

PUHTO24

JULKINEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotisiivouspalvelut

Palveluntuottaja	Puhto24
Y-tunnus	3433283-9
Osoite	Nevapellonkatu 7, 10320 Karjaa
Puhelin	040 445 8638
Vastuuhenkilö	Priscilla Barranta Vikman
Sähköposti	info@puhto24.fi

1. Suunnitelman tarkoitus

Tämä asiakirja on Puhto24:n palveluyksikkökohtainen julkinen omavalvontasuunnitelma. Sen tarkoituksena on kuvata toimintatavat, joilla Puhto24 varmistaa kotisiivouspalvelujen laadun, asianmukaisuuden, turvallisuuden ja asiakaslähtöisyyden.

Omavalvonta on jatkuvaa toiminnan seurantaa, arviointia ja kehittämistä. Havaitut puutteet korjataan mahdollisimman nopeasti ja toimintatapoja muutetaan tarvittaessa.

2. Toiminnan kuvaus ja palvelun tavoitteet

Puhto24 tarjoaa kotisiivouspalveluja asiakkaiden omissa kodeissa. Palvelu voi olla säännöllistä tai satunnaista ja sen sisältö sovitaan asiakkaan tarpeiden, kodin koon ja erityispiirteiden perusteella.

Palvelun tavoitteena on ylläpitää puhdasta, turvallista ja viihtyisää asumisympäristöä sekä helpottaa asiakkaan arkea. Työssä kunnioitetaan asiakkaan kotia, yksityisyyttä ja omaisuutta. Palvelu toteutetaan huolellisesti, rauhallisesti ja ammattimaisesti.

3. Palvelun sisältö ja palveluprosessi

Kotisiivous voi sisältää esimerkiksi pintojen puhdistamista, pölyjen pyyhkimistä, lattioiden imurointia ja pesua sekä saniteettitilojen siivousta. Tarvittaessa voidaan sopia myös muista tavanomaisista kodin siisteyttä ylläpitävistä tehtävistä.

Palvelu alkaa asiakkaan yhteydenotosta ja tarpeiden kartoittamisesta. Palvelun sisältö, aikataulu, hinnat, laskutus, vastuut, mahdollinen avaintenhallinta sekä palvelun muuttamiseen tai päättämiseen liittyvät ehdot sovitaan asiakkaan kanssa. Työn jälkeen arvioidaan lopputulos ja palvelua kehitetään saadun palautteen perusteella.

4. Hygienia ja siivousmenetelmät

Siivouksessa käytetään käyttökohteeseen ja pintamateriaaleihin soveltuvia välineitä ja puhdistusaineita. Erityistä huomiota kiinnitetään keittiön ja saniteettitilojen hygieniaan.

Ristikontaminaation ehkäisemiseksi eri tiloissa käytetään erillisiä tai värikoodattuja siivousvälineitä. Puhdistusaineita käytetään valmistajan ohjeiden mukaisesti ja käyttöturvallisuustiedotteet pidetään tarvittaessa saatavilla.

5. Asiakas- ja työturvallisuus

Työ toteutetaan siten, ettei asiakkaalle aiheudu vahinkoa, haittaa tai tarpeetonta häiriötä. Työskentelyssä huomioidaan esimerkiksi märät lattiat, kulkureittien esteet, irtojohdot, rikkoutuvat esineet ja muut mahdolliset vaaratekijät.

Työturvallisuudessa noudatetaan turvallisia ja ergonomisia työmenetelmiä. Välineiden kuntoa seurataan, kemikaaleja käytetään oikein ja tarvittavia henkilönsuojaimia käytetään tilanteen mukaan. Avainten luovutuksesta, säilytyksestä ja käytöstä sovitaan erikseen asiakkaan kanssa.

6. Riskienhallinta ja poikkeamat

Riskien tunnistaminen kuuluu päivittäiseen omavalvontaan. Tyypillisiä riskejä ovat liukastuminen, kemikaalien väärä käyttö, ergonominen kuormitus sekä asiakkaan kodissa havaittavat turvallisuusriskit. Riskit pyritään tunnistamaan ennakolta ja työmenetelmiä muutetaan tarvittaessa turvallisemmiksi.

Mahdollisissa poikkeus- tai hätätilanteissa asiakkaan turvallisuus asetetaan etusijalle. Tarvittaessa hälytetään apua ja palvelun estymisestä ilmoitetaan asiakkaalle mahdollisimman pian. Havaitut poikkeamat arvioidaan ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet tehdään viipymättä.

Toiminnassa huolehditaan myös siitä, että henkilöstö tuntee velvollisuutensa ilmoittaa havaitsemistaan asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista tai niiden uhasta. Ilmoituksen perusteella tilanne selvitetään ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet käynnistetään.

7. Omavalvonnan toteutus ja seuranta

Jokaisella asiakaskäynnillä arvioidaan työn laatua, turvallisuutta ja mahdollisia poikkeamia. Omavalvonnassa seurataan, toteutuvatko sovitut työmenetelmät ja palvelun sisältö käytännössä asianmukaisesti.

Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Mahdolliset puutteet korjataan mahdollisimman nopeasti. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja seurannasta laaditaan lain edellyttämä selvitys. Seurannan perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla.

8. Tietosuoja ja tietoturva

Puhto24 käsittelee asiakastietoja luottamuksellisesti ja vain palvelun toteuttamiseen sekä lakisääteisten velvoitteiden hoitamiseen liittyvissä tarkoituksissa. Asiakastietoja säilytetään turvallisesti ja niitä käsitellään tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman lainmukaista perustetta. Puhto24:n verkkosivustolla on erillinen tietosuojaseloste.

9. Asiakkaan oikeusturva, palaute ja muistutukset

Asiakkaalla on oikeus saada asiallista, turvallista ja sovitun mukaista palvelua. Asiakas voi antaa palautetta palvelusta milloin tahansa. Reklamaatiot ja huomautukset käsitellään ilman aiheetonta viivytystä ja tarvittaessa palvelun toteutustapaa muutetaan.

Jos asiakas on tyytymätön palveluun tai kokee tulleen kohdelluksi epäasianmukaisesti, hän voi tehdä palvelua koskevan muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä asiakas itse tai tarvittaessa hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheinen henkilö. Puhto24 käsittelee muistutukset mahdollisimman pian ja antaa niihin kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa.

Asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä myös oman hyvinvointialueensa sosiaaliasiavastaavaan saadakseen neuvontaa oikeuksiinsa ja muistutuksen tekemiseen liittyvissä asioissa.

10. Suunnitelman ylläpito

Vastuhenkilö vastaa siitä, että tätä omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa ja että suunnitelma pidetään ajan tasalla. Suunnitelmaa päivitetään toiminnan, lainsäädännön, viranomaisohjauksen tai toimintatapojen muuttuessa sekä omavalvonnassa tehtyjen havaintojen perusteella.

Tämä julkinen versio ei sisällä Puhto24:n sisäisiä työvälineitä, kuten tarkistuslistoja, kemikaaliluetteloja, värikoodaustaulukkoa tai poikkeamailmoituslomaketta. Niitä ylläpidetään erillisinä käytännön omavalvonnan työvälineinä.