

PUHTO24

OFFENTLIG PLAN FÖR EGENKONTROLL

Hemstädningstjänster

Tjänsteproducent	Puhto24
FO-nummer	3433283-9
Adress	Nevapellonkatu 7, 10320 Karis
Telefon	040 445 8638
Ansvarig person	Priscilla Barranta Vikman
E-post	info@puhto24.fi

1. Planens syfte

Detta dokument är Puhto24:s offentliga plan för egenkontroll för serviceenheten. Syftet är att beskriva de arbetssätt genom vilka Puhto24 säkerställer kvaliteten, ändamålsenligheten, säkerheten och kundorienteringen i hemstädningstjänsterna.

Egenkontroll innebär kontinuerlig uppföljning, utvärdering och utveckling av verksamheten. Brister som upptäcks åtgärdas så snabbt som möjligt och arbetssätten ändras vid behov.

2. Beskrivning av verksamheten och tjänstens mål

Puhto24 erbjuder hemstädningstjänster i kundernas egna hem. Tjänsten kan vara regelbunden eller tillfällig och innehållet avtalas utifrån kundens behov, bostadens storlek och särskilda förhållanden.

Målet med tjänsten är att upprätthålla en ren, trygg och trivsamt boendemiljö samt underlätta kundens vardag. I arbetet respekteras kundens hem, integritet och egendom. Tjänsten utförs omsorgsfullt, lugnt och professionellt.

3. Tjänstens innehåll och serviceprocess

Hemstädningen kan till exempel omfatta rengöring av ytor, dammtorkning, dammsugning och tvätt av golv samt städning av sanitetsutrymmen. Vid behov kan man även avtala om andra sedvanliga uppgifter som upprätthåller hemmets renlighet.

Tjänsten börjar med att kunden tar kontakt och behoven kartläggs. Tjänstens innehåll, tidtabell, priser, fakturering, ansvar, eventuell nyckelhantering samt villkor för ändring eller avslutande av tjänsten avtalas med kunden. Efter arbetet bedöms resultatet och tjänsten utvecklas utifrån erhållen respons.

4. Hygien och städmetoder

Vid städningen används redskap och rengöringsmedel som lämpar sig för användningsområdet och ytmaterialen. Särskild uppmärksamhet fästs vid hygien i kök och sanitetsutrymmen.

För att förebygga korskontaminering används separata eller färgkodade städredskap i olika utrymmen. Rengöringsmedel används enligt tillverkarens anvisningar och säkerhetsdatablad hålls vid behov tillgängliga.

5. Kund- och arbetssäkerhet

Arbetet utförs så att kunden inte orsakas skada, olägenhet eller onödig störning. I arbetet beaktas till exempel våta golv, hinder på gångvägar, lösa sladdar, ömtåliga föremål och andra möjliga riskfaktorer.

I arbetssäkerheten följs säkra och ergonomiska arbetsmetoder. Redskapens skick följs upp, kemikalier används korrekt och nödvändig personlig skyddsutrustning används enligt situationen. Överlämning, förvaring och användning av nycklar avtalas separat med kunden.

6. Riskhantering och avvikelser

Identifiering av risker är en del av den dagliga egenkontrollen. Typiska risker är halkning, felaktig användning av kemikalier, ergonomisk belastning samt säkerhetsrisker som upptäcks i kundens hem. Riskerna försöker man identifiera på förhand och arbetsmetoderna ändras vid behov så att de blir säkrare.

Vid avvikelser- eller nödsituationer prioriteras kundens säkerhet. Vid behov tillkallas hjälp och kunden informeras så snart som möjligt om tjänsten inte kan genomföras. Upptäckta avvikelser bedöms och nödvändiga korrigerande åtgärder vidtas utan dröjsmål.

I verksamheten säkerställs också att personalen känner till sin skyldighet att anmäla missförhållanden eller risker för missförhållanden som kan äventyra klient- eller patientsäkerheten. Situationen utreds på basis av anmälan och nödvändiga korrigerande åtgärder inleds.

7. Genomförande och uppföljning av egenkontrollen

Vid varje kundbesök bedöms arbetets kvalitet, säkerheten och eventuella avvikelser. Inom egenkontrollen följs det upp om överenskomna arbetsmetoder och tjänstens innehåll genomförs på ett ändamålsenligt sätt i praktiken.

Respons från kunderna används för att utveckla tjänsten. Eventuella brister åtgärdas så snabbt som möjligt. Genomförandet av planen för egenkontroll följs upp regelbundet och en redogörelse över uppföljningen utarbetas enligt lagens krav. De ändringar som görs på basis av uppföljningen publiceras med fyra månaders mellanrum i ett offentligt datanät eller på annat sätt som främjar offentligheten.

8. Dataskydd och informationssäkerhet

Puhto24 behandlar kunduppgifter konfidentiellt och endast för ändamål som hänför sig till genomförandet av tjänsten och fullgörandet av lagstadgade skyldigheter. Kunduppgifter förvaras säkert och behandlas i enlighet med dataskyddslagstiftningen.

Uppgifter lämnas inte ut till utomstående utan laglig grund. På Puhto24:s webbplats finns en separat dataskyddsbeskrivning.

9. Kundens rättsskydd, respons och anmärkningar

Kunden har rätt att få saklig, trygg och överenskommen service. Kunden kan när som helst ge respons på tjänsten. Reklamationer och anmärkningar behandlas utan oskäligt dröjsmål och vid behov ändras sättet att genomföra tjänsten.

Om kunden är missnöjd med tjänsten eller upplever sig ha blivit osakligt bemött kan kunden göra en anmärkning om tjänsten. Anmärkningen kan göras av kunden själv eller vid behov av kundens lagliga företrädare, en anhörig eller annan närstående person. Puhto24 behandlar anmärkningar så snart som möjligt och ger ett skriftligt svar inom skälig tid.

Kunden kan vid behov också kontakta socialombudet i sitt välfärdsområde för rådgivning om sina rättigheter och om hur en anmärkning görs.

10. Upprätthållande av planen

Den ansvariga personen ansvarar för att denna plan för egenkontroll genomförs i den dagliga verksamheten och hålls uppdaterad. Planen uppdateras när verksamheten, lagstiftningen, myndighetsanvisningarna eller arbetssätten förändras samt utifrån observationer som görs inom egenkontrollen.

Denna offentliga version innehåller inte Puhto24:s interna arbetsverktyg, såsom checklistor, kemikalieförteckning, färgkodningstabell eller blankett för avvikelserapportering. Dessa upprätthålls separat som praktiska verktyg för egenkontrollen.

Puhto24 • info@puhto24.fi • 040 445 8638