopimus siivouspalveluiden tuottamisesta. Käynnillä kartoitetaan yhdessä siivous- ja kotipalvelun tarve. Kartoituksella selvitetään myös, onko toimintakyky alentunut iän, sairauden tai vamman vuoksi, jolloin asiakas on oikeutettu ALV 0% toimintaan.

Asiakas ja/tai lähiomainen on kartoituksessa ja uudelleen arvioinneissa aina paikalla. Heidän kanssaan keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan. Palvelun saaja saa tietoa ja opastusta kotiin tuotettavista palveluista, mm. hänelle annetaan kirjallinen kartoituslomake.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan palvelutarpeen määrittelee asiakas itse ja/tai hänen omaisensa. Tarpeen voi myös määrittellä viranomainen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Palveluntarvetta arvioitaessa otetaan huomioon viranhaltijoiden laatimat palveluntuotannon kriteerit.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta.

Yrityksemme palvelun tarpeen arviointi alkaa palvelun saajan luokse tehtävällä kartoituskäynnillä. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelusopimus, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Palvelusopimuksen sisältöä päivitetään tarpeen mukaan, esimerkiksi kun asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tilaajan edustaja tekee päätökset palvelujen piiriin ottamisesta sekä arvioinnin tarvittavan avun määrästä ja laadusta. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa.

Tiimiesihenkilö tai perehdyttäjä varmistaa, että siivous sujuu palvelukuvauksen/sopimuksen mukaisesti. Vastuullinen perehdyttäjä on tarvittaessa asiakaskohteessa paikalla tarvittavan siivousajan opastamassa ja ohjaamassa työn sujumista sekä varmistamassa palvelun laatutason toteutumista. Työntekijällä on aina mukanaan ajantasaiset palvelusopimuksen mukaiset työtehtävät.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakkaalla on oikeus itse määrittellä palvelun sisältö. Asiakas saa vaikuttaa työntekijän valintaan. Työntekijöillä on vaihtoehtoisuus. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden mukaan ja toteuttavat asiakkaan toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa. Asiakkaan omia voimavaroja tunnustetaan ja hyödynnetään.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

ONNI kotisiivous kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja toimii oikeudenmukaisesti. Henkilöstö koulutetaan kunnioittamaan asiakkaan toiveita ja asiakkaan toiveet kirjataan ylös palvelusopimukseen. Noudatamme asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Työntekijämme ovat koulutettua kohtelemaan asiakkaita ystävällisesti ja kunnioittamaan asiakkaan yksityisyyttä ja kotia. Lahjojen vastaanottaminen asiakkaalta on kielletty.

ONNI kotisiivouksen tiimiesihenkilöt ja palvelupäällikkö hoitavat tiiminä kaikki epäasiallista kohtelua koskevat valitukset, tapaavat asiakkaan ja keskustelevat työntekijöiden kanssa ja laativat asian käsittelystä ja ratkaisusta kirjallisen muistion mikä saatetaan kaikille osapuolille tiedoksi. Mikäli tapahtuma johtaa jatkotoimenpiteisiin ne hoidetaan asianmukaisesti työlainsäädännön tai Suomen lain puitteissa.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa tai purkaa palvelu sopimusehtojen puitteissa. Irtisanomisen yhteydessä sovitaan asiakkaan ja/tai lähimaisen kanssa viimeisten käyntien ajankohdista sekä mahdollisten luovutettujen avainten palautuksesta. Mikäli asiakassuhde päättyy asiakkaan luonnollisen poistuman takia, päätetään palvelu heti ja päättymiseen liittyvät asiat hoidetaan lähimaisen kanssa.

Kaikki reklamaatiot ja laatupoikkeamat käsitellään välittömästi saman vuorokauden aikana tiedoksi saannista sekä työntekijän että asiakkaan kanssa. Palvelutakuumme mukaisesti korjaustoimenpiteet esitetään asiakkaalle aina vuorokauden sisällä. Reklamaatiot kirjataan ja käsitellään vielä kootusti kuukausipalaverissa. Palautetta voi antaa myös sähköisesti ja nimettömänä yrityksen nettisivujen kautta.

Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakastyytyväisyyttä- ja palautteita kerätään asiakkailta ja/tai heidän omaisiltaan kahden kuukauden välein. Kysely tuotetaan tekstiviestipalvelun avulla. Lisäksi kerran vuodessa teetämme valtakunnallisen laajemman asiakastyytyväisyyskyselyn. Kysely lähetetään sähköisesti kunnille, palvelun saajille ja työntekijöille.

Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti, omalla nimellä tai nimettömänä (sähköisen palautelomakkeen kautta). Tulleet asiakaspalautteet kirjataan

laatu järjestelmään, josta ne menevät toiminnan vastaavan henkilön käsittelyyn. Vastaava esihenkilö selvittää ja ratkaisee palautteet, joiden käsittelystä menee tieto yksikön johdolle. Asiakaspalautteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilöstöpalaverissa tai tarvittaessa läpi palautetta saaneen henkilön kanssa. Asiakaspalautteen huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottajana on palvelupäällikkö ja tiimiesihenkilö. Tarvittaessa kunnan sosiaaliamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Tanja Huuska, tanja.huuska@onnion.fi 0401487705

Tiimiesihenkilö Satu Heiskanen, satu.heiskanen@onnion.fi 0417303595

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Heli Korhonen: sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi puh 044 417 3218.

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo potilas- ja asiakaslakeihin liittyvissä asioissa

- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- auttaa muistutuksen ja kantelun tekemisessä

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Puh 029 505 3050 tai yhteydenottolomakkeen kautta <https://asiointi.kkv.fi/asiointi>

Kuluttajaneuvonnasta saat asiantuntijalta maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteissa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakas kohdataan aina yksilönä ja hänen olemassa olevia voimavaroja ja taitoja hyödynnetään arkipäivän toiminnoissa. Asiakkaan toimintakyvyn ja elämänhallinnan säilyessä hän voi asua pidempään kotona ja laitoshoidon tarve siirtyy olennaisesti. Palvelukartoituksen yhteydessä laaditaan palvelusuunnitelma, jossa asiakkaan tilaan vaikuttavat osat alueet: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, kognitiivinen toimintakyky huomioidaan. Siivous- ja kotipalveluiden käyntien tarkoitus on myös tuoda sisältöä asiakkaan arkeen, huomioiden asiakkaan omat mieltymykset ja kiinnostuksen kohteet.

Henkilöstö on perehdytetty seuraamaan asiakkaan vointia ja olemaan yhteydessä työjohtoon, mikäli heillä herää huoli asiakkaan hyvinvoinnista. Tällöin tiimiesihenkilö tai palvelupäällikkö on yhteydessä asiakkaan omaiseen ja/tai tilaajaan.

Hygieniakäytännöt

Siivouksessa käytetään tehdaspuhtaita suojakäsineitä ja käsisaippuaa sekä käsidesiä ohjeiden mukaan. Hyvä käsihygienia on keskeisessä roolissa perehdytyksessämme. Noudattamme aseptista työjärjestystä, eli siivoamme puhtaasta likaisempaan. Käytämme värikoodattuja siivouspyyhkeitä, jotta varmistetaan, että työntekijämme eivät levitä haitallisia mikrobeja pyyhkeiden mukana.

Henkilöstö perehdytetään myös eritesiivoukseen sekä yleisimpien infektioiden (MRSA, ESBL, VRE, Norovirus) huomioimiseen siivouksessa. Muissa epidemiatilanteissa laaditaan kirjallinen siivoussuunnitelma THL:n ohjeistuksen mukaan.

Siivousvälineet huolletaan päivittäin. Imureiden pussit vaihdetaan päivän päätteeksi sekä aina kun on imuroitu kodeissa, jossa on kotieläimiä. Imurit pintapuhdistetaan päivittäin ja niiden suodattimet vaihdetaan vähintään kerran viikossa. Siivouspyyhkeet pestään päivittäin. Käytämme jokaisessa asiakaskodissa puhtaita siivouspyyhkeitä.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Tiimiesihenkilö Satu Heiskanen, satu.heiskanen@onnion.fi, 0417303595

Monialainen yhteistyö

Palvelun saajan suostumuksesta kotiin tuotettavien palveluiden työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti tai puhelimitse.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuus varmistetaan huolellisella rekrytoinnilla ja perehdytyksellä sekä ammattitaidolla. Myös riittäväällä kielitaidolla sekä parityöskentelyllä varmistetaan turvallisuutta. Henkilöstö on perehdytetty seuraamaan asiakkaan vointia ja olemaan yhteydessä työnjohtoon, mikäli heillä herää huoli asiakkaan hyvinvoinnista. Tällöin tiimiesihenkilö tai palvelupäällikkö on yhteydessä asiakkaan omaiseen ja/tai tilaajaan.

Palvelukartoituksessa käydään läpi asiakkaan turvalaitteet ja hälytysjärjestelmät sekä niiden toiminta. Käyttöohjeet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään asiakkaan tietoihin. Lisäksi perehdyttäjä käy ohjeet läpi työntekijän kanssa.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksiköissä ei työskentele hoito- ja hoivahenkilöstöä. Savonlinnan yksikössä työskentelee kuusi ja Mikkelin yksikössä neljä koko- tai osa-aikaista siivous- ja kotipalvelualan ammattihenkilöä.

ONNI kotisiivous tarjoaa osa-aikaisille työntekijöilleen lisätöitä ja sijaisuuksia. Tarvittaessa palveluohjaajat voivat toimia sijaisena. Jokaiselle uuteen työkohteeseen menevälle sijaiselle annetaan kohdekohtainen perehdytys ennen työn aloittamista.

ONNI kotisiivous rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Kotiin tuotettavissa palveluissa työskentelee paljon osa-aikaisia työntekijöitä, joille tarjotaan lisätöitä. Rekrytoimme jatkuvasti toimialan osajia tarpeen mukaan. Vuosiloma-aikoihin varaudutaan aloittamalla kesätyörekrytoinnit maalis-huhtikuussa. Tärkeitä seikkoja myös henkilöstövoimavarojen riittävyyteen on hyvä perehdytys ja esihenkilön tuki.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työntekijöiden rekrytointia suoritetaan aina tarpeen mukaan. Työntekijän rooli ja työn tavoitteet sekä sisällöt kuvataan realistisesti. Rekrytoinnin tavoitteena on löytää yhteisiin tavoitteisiin sitoutunut sopiva ja pätevä työntekijä.

Työntekijöiden, myös sijaisten, luotettavuus selvitetään ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Kaikki työntekijät haastatellaan ja heidän työkokemuksensa tarkistetaan työtodistuksista ja/tai suosittelijoilta. Kaikilta valituilta työntekijöiltä tarkistetaan henkilökortti tai passi ja mahdollinen ajokortti. Kesäloma- ja muiden sijaisten rekrytointiprosessi toteutetaan samalla tavalla.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työntekijät perehdytetään ja koulutetaan aina perusteellisesti työtehtäviinsä, opastetaan aineiden ja laitteiden käytössä. Työn opastus jatkuu riippuen henkilön aiemmasta osaamisesta ja tehtävän luonteesta läpi työntekijän palveluksessa olon ajan uusien työvälineiden, aineiden ja menetelmien opastuksella tarpeen mukaan. Edellä mainittuja koulutuksia järjestävät kone-, aine- ja välinetoimittajamme sekä eri koulutusorganisaatiot (esim. kumppanimme Taitotalo).

Jokainen työntekijämme saa ONNI kotisiivous laatujärjestelmän ja perehdytyskortin mukaisen työhöntulokoulutuksen. Teoriapainotteinen ensimmäinen vaihe käydään läpi yhden -työpäivän aikana toimistolla tiimiesimiehen kanssa. Toinen vaihe on osittain

teoreettista, osittain käytännön perehdyttämistä. Teoria osan muodostaa kohteiden erityispiirteet: salassapito- ja vaitiolo, turvallisuus, liikkuminen kohteissa, siivousohjelmat, siivousmenetelmät eri pintamateriaaleille/tilatyypeille, laadunseuranta, asiakaspalvelu jne. Toisen vaiheen perehdytyksellä taataan, että palvelun suorittavat kohteessa aina osaavat siivoojat ja siivouksen laatu on sopimuksen mukaista.

ONNI kotisiivous järjestää henkilöstölleen myös tutkintoon johtavaa koulutusta (esim. palveluohjaajan ammattitutkinto) ja ammatillista valmennusta yhteistyössä aikuisopetuksen kanssa. Opiskelu on työntekijöillemme ilmaista. Tarjoamme työntekijöillemme mahdollisuutta osallistua myös lyhempään ammattitaitoa ylläpitävään koulutukseen.

Toimitilat

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti palvelun saajan kodissa. Palvelun saajan koti voi olla myös palvelutalossa.

Siivouspalveluja tuottaessa noudatamme palvelukartoituksessa- ja sopimuksessa sovit-
tuja asioita. Siivouksen jälkeen tiloissa on hyvä yleisjärjestys eikä eritetahroja ole.

Siivouksen lisäksi palveluun voi sisältyä esimerkiksi pyykkihuoltoa. Asiakkaan jätteet toimitetaan kodin jätteenkeräyspisteeseen. Lajittelemme jätteet sen mukaan, miten kussakin kodin jätteenkeräyspisteessä lajitellaan ja kierrätetään.

Siivous ja pyykkihuolto määräytyvät palvelusopimuksen mukaisesti asiakkaan kotona, jossa palvelu toteutetaan. Käytämme tavanomaisia kotisiivouksessa käytettäviä aineita, tarvikkeita ja laitteita kuten pölynimureita, pesuaineita, moppeja ja siivouspyyhkeitä, jotka työntekijät tuovat mukanaan. Voimme tarvittaessa käyttää myös asiakkaan välineitä.

Teknologiset ratkaisut

ONNI kotisiivouksella ei ole omia turva- tai valvontalaitteita. Palvelun saajien henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen voidaan testata yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan tai omaisen pyynnöstä.

Kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälinetarpeen kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista havaitsemistaan apuvälinetarpeista, ja esihenkilö on niistä yhteydessä omaiseen tai viranhaltijaan.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Tiimiesimiehen vastuulla on varmistaa, että tietosuojaan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä noudatetaan. Asiakastyöstä tilastoidaan tehdyt työtunnit sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelukuvaukset säilytetään toiminnanohjausjärjestelmässä.

Palvelupäällikön ja tiimiesimiehen tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen.

Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä kussakin Onnin alueyksikön toimistolla. Onni noudattaa kuntien ohjeita tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Onni Hoiva -konsernin tietosuojavastaavana toimii Joni Kaija, joni.kaija@medgroup.fi, 050 372 6336

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Laadun ja asiakasturvallisuuden kehittäminen on osa Onnin ISO 9001 -mukaista laatu järjestelmää, jossa jokainen asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saatu kehitystarve kirjataan, seurataan ja laaditaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet tai muutokset laatu järjestelmän mukaiseen toimintaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Vantaa 8.9.2023

Allekirjoitus Tanja Huuska