



OMAVALVONTASUUNNITELMA

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

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

1.PALVELUNTUOTTAJA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Haltiatar Palvelut Y-tunnus: 2323054-6

Kunta: Kittilä

Sote-alueen nimi: Lapha

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Haltiatar Palvelut

Katuosoite: Inarintie 402

Postinumero: 99180 Postitoimipaikka: Rautusjärvi

Palvelumuoto:

Haltiatar Palvelut tarjoaa Kittilässä seuraavia palveluita:

Kotisiivous, asiointiapua, perussiivous, muuttosiivous, pyykinpesu/vaatehuolto, ikkunan pesu, pihan hoito ja puutarhan kunnostus.

Tarjoamme palvelujamme kotitalouksille.

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi:

Anu Paksuniemi

Puhelin 040 1709232 Sähköposti anu@haltiatar.com

Alihankintaa ei käytössä, käytämme ainoastaan omaa henkilökuntaa.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Haluan helpottaa kotitalouksien arkea räätälöidyin paketein, mm. siivoukset, ikkunan pesut, kaupassa käynnit, asiointipalvelut. Myös toisaalla asuvat lapset voivat tilata esimerkiksi vanhemmilleen siivous- ja asiointiapua, palvelut ovat kotitalousvähennyskelpoisia.

Asiointiapu auttaa silloin, kun asiakas ei pääse yksin tai kodista liikkeelle ja hoitamaan asioita. Asiointiapu voi helpottaa arjessa esimerkiksi, jos asiakas tarvitsee kuljetusta apteekkiin tai kauppaan, pankkiin tai lääkäriin. Voin halutessa käydä hoitamassa asioita myös asiakkaan puolestasi, esimerkiksi käydä apteekissa tai kaupassa tai saattaa asiakas esim. kerhoon tai muihin sosiaalisuutta tukeviin paikkoihin.

Jokaiselle asiakkaalle teen henkilökohtaisen palvelusopimuksen, jossa huomioidaan kunkin henkilön sekä tämän läheisten tarpeet ja toiveet. Sopimukseen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa suoritettavat tehtävät, sovittu aika ja hinta. Sopimus tehdään aina kirjallisena kahtena kappaleena ja sitä päivitetäisiin tarvittaessa. Noudatamme ehdottomasti vaitiolovelvollisuutta.

Asiakasta ja hänen elämäntilannettaan sekä kotiaan kunnioitetaan.

Arvot ja periaatteet

Arvojamme ovat luotettavuus, yksilöllisyys palveluiden suunnittelussa, asiakkaan kunnioittaminen sekä laadukas palvelu.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Avoin, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri mahdollistaa sen, että sekä asiakkaat, että omaiset uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä mahdollisia epäkohtia. Pyrin ennakoimaan riskit huolellisella kartoituskäynnillä asiakkaan luona. .

Tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi työskentelen tarpeenmukaisilla työvälineillä ja vaatetuksella (kengät jne.). Tämän lisäksi huolehdin siitä, että tarpeelliset vakuutukset ovat voimassa mahdollisten tapaturmien tai vahinkojen sattuessa.

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamista toteutetaan koko ajan. Varmistan myös, että työvälineet ovat ehjiä ja puhtaita. Työnteon aikana huolehdin siitä, että työvälineet eivät aiheuta kompastumisvaaraa.

Riskien käsitleminen

Havaitut epäkohdat käydään asiakkaan kanssa läpi ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Lisäksi mietitään aina, miten jatkossa vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohtiin reagoidaan välittömästi niiden ilmettyä. Asianosaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja mietitään yhdessä mahdollisia toimintatavan muutoksia ja palveluntarpeen uudelleen kartoitusta.

Muutoksista tiedottaminen

Asianosaisia tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalvontasuunnitelman laatimisen ovat osallistuneet:

Anu Paksuniemi

Omaavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Anu Paksuniemi 040 1709232, anu@haltiatar.com

Omaavalvontasuunnitelman seuranta:

Omaavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus:

Omaavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksen kotisivulla

www.haltiatar.com

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palveluntarve kartoitetaan aina ilmaisella tutustumiskäynnillä kohteeseen, jossa arvioidaan palveluntarve yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys avun tarpeesta.

Palvelussuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan tai tarvittaessa omaisen kanssa. Seuraan palvelusuunnitelman toteutumista. Palvelusopimuksen liitteeksi tule aina työlista, johon on listattu tehtävät työt. Työn suorituksen yhteydessä varmistan, että kyseiset työt tule suoritettua listauksen mukaisesti.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiallinen, ystävällinen ja kunnioittava kohtelu on jokaisen ihmisen ehdoton oikeus. Teen työtä täydellä sydämellä. Kunnioitan asiakkaan päätöksiä, itsemääräämisoikeuksia, yksityisyyttä ja noudatan vaitiolovelvollisuutta. Toimin aina asiakkaan ehdoilla. Jos havaitsen epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutusta, pyrin puuttumaan siihen heti ja selvittämään tapahtumat kaikkien osapuolten kanssa. Yksityisen sosiaalipalveluiden tuottajalla on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan kaltoinkohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakaspalaute kerätään talteen riippumatta siitä, miten se on saatu. Palautteet käydään läpi ja tarvittaessa niiden pohjalta kehitetään omavalvontasuunnitelmaa tai asiakkaan palvelusuunnitelmaa.

Reklamaatioihin vastataan tarvittaessa kirjallisella vastauksella mahdollisimman nopeasti.

Asiakaspalautetta voidaan ottaa vastaan puhelimitse, sähköpostitse joko henkilökohtaisesti tai kotisivujemme kautta. Palautteet ovat erittäin tärkeitä toiminnan jatkuvan kehittämisen työkaluja. Mahdollinen negatiivinen palaute käsitellään kehitystarpeena ja siihen reagoidaan välittömästi. Positiivinen palaute auttaa jaksamaan työssä ja toimii yrityksen kannustimena.

Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamansa palveluun, hänellä on oikeus saada mahdollinen epäkohta korjattua veloituksetta.

Reklamaatiot ja muistutukset osoitetaan palveluntuottajalle. Mahdolliset ilmoitukset käsitellään välittömästi niiden saavuttua.

Ilmoituksen vastaanottaja:

Anu Paksuniemi 040 1709 232

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Työtehtävissä käytetään Haltiatar Palveluiden välineitä ja laitteita ja työ tehdään asiakkaan kodissa. Yhtiötason turvallisuudesta vastaa toimitusjohtaja.

Varmistan osaltani, että kotiympäristö on asiakkaalle mahdollisimman turvallinen. Jos

havaitseen epäkohdan, niin ilmoitan siitä välittömästi asiakkaalle. Huolehdin, että tavarat tulevat siivouksen jälkeen omille tutuille paikoilleen. Asiakkaan avaimista huolehditaan asianmukaisesti. Työskentelyssä noudatetaan aseptista työjärjestystä, käytetään tarvittaessa suojavaatetuksia ja varmistutaan hygieenisestä työskentelystä.

Noudatan viranomaisten määräyksiä ja suosituksia kaikissa turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yksityisen sosiaalipalveluiden tuottajana minulla on ilmoitusvelvollisuus havaitessani kaltoinkohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä. Ilmoitan asioista edelleen viranomaisten suuntaan.

7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietoja säilytetään niille varatussa paikassa, lukitussa kaapissa. Sopimuksia varten on oma kansio, jossa säilytetään niin palvelusopimukset kuin sopimukseen liittyvät suunnitelmat. Kansio säilytetään lukitussa kaapissa. Sähköinen asiakasrekisteri on laskutusasioita varten ja se on suojattu asianmukaisesti käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Noudatan kaikessa toiminnassa vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa.

Henkilötietoja käsitellään tietosuojaselosteen mukaisesti.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: Anu Paksuniemi, 040 1709232,

anu@haltiatar.com

8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys Rautusjärvi 7.10.2025