

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTA

SISÄLTÖ

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot
 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 3. Omavalvonnassa toimeenpano
 4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen
 5. Asiakkaan asema ja oikeudet
 6. Asiakasturvallisuus ja henkilöstö
 7. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen
 8. Omavalvontasuunnitelman seuranta
-

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: IloinenSiivous Oy
Y-tunnus: 3580983-8
Kunta: Tampere
Hyvinvointialue: Pirkanmaa

Toimintayksikkö

Nimi: IloinenSiivous Oy
Osoite: Vihilahdenkatu 16 A 5
Postinumero ja -toimipaikka: 33900, Tampere

Palvelumuoto

IloinenSiivous Oy tuottaa kotona asumista tukevia sosiaalipalveluja Tampereella ja Pirkanmaan alueella. Yrityksen pääasiallinen palvelu on kotisiivous, jota toteutetaan yrityksen omilla työvälineillä ja puhdistusaineilla.

Lisäksi yritys tarjoaa kotiapua, kuten asiointiapua ja arjen tukipalveluja, jotka tukevat asiakkaan selviytymistä omassa kodissaan.

Toiminta on suunnattu tukipalveluita tarvitseville, etenkin ikäihmisille tai esimerkiksi liikuntarajoitteisille henkilöille.

Toiminnasta vastaava henkilö

Nimi: Elisa Meskanen
Puhelin: 04578755357
Sähköposti: elisa@iloinensiivous.fi

Alihankintaa ei käytetä, vaan kaikki palvelut toteutetaan yrityksen omalla henkilöstöllä.

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATE

Toiminta-ajatus

IloinenSiivous Oy:n toiminnan tarkoituksena on helpottaa asiakkaiden arkea tarjoamalla luotettavaa, laadukasta ja yksilöllistä kotisiivous- ja kotiapupalvelua. Tavoitteena on tukea asiakkaan turvallista ja viihtyisää asumista omassa kodissaan.

Kotisiivous toteutetaan asiakkaan tarpeiden mukaan sovitun palvelusuunnitelman mukaisesti. Kotiapu voi sisältää asiointiapua, saattamista tai muita arkea tukevia tehtäviä, joita asiakas ei pysty itsenäisesti hoitamaan.

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen palvelusopimus, jossa sovitaan palvelun sisällöstä, aikataulusta ja hinnoittelusta. Sopimusta päivitetään tarvittaessa. Asiakkaan yksityisyyttä ja luottamuksellisuutta kunnioitetaan kaikessa toiminnassa.

Arvot ja periaatteet

Toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen, luotettavuuteen, kunnioittavaan kohtaamiseen sekä työn laatuun. Asiakasta kohdellaan tasavertaisesti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa palvelun turvallisuus ja laatu kaikissa tilanteissa. Riskienhallinta perustuu ennakoivaan toimintaan, avoimeen työyhteisöön ja selkeisiin toimintatapoihin.

Riskien ennaltaehkäisyssä keskeistä on asiakkaan kodin alkukartoitus, työn huolellinen suunnittelu sekä henkilöstön perehdyttäminen kohteisiin ja omavalvontasuunnitelmaan.

Työntekijöillä on käytössään asianmukaiset työvälineet, pesuaineet sekä tarvittaessa suojavarusteet. Yrityksellä on voimassa tarvittavat vakuutukset.

Riskien tunnistaminen ja käsittely

Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä, vaaratilanteista tai poikkeamista toiminnasta vastaavalle henkilölle. Havaitut epäkohdat käsitellään viivytyksettä ja niihin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Poikkeamiin reagoidaan välittömästi. Tarvittaessa toimintatapoja tarkistetaan ja asiasta tiedotetaan henkilöstölle henkilökohtaisesti, puhelimitse tai sähköpostitse.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, ylläpidosta ja seurannasta vastaa:

IloinenSiivous Oy:n toiminnasta vastaava henkilö Elisa Meskanen, 04578755357,
elisa@iloinensiivous.fi

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan aina, kun toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia, ja vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma on tarvittaessa asiakkaiden ja viranomaisten nähtävissä yrityksen tiloissa tai verkkosivuilla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palveluntarve arvioidaan maksuttomalla kartoituskäynnillä asiakkaan luona. Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä tai edustajansa kanssa, huomioiden asiakkaan oma näkemys avun tarpeesta.

Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa yhteistyössä ja se toimii palvelun toteutuksen perustana. Työntekijät perehdytetään aina asiakaskohtaiseen palvelusuunnitelmaan. Pyrkimyksenä on, että samat työntekijät käyvät säännöllisesti asiakkaan luona.

Asiakkaan kohtelu ja palaute

Asiakasta kohdellaan aina ystävällisesti, kunnioittavasti ja hänen yksityisyyttään suojaten. Asiakaspalautetta kerätään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Reklamaatiot käsitellään viipymättä ja tarvittaessa kirjallisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai reklamaatio, mikäli hän on tyytymätön palveluun. Mahdolliset virheet pyritään korjaamaan viipymättä ja asiakkaan kannalta kohtuullisella tavalla.

6. ASIAKASTURVALLISUUS JA HENKILÖSTÖ

Työ tehdään asiakkaan kodissa käyttäen yrityksen omia siivousvälineitä ja puhdistusaineita. Työn turvallisuudesta ja ohjeistuksesta vastaa yrityksen johto.

Työntekijät rekrytoidaan huolellisesti ja heidän soveltuvuutensa arvioidaan ennen työsuhteen alkamista. Kaikille työntekijöille tehdään kirjallinen työsopimus ja heidät perehdytetään työtehtäviin, työvälineisiin ja toimintatapoihin.

Työskentelyssä noudatetaan hyviä hygieniakäytäntöjä sekä viranomaisten ohjeita. Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan kaltoinkohtelua tai epäasiallista toimintaa asiakkaan lähipiirissä, ja havainnot saatetaan tarvittaessa viranomaisten tietoon.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja tietosuojalainsäädäntöä noudattaen. Paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa ja sähköiset asiakastiedot on suojattu asianmukaisin teknisin keinoin.

Henkilötietojen käsittely tapahtuu yrityksen tietosuojaselosteen mukaisesti. Tietosuojavastaavana toimii toiminnasta vastaava henkilö Elisa Meskanen.

8. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan osana päivittäistä toimintaa. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johto.

Paikka ja päiväys: Tampere, 9.12.2025 (päivitetty 8.1.2026)

Allekirjoitus



Elisa Meskanen