

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Meranti Siivouspalvelut Oy
(päivitetty 29.5.2026)

1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

- **Palveluntuottaja:** Meranti Siivouspalvelut Oy
- **Y-tunnus:** 0781635-2
- **Käynti- ja postiosoite:** Haaransuonkuja 10, 90240 Oulu
- **Puhelinnumero ja sähköposti:** 020 833 3150 | meranti@meranti.fi
- **Toiminnan vastuhenkilö:** Marianne Tuomainen, yksikönpäällikkö
- **Omavalvontasuunnitelman laatija ja päivittäjä:** Sari Kivioja, palveluasiantuntija
- **Laatimisajankohta / päivitys:** 29.5.2026

2. Palvelujen kuvaus ja toiminta-ajatus

- **Tarjottava palvelu:** Sosiaalihuoltolain mukaiset tukipalvelut, tarkemmin **arvonlisäveroton kotisiivous ja kodinhoito**.
- **Asiakaskunta:** Kotitaloudet Oulun alueella, joissa asiakkaan toimintakyky on pysyvästi tai väliaikaisesti alentunut esimerkiksi ikääntymisen, sairauden tai vamman vuoksi.
- **Toiminta-ajatus:** Tarjota laadukasta, turvallista ja asiakaslähtöistä puhtauspalvelua, joka tukee asiakkaan kotona asumista, itsemääräämisoikeutta ja arjen turvallisuutta. Palvelu perustuu asiakkaan kanssa tehtävään palvelusopimukseen ja palvelusuunnitelmaan.

3. Asiakkaan oikeudet, asema ja itseäänmäärittämisoikeus

- **Kohtaaminen:** Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja hänen yksityisyyttään kunnioittaen.
- **Itseäänmäärittämisoikeus:** Siivoustyö suoritetaan asiakkaan toiveita ja kotirauhaa kunnioittaen. Asiakas osallistuu palvelun suunnitteluun (laatuprofiili).
- **Sopimus ja suunnitelma:** Ennen palvelun aloittamista tehdään kirjallinen palvelusopimus ja sosiaalipalvelujen kriteerit täyttävä palvelusuunnitelma. Siinä todetaan toimintakyvyn alentuminen arvonlisäverottomuuden perusteeksi.
- **Palautejärjestelmä:** Asiakkaille ja heidän omaisille on selkeä väylä antaa palautetta sähköpostitse, puhelimitse tai suoraan työntekijälle. Palautteet käsitellään säännöllisesti ja niitä käytetään toiminnan kehittämiseen.

4. Palvelun laatu, turvallisuus ja riskienhallinta

- **Laadunvarmistus:** Yrityksellä on käytössä selkeät työn laatustandardit (esim. Meranti Plus tai Meranti Premium -laatuprofiili). Työntekijät on koulutettu kohteiden erityispiirteisiin.
- **Riskien tunnistaminen ja hallinta:**
 - *Sairauskohtaukset tai kaatumiset asiakkaan kotona:* Työntekijät on ohjeistettu soittamaan hätänumeroon (112) ja ilmoittamaan asiakkaan yhteyshenkilölle/omaiselle sekä Merantin johdolle.
 - *Avainturvallisuus:* Asiakkaiden avaimia säilytetään ja kuljetetaan lukituissa tiloissa/kaapeissa ilman suoria osoitetietoja (kooditettuina).
 - *Kemikaaliturvallisuus:* Pyrimme käyttämään turvallisia, ammattikäyttöön tarkoitettuja ja mahdollisimman ympäristöystävällisiä puhdistusaineita. Käyttöturvallisuustiedotteet ovat henkilöstön saatavilla.
 - *Vaitiolovelvollisuus:* Kaikki työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen yhteydessä salassapitositoumuksen, joka koskee kaikkia asiakastietoja ja -havaintoja.
- **Mitä poikkeamia raportoidaan?**
 - Asiakkaaseen kohdistuvat vaaratilanteet (esim. kaatuminen työntekijän läsnä ollessa, asiakkaan voinnin äkillinen heikkeneminen, lääkkeenotossa havaittu epäkohta, josta työntekijälle syntyy huoli).
 - Omaisuus- ja turvallisuusvahingot (esim. avaimen katoaminen, esinevahingot asiakkaan kotona).
 - Työntekijään kohdistuvat uhka- tai väkivaltatilanteet tai työtapaturmat.
 - Tietoturvaloukkaukset (esim. asiakastietoja sisältävän asiakirjan katoaminen).

4. Palvelun laatu, turvallisuus ja riskienhallinta

Raportointiprosessi ja aikataulu (Akuutit tilanteet):

- **Välittömät toimet:** Työntekijä varmistaa ensin asiakkaan turvallisuuden (esim. soittaa hätäpuhelun 112 tai ottaa yhteyden ensihoitoon/omaisiin).
- **Ilmoitus johdolle:** Työntekijä tekee suullisen tai sähköisen ilmoituksen Merantin vastuuhenkilölle heti, kun tilanne on vakaa, kuitenkin **viimeistään saman työpäivän aikana**.
- **Kirjallinen poikkeamailmoitus:** Työntekijä täyttää kirjallisen poikkeamailmoituksen yrityksen järjestelmään **24 tunnin kuluessa** tapahtumasta.

Poikkeamien käsittely ja korjaavat liikkeet:

- Vastuuhenkilö analysoi jokaisen poikkeaman: miksi tilanne syntyi ja miten vastaava estetään jatkossa?
- Vakavista poikkeamista (kuten avaimen katoaminen tai asiakkaan loukkaantuminen) tehdään viipymättä lakisääteinen ilmoitus valvontaviranomaiselle (Aluehallintovirasto/Valvira) uuden valvontalain mukaisesti.
- Raportoidut poikkeamat, niiden yhteenveto ja tehdyt korjaavat toimenpiteet käydään läpi johdon katsauksessa puolivuositain osana jatkuvaa omaevalvontaa.

5. Henkilöstön riittävyys, osaaminen ja perehdytys

- **Henkilöstörakenne:** Palveluksessa on ammattitaitoisia puhtausalan osaajia. Työntekijämäärä suhteutetaan aina tilattujen palvelujen määrään palvelun laadun varmistamiseksi.
- **Perehdytys:** Jokainen uusi työntekijä perehdytetään yrityksen toimintatapoihin, kemikaaliturvallisuuteen, ergonomiaan, vaitiolovelvollisuuteen sekä erityisesti ikääntyneiden ja toimintakyvyltään alentuneiden asiakkaiden kohtaamiseen.
- **Osaamisen ylläpito:** Henkilöstön ammattitaitoa ja vuorovaikutustaitoja kehitetään säännöllisellä koulutuksella ja opastuksella.

6. Toimitilat ja työvälineet

- **Asiakkaan koti toimintaympäristönä:** Työntekijät ottavat huomioon asiakkaan kodin esteettömyyden ja mahdolliset liikkumisesteet siivouksen aikana (esim. varotaan sähköjohtoja ja imurin letkuja kaatumisriskin minimoimiseksi).
- **Työvälineet:** Käytetään asianmukaisia, huollettuja ja puhtaita työvälineitä ja koneita ristikontaminaation (esim. infektioiden leviämisen) estämiseksi kohteiden välillä.

7.
Omavalvontasuunnitelman
seuranta, päivittäminen ja
julkisuus

- **Seuranta:** Toiminnan vastuuhenkilö seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista arjessa asiakaspalautteiden, läheispalautteiden ja työntekijähavaintojen kautta.
- **Päivittäminen:** Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina, kun toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia.
- **Julkisuus:** Tämä omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä Meranti Siivouspalvelut Oy:n verkkosivuilla sekä tarvittaessa yrityksen toimistolla, jotta asiakkaat ja viranomaiset voivat tutustua siihen.