

SIIVOUSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
Toiminta-ajatus	2
Arvot ja toimintaperiaatteet	2
3 RISKINHALLINTA	3
Riskien tunnistaminen.....	3
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	4
Asiakkaan osallisuus.....	4
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	5
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	5
Henkilöstö	5
Siivousaineet ja -välineet	6
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	6





1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja:

ApuEnkeli -kotipalvelut

Isotalonkatu 10 A, 39500 Ikaalinen

Y-tunnus 1814209-0 (JaaMedia)

Palvelumuoto: Kotisiivous ja muut kotipalveluiden tukipalvelut

Yhteystiedot: Jaana Vuorenpää, puh. 050 569 1969 / apuenkeli@jaamedia.fi

ApuEnkeli -kotipalvelut kuuluu Ikaalisten Kaupungin ja Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän kotipalvelun tukipalveluiden tuottajien rekisteriin. Luvat myönnetty marraskuussa 2020.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

ApuEnkeli -kotipalvelut tarjoaa asiakkailleen kotihoidon tukipalveluita, kuten siivousta ja muuta tavallista arjen kotiapua. Kotipalveluni toimet auttavat ylläpitämään ja tukemaan asiakkaan päivittäistä toimintakykyä ja näin mahdollistamaan itsenäisen kotona asumisen pidempään. Avustan asiakkaitani joustavasti eri elämäntilanteissa. Palvelut räätälöidään aina yksilöllisesti kunkin asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Jokaiselle asiakkaallemme tehdään oma henkilökohtainen kirjallinen palvelusopimus, johon kirjattu asiakkaan haluamat toimenpiteet ja niiden määrä sekä ajoitus.

Yritys toimii pääasiassa Ikaalisten, Hämeenkyrön ja Jämijärven alueilla mutta sopimuksesta riippuen myös muualla lähipaikkakunnilla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvojani ovat luotettavuus, asiakkaan kunnioittaminen ja yksilöllisyys palveluiden suunnittelussa. Teen työtäni aina sydämellä ja sen jälki on laadukasta.

3 RISKINHALLINTA

Pyrin ennakoimaan mahdolliset ongelmatilanteet ja riskitekijät huolellisella ennakkokartoituksella. Jokaiselle uudelle asiakkaalle tehdään aina arviokäynti, jossa käydään läpi koti- ja siivouspalvelun tavoitteet, asiakkaan toiveet, asiakkaan kunto, sekä tehdään kirjallinen palvelusopimus. Muutoksista tiedotetaan aina henkilökohtaisesti.

ApuEnkeli -kotipalvelut, Jaana Vuorenpää, Isotalonkatu 10 A, 39500 Ikaalinen

Puh. 050 569 1969 / apuenkeli@jaamedia.fi

facebook.com/apuenkeli / Y-tunnus 1814209-0



Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen on tärkeää ja edesauttaa toiminnan turvallista toteuttamista. Yritykseni omat työskentelyvälineet ovat aina ehjiä sekä puhtaita. Minulla on mukana myös ensiaputarvikkeet. Jos asiakas haluaa käytettävän omia välineitään, niiden kunto ja toimivuus tarkastetaan arviokäytön yhteydessä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Havaitut epäkohdat käydään asiakkaan kanssa läpi ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pikaisesti. Kaikki läheltä piti- tilanteet käydään läpi yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa ja miten jatkossa vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä etteivät ne toistu enää.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman on laatinut Jaana Vuorenpää. Suunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelma on painettuna ja sähköisenä yrityksen kotitoimistolla ja sähköisenä facebook-kotisivuillamme www.facebook.com/apuenkeli

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluntarve kartoitetaan aina ilmaisella tutustumiskäynnillä kohteeseen, jossa arvioidaan avun tarve yhdessä asiakkaan tai tarvittaessa omaisen kanssa. Sopimukseen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa kaikki suoritettavat tehtävät, sovittu aika ja hinta. Sopimus tehdään aina kirjallisesti kahtena kappaleena ja sitä päivitetään tarvittaessa.

ApuEnkeli -kotipalvelut toimii aina hyvien tapojen ja eettisten periaatteiden mukaisesti. Asiakkaan toive pyritään aina toteuttamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Kunnioitamme asiakkaiden päätöksiä, yksityisyyttä ja noudatamme ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.

Jos asiakas kokee, että häntä on kohdeltu epäasiallisesti, toivon hänen ilmoittavan asiasta mahdollisimman nopeasti, jolloin voimme käydä tilanteen läpi yhdessä ja suunnitella tilanteen korjaus niin, ettei se enää toistu ja pyrkiä takaamaan luottamuksen sekä hyvän asiakassuhteen säilyminen. Tapahtumat raportoidaan ja pyritään ennaltaehkäisemään vastaavien tapahtumien varalta.

Asiakkaan osallisuus

Toivon, että asiakkaat antaisivat palautetta yrityksen toiminnasta, jotta voin tarpeen mukaan kehittää sitä ja parantaa työnlaatuani. Jokainen asiakaspalaute käydään läpi ja suunnitellaan miten palvelua voi edelleen parantaa.



6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Siivoustyön laadusta ja koko yrityksen toiminnasta asiakkaalla vastaa Jaana Vuorenpää yksinyrittäjänä. Käytän siivouksessa aina omia puhtaita välineitä, ellei asiakas nimenomaan halua käytettävän hänen siivousvälineitään ja -aineitaan. Asiakkaan omat siivousvälineet puhdistetaan sovittujen ohjeiden mukaisesti aina käytön jälkeen. Huomioimme asiakkaan allergiat siivousaineiden valinnassa ja tarvittaessa käytämme esimerkiksi hajusteettomia pesuaineita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yritykseni toimii pääasiassa asiakkaan kotona. Pyrin huolehtimaan osaltani, että kotiympäristö on asiakkailleni mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsen jonkin epäkohdan, niin ilmoitan asiasta välittömästi asiakkaalle tai hänen omaiselleen. Asiakkaan kanssa ulkoillessa/asioidessa kodin ulkopuolella otan huomioon säänmukaisen varustuksen. Huolehdimme, että ovet ja ikkunat ovat lukittuna työn päätyttyä sekä säilytämme asiakkaan avaimet huolellisesti.

Henkilöstö

ApuEnkeli -kotipalvelut on yhden henkilön, minun Jaana Vuorenpään, vaitiolovelvollisuus sisältävä luonnollisesti toimintaani.

Siivousaineet ja välineet

Omat siivousvälineeni ovat pääosin laadukkaita Sinituotteen tuotteita ja minulta löytyy myös Kärcherin imuroiva höyrypuhdistin sekä ikkunakuivain. Siivousaineina käytän laadukkaita ja mahdollisimman ekologisia että allergiat huomioivia tuotteita. Jos asiakas haluaa, voin käyttää myös vain hänen omia siivousaineita ja -välineitä tai molempia tarpeen mukaan.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakastiedot tallennetaan sähköiseen asiakasrekisteriin, ja joita säilytetään kotitoimiston tietokoneella. Noudatan vaitiolovelvollisuutta tietojen suhteen, enkä luovuta tietoja ulkopuolisille. Tietosuojavastaavana toimii niin ikään itse yrittäjä sJaana Vuorenpää

Ikaalisissa 11.11.2020

Jaana Vuorenpää

yrittäjä

