

KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakskoteihin tuotettavat tukipalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Pro-Kaks Siivouspalvelut oy	Y-tunnus 3455819-2
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä) Pro-kaks Kotityöpalvelut	Yrityksen sijaintikunta OULU
Yrityksen postiosoite Gneissitie 16	
Postinumero 90620	Postitoimipaikka Oulu
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Annukka Kääriäinen	Puhelin 0440 861120
Sähköpostiosoite annukka.kaariainen@prokaks.fi	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Tuottaa laadukkaita kotityöpalveluja yksityisille kuluttajille ja siivouspalveluja yrityksille.</p>
<p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Asiakkaan ja hänen kotinsa kunnioittaminen kaikissa tilanteissa.</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

<p>Omaavonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät:</p> <p>Annukka Kääriäinen, yrittäjä</p>
<p>Omaavonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä)</p>
<p>Omaavonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike)</p> <p>Annukka Kääriäinen, yrittäjä Jonna Vilmunen, kotityöpalvelun työntekijä</p>
<p>Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen (Voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa)</p> <p>Osana perehdyttämissuunnitelmaa</p>

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?)</p> <p>Suullista palautetta aina kuin mahdollista Kirjallinen/sähköinen palaute 1 x vuosi</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?)</p> <p>Suulliset palautteet kirjataan ylös. Kaikkeen palautteeseen reagoidaan. Toimintatapaa muutetaan palautteen mukaiseksi.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?)</p> <p>Asiakaskohteen palvelukuvausta tarkennetaan palautteen osin.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?)</p> <p>Sähköisen järjestelmän kehittäminen</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan yrityksen sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä.

<p>Kuvaus menettelystä, jolla toiminnan riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti (miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista?) Olemme tehneet riskikartoituksen työvaiheista. Kartoituksen myötä pyrimme poistamaan riskikohdat. Työntekijöille on ohjeita on uhka- ja vaaratilanteita varten. Työsuojelun toimintaohjelma löytyy perehdytyskansiosta.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään Yhteistyöpalaverit</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan Yhdessä päätetään, miten toimitaan jatkossa.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille Henkilöstölle yhteistyöpalavereissa . Yhteistyötahoille sähköinen tiedote.</p>

6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta Kotityöpalvelun koulutettuja työntekijöitä 8 kpl, kaksi esimieskoulutuksen saanut.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely) Ostamme rekrytoinnin alan yritykseltä</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa) Osana perehdyttämissuunnitelmaa, löytyy perehdyttämiskansiosta</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

<p>Kuvaus henkilökunnan /yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, täydennyskoulutussuunnittelu ja – seuranta menettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, kehityskeskustelut – liitteenä voi olla henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)</p> <p>Yrittäjä on kouluttautunut työhyvinvoinnin asiantuntijaksi. Työterveyteen liittyvät raportit saadaan työterveyshuollosta. Työterveyshuolto myös reagoi, jos esim. sairauspoissaoloja alkaa olla normaalia enemmän. Kehityskeskustelut 1 x vuosi.</p>
<p>Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämistä (liitteenä, voi viitata voimassa olevaan laatukäsikirjaan)</p> <p>Löytyy laatukäsikirjasta.</p>

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat)</p> <p>Toimisto- ja varastotilat sijaitsevat Gneissitie 16, 90620 Oulu Työterveyshuolto on tarkistanut tilat.</p>
<p>Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa</p> <p>Imurit, säätövarret, pyyhkeet, pesuaineet, työkassit Ikkunoiden pesun välineet Yhdistelmäkone, painehuuhtelulaite</p>
<p>Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä</p> <p>Ei pestävät välineet pyyhitään desinfioidulla lapuilla 1 x pv. Tarvikkeet ja pyyhkeet pestään 60-90 asteessa päivittäin. Pyyhkeet kuivataan koneellisesti.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita</p> <p>Uusimme tarvikkeet aina tarvittaessa.</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

8. ASIAKASTURVALLISUUS

<p>Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot</p> <p>Annukka Kääriäinen p. 0440 861120</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta</p> <p>Asiakasturvallisuus perustuu vastuullisuuteen ja luotettavuuteen sekä varmistuu ennakoivilla toimenpiteillä: riskien arvioinneilla, työn huolellisuudella, koulutuksella ja sopimuksilla, voimassa olevilla vakuutuksilla, tiedotuksella yhteistyötahojen kanssa. Lisäksi välineet ja laitteet pidetään puhtaina ja kunnossa. Huomioimme kompastumis- ja liukastumisvaaran työn tekemisen aikana. Suljemme pois lähtiessämme ovet ja ikkunat. Huomioimme turvaportit. Kytkemme hälytysjärjestelmän päälle, jos asiakkaan kanssa on näin sovittu.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa</p> <p>Tarvittaessa vaihdamme palovaroittimen pariston. Muista turvalaitteista emme vastaa.</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä</p> <p>Huomioimme kompastumis- ja liukastumisvaaran työn tekemisen aikana. Tätä kehitetään ja huomioidaan koko ajan. Seurataan alan kehitystä ja osallistutaan mahdollisuuksien mukaan alan koulutuksiin. Epäkohtien ilmetessä ryhdytään toimenpiteisiin.</p>

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Kuvaus asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon</p> <p>Palvelusopimus tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Jos tarvetta ilmenee, neuvomme asiakasta miten kannattaa toimia. Toimimme kuitenkin asiakkaan omaa tahtoa korostaen.</p>
--



4.9.2013

Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

<p>Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista</p> <p>Informoimme hinnan nousuista yhtä kuukautta aiemmin. Palvelun sisältö muuttuu vain, jos asiakas sitä haluaa/tarvitsee.</p>
<p>Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta</p> <p>Kuluttajan oikeuksia turvaa kuluttajansuojalainsäädäntö. Jos ostetussa tavarassa tai palvelussa on puutteita, pitää ensin ottaa yhteyttä myyjään. Mikäli erimielisyys ei ratkea tai päätösten tueksi tarvitaan lisätietoa, apua saa ensisijaisesti kuluttajaneuvonnasta. Riitoja ratkotaan erityisesti kuluttaja-asioihin erikoistuneessa kuluttajariitalautakunnassa.</p>
<p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 7§ ja 10§ sekä asiakaslaki 8 – 10§)</p> <p>Jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeuden sekä osallistumisen mahdollistamista kunnioitetaan ja ne pyritään ottamaan päätöksiä tehdessä huomioon niin hyvin kuin se asiakkaan ikään ja tilanteeseen nähden on mahdollista.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista</p> <p>Avaimista tehdään avainsopimus. Ne säilytetään koodattuna kassakaapissa muina aikoina, kuin ne tarvitaan kohteessa. Vastuu avaimista on ne kuitanneella henkilöllä. Ohjeistus perehdytyskansiossa.</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p> <p>Asia kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiakasta ohjataan valituksen tekemisessä. Asiasta tulee ilmoittaa tarvittaessa omaisille. Mahdollisista jatkotoimista asian lisäselvittämisen suhteen päättää asiakas.</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta</p> <p>Asiakassuhteen päättymisestä ilmoitetaan aina kirjallisesti. Tämä koskee molempia osapuolia, sekä asiakasta että palveluntuottajaa. Irtisanomisaika on yksi kuukausi.</p>
<p>Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan</p> <p>Annukka Kääriäinen p. 0440 861120</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

annukka.kaariainen@prokaks.fi
Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot Käydään läpi koko henkilöstön kanssa. Sovitaan, miten tilanne ei pääse uusiutumaan.
Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa Toimimme palveluohjauksen mukaisesti
Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä Asiakkaan (tai omaisten) kanssa keskustellaan palvelutilanteissa hänen toiveistaan. Palvelua kehitetään asiakkaiden toiveitten mukaan.

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta Autamme asiakasta hänen jokapäiväiseen arkeen liittyvissä asioissa. Kodin siisteyteen voi kuulua mm. normaali viikkosiivous, vuodehuolto, pyykin pesu tai sen järjestäminen, jätteiden pois vienti, jääkaapin siisteys (vanhat pois), ulko-oven läheisyyden siisteys ja turvallisuus. Erikseen sovittuna huolehdimme myös esim. ikkunoiden ja mattojen pesusta.
Siivouspalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä. Palvelusopimuksen mukainen siisteys. Pyykkihuolto suoritetaan ekologisesti. Jätehuollossa kierrätysperiaatteiden mukainen toiminta.



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

<p>Ateriapalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä.</p> <p>Palvelu on asiakkaan luona. Sovittaessa palveluun kuuluu kahvin ja puuron keitto, ruokien lämmitys, avustus ruokailussa ja tiskaus. Tarvittaessa käymme kaupassa ja laitamme ruokaa.</p>
<p>Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset: Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (toimintakykyä tukevan toiminnan, ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen, lumityöt, puiden pilkonta, vedenkanto sekä lasten koulunkäynnin tukeminen)</p> <p>Palvelu on tarkoitettu sellaisille, jotka eivät pääse itse asioimaan palvelujen lähelle, koska heillä ei ole autoa eikä alueella ole julkista liikennettä. Asiointiin voi sisältyä pankissa tai virastoissa käynti, lääkärissä tai terveyskeskuksessa käynti tai ostosten tekeminen. Viemme asiakkaan myös harrastusryhmiin, vierailulle tai käymme yhdessä ulkoilemassa. Asiointi yrittäjän /yrityksen autolla. Palveluihimme kuuluu lisäksi puutarhatyöt ja lumityöt pihalta tai katoilta. Näistä palveluista tarkemmin kotisivuillamme www.prokaks.fi tai laatukäsikirjassamme.</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen)</p> <p>Tarvittaessa käytämme kertakäyttöisiä henkilösuojaimia, tarvittaessa kädet desinfioidaan käsihuuhtella. Sisäkengät jokaisella erikseen asiakaskäyttöön. Sairastapauksissa siirrämme käynnin toiseen ajankohtaan. Epidemiatilanteissa toimitaan yleisten ohjeiden mukaisesti.</p>
<p>Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p>Liittyy yrityksen strategiseen johtamiseen.</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta</p> <p>Asiakasrekisteri on laskutusohjelman yhteydessä. Kirjaamme asiakkaasta nimen, osoitteen ja puhelinnumeron. Emme luovuta asiakasrekisteriämme ulkopuolisille.</p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot</p> <p>Annukka Kääriäinen</p>
<p>Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä</p> <p>Kerromme asiakkaalle, että tallennamme rekisteriimme asiakkaasta nimen, osoitteen ja puhelinnumeron.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon</p> <p>Työntekijöillä/harjoittelijoilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaan salassa pidettäviä tietoja kuten terveydentilaa, yksityiselämää tai henkilö- ja osoitetietoja ei saa luovuttaa kenellekään ilman asiakkaan lupaa, ei edes perheenjäsenille. Työntekijällä/harjoittelijalla ei ole myöskään oikeutta katsoa itse sellaisen henkilön tietoja, johon hänellä ei ole asiakassuhdetta.</p>
<p>Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä</p> <p>Pro-kaks siivouspalvelut oy ylläpitää henkilötietolain 10§ mukaista rekisteriselostetta.</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä</p> <p>Laskutus pitää säilyttää 6 tilikautta nykyisen tilikauden lisäksi. Säilytys pilvipalvelussa.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p>Säännölliset puhelinneuvottelut esim. edunvalvojan kanssa. Sovitaan tapauskohtaisesti.</p>
<p>Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä</p>



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013

Tietojen käsittely kehitty ilmenevien tarpeiden tai lainsäädännön pohjalta.

12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Emme käytä alihankkijoita työntekemiseen

Luettelo alihankkijoista

Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta

Otamme työvälaineistämme hyginäytteet 1 x 2 kk. Tarvittaessa useammin. Jos näytteet antavat aiheen toimiin, hyginäyte 2 x vk, kunnes tilanne on normalisoitunut.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä

Päivitämme aina tarvittaessa. Vähintään 1 x vuosi.

Omaavontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. **Omaavontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain**, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys	Allekirjoitus
Oulussa 10.1.2025	Annukka Kääriäinen
	Nimen selvennys



Tämä materiaali on tuotettu Opetushallituksen rahoittamassa kehittämishankkeessa.

4.9.2013