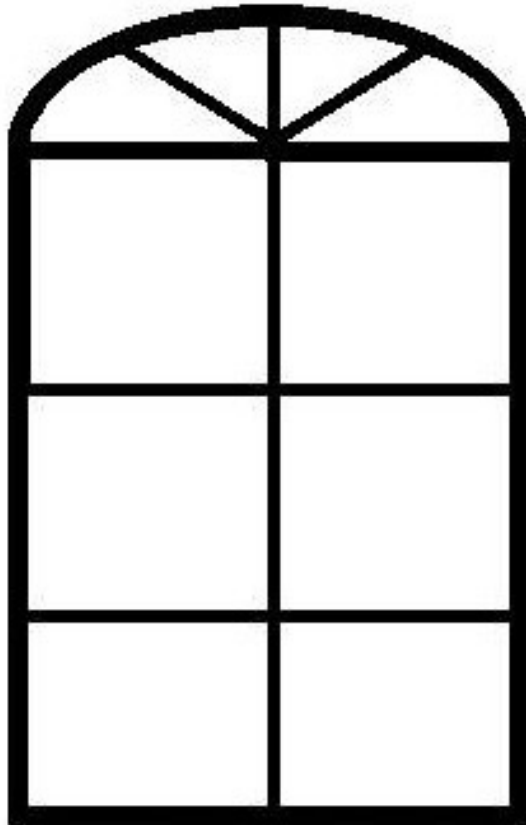


Omavalvontasuunnitelma



JOM-KOTIAPUTIIMI
AVOIN YHTIÖ

06.03.2019

1. PERUSTIEDOT	4
2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET	4
2.1. Toiminta-ajatus	4
2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	4
3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT	5
3.1. Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot sekä tehtävät yrityksessä	5
3.2. Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanoryhmän jäsenet ja heidän tehtävänsä yrityksessä	5
4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN ASIAKASPALAUTTEEN ANTAMISEEN	5
4.1. Miten asiakaspalautetta hankitaan?	5
4.2. Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä	5
4.3. Kuvaus asiakaspalautteiden käytöstä toiminnan kehittämisessä	6
4.4. Millaisilla keinoilla asiakaspalvelua kehitetään tulevaisuudessa	6
5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN SEKÄ KORJAAVAT TOIMENPITEET	6
5.1. Kuvaus siitä, miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista sekä vaaratilanteista	6
5.2. Miten läheltä piti-tilanteet käsitellään ja havaitut epäkohdat korjataan	6
5.3. Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä informoidaan henkilöstölle sekä mahdollisille yhteistyötahoille	6
6. HENKILÖSTÖ	7
6.1. Henkilöstön määrä ja rakenne	7
6.2. Henkilöstön perehdyttäminen	7
7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET	7
7.1. Toimitilat	7
7.2. Laitteet ja tarvikkeet, joita käytetään asiakaskodeissa	7
7.3. Työvälineiden huolto	7
8. ASIAKASTURVALLISUUS	8
8.1. Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja -toiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot	8
8.2. Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta	8
8.3. Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä	8
9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
9.1. Kuvaus asiakkaan neuvonnasta, palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja -suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon	8
9.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien seuranta ja kehittäminen	8

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN	9
10.1. Kuvaus asiakkaiden suoriutumista ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta	9
10.2. Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä	9
10.3. Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä	9
10.4. Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen	9
11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	9
11.1. Tietosuojavastaavan yhteystiedot	9
11.2. Asiakastietojen kirjaus, käsittely ja salassapito	9
11.3. Asiakkaan informoiminen henkilötietojen käsittelystä	10
11.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuojasioihin ja asiakirjahallintoon	10
11.5. Asiakirjojen arkistointi	10
11.6. Tiedonkulku yrityksen ja muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa	10
11.7. Asiakastietojen käsittelyn kehittäminen	10
12 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI	10
12.1. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta	10
12.2. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen	10
13 HYVÄKSYNTÄ	11

1. PERUSTIEDOT

Yrityksen nimi	Y-tunnus
JOM-Kotiaputiimi Avoin yhtiö	2756911-7
Yrityksen kotikunta	Yrityksen toiminnasta vastaava henkilö
Kokemäki	Maarit Kalliosaari
Yrityksen postiosoite	Postinumero ja -toimipaikka
Katajapuistontie 6	32800 Kokemäki
Puhelinnumero	Sähköpostiosoite
0407070845	info@kotiaputiimi.fi

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

2.1. Toiminta-ajatus

JOM-Kotiaputiimi on yksityinen sosiaalipalveluja tarjoava ja tuottava yritys, jonka toiminnan tarkoitus on auttaa ihmisiä sekä yrityksiä selviämään haasteista arjessa.

2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme tärkeimmät arvot ovat rehellisyys, asiakkaan kunnioitus, joustavuus, vastuullisuus sekä turvallisuus.

Toimintaperiaattemme on auttaa asiakasta selviämään arjessa, asiakkaan ehdoilla.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

3.1. Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot sekä tehtävät yrityksessä

Maarit Kalliosaari

puhelinnumero: 0405079168

sähköposti: maarit.kalliosaari@kotiaputiimi.fi

Maarit toimii JOM-Kotiaputiimissä yhtiömiehenä sekä siistijänä. Hän vastaa myös yrityksen hallinnosta.

3.2. Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanoryhmän jäsenet ja heidän tehtävänsä yrityksessä

Maarit Kalliosaari, yhtiömies

Jari Kalliosaari, yhtiömies

Waltteri Neuvonen, harjoittelija

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN ASIAKASPALAUTTEEN ANTAMISEEN

4.1. Miten asiakaspalautetta hankitaan?

Kysymme aina asiakkaan mielipidettä palvelun laadusta ja siitä onko asiakas tyytyväinen saamaansa palveluun. Yrityksellämme on myös internetsivuilla palauteosio, johon asiakas voi jättää halutessaan parannusehdotuksia ja muuta yleistä palautetta niin halutessaan.

4.2. Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä

Jokainen asiakaspalaute käsitellään luottamuksellisesti ja otetaan huomioon mahdollisimman hyvin toiminnan kehittämisessä.

4.3. Kuvaus asiakaspalautteiden käytöstä toiminnan kehittämisessä

Analysoimme jokaisen palautteen ja pohdimme vaihtoehtoja, miten voisimme kehittää toimintaamme mahdollisimman hyvin asiakkaiden toivomaan suuntaan.

4.4. Millaisilla keinoilla asiakaspalvelua kehitetään tulevaisuudessa

Mahdollisella paperisen palautelomakkeen käyttöönotolla.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN SEKÄ KORJAAVAT TOIMENPITEET

5.1. Kuvaus siitä, miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista sekä vaaratilanteista

Työvälineiden ja varustuksen kunnon tarkistaminen ja mahdollisten huoltotoimenpiteiden tekeminen jos puutteita/vikoja havaitaan ennen palvelun tuottamista. Henkilökunnan tutustuttaminen työhjeseen ja sen mahdollisiin riskitekijöihin.

5.2. Miten läheltä piti-tilanteet käsitellään ja havaitut epäkohdat korjataan

Analysoimalla tapahtuma, joka aiheutti läheltä piti-tilanteen ja tekemällä se jälkeen kartoituksen riskitekijöistä, jotka aiheuttivat tilanteen sekä poistamaan nämä mahdolliset syyt.

5.3. Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä informoidaan henkilöstölle sekä mahdollisille yhteistyötahoille

Annetaan henkilöstölle koulutus siitä, miten tehtävä tulee hoitaa. Kerrotaan muihin(vääriin) toimintatapoihin liittyvät riskit ja seuraukset.

6. HENKILÖSTÖ

6.1. Henkilöstön määrä ja rakenne

JOM-Kotiaputiimin henkilöstömäärä on tällä hetkellä kolme. Yrityksessä on kaksi yhtiömiestä sekä harjoittelija. Jokainen yrityksen jäsen hoitaa omalta osaltaan käytännön kenttätöitä ja asiakaspalvelua.

6.2. Henkilöstön perehdyttäminen

Henkilöstölle annetaan koulutus siitä, miten palvelu tuotetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakaspalvelun sääntöjen mukaisesti. Tarvittaessa annetaan myös lisäkoulutuksia sekä -tietoja jos työntekijä niin haluaa.

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

7.1. Toimitilat

JOM-Kotiaputiimilla on toimi- ja varastotilat Kokemäen Tulkkilassa, osoitteessa Teljänkatu 6, sijaitsevassa liiketilassa. Osoitteessa toimii myös JOM-Kotiaputiimin toimisto.

7.2. Laitteet ja tarvikkeet, joita käytetään asiakaskodeissa

Siivouksissa käytetään normaaleja siivousvälineitä sekä pesuaineita. Kysymme aina ennen erilaisten kemikaalien käyttöä, onko asiakkaalla mahdollisia allergioita tai muita toiveita siitä, millaisia aineita voimme käyttää. Normaaleihin siivousvälineisiin voidaan yleensä lukea imurit, mopit, ikkunanpesuvälineet sekä pölynpyyhintävälineet.

7.3. Työvälineiden huolto

Palveluiden tuottamiseen käytettyjen välineiden huolto pyritään tekemään säännöllisesti, niiden turvallisen käytön varmistamiseksi. Kaikki moottoroidut työvälineet huoltaa säännöllisesti ulkopuolinen toimija.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

8.1. Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja -toiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Maarit Kalliosaari
maarit.kalliosaari@kotiaputiimi.fi
0407070845

8.2. Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

Mahdolliset riskitekijät pyritään huomioimaan ja analysoimaan jo hyvissä ajoin ennen palvelun tuottamista. Asiakkaalta kysellään myös mahdolliset allergiat yms. (esimerkiksi pesuaineet)

8.3. Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä

Jos puutteita asiakasturvallisuudessa havaitaan, niihin reagoidaan välittömästi, minimoimalla mahdolliset vahingot. Jatkuva yrityksen käytössä olevien laitteiden turvallisuuden testaaminen ja varmistaminen ovat tärkeässä roolissa yrityksen toiminnassa.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

9.1. Kuvaus asiakkaan neuvonnasta, palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja -suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Asiakkaan kanssa tehdään aina palvelusopimus, kun kyseessä on jatkuva tukipalvelujen osto. Kertaluonteisissa siivouksissa tai pihatöissä yleensä suullisesti sovittavat palvelut. Palvelumme ovat arvonlisäverollisia jollei asiakkaalla ole kunnan tarjoamaa palveluseteliä käytössä. Tarjoamme myös toimintakyvyiltään rajoittuneille asiakkaille arvonlisäverottomia palveluita. Palvelusopimuksen lisäksi silloin tehdään myös palvelusuunnitelma asiakkaan kanssa.

Asiakkaan toiveita kuunnellaan aina ja pyrimme toimimaan palveluidemme suhteen asiakkaan toiveiden mukaan.

9.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien seuranta ja kehittäminen

Henkilöstöä informoidaan mahdollisista lakimuutoksista sekä muutenkin pidetään ajantasalla yrityksen toimialaan liittyvistä uudistuksista/muutoksista.

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

10.1. Kuvaus asiakkaiden suoriutumista ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

JOM-Kotiaputiimi tuottaa koti- ja siivouspalveluja, joten näillä osa-alueilla yritys pyrkii parantamaan mahdollisimman paljon jokaisen asiakkaan toimintaa ja selviytymistä arjessa.

10.2. Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä

Yrityksen henkilöstö varmistaa palvelun tuottamisen jälkeen, että asiakkaan on turvallista toimia kodissaan sekä sen että siivous tms. on toteutettu tarpeeksi laadukkaasti ja hygieenisesti oikein.

10.3. Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä

Yleisiä puhtaussääntöjä noudatetaan joka kohteessa ennen palvelun tuottamista ja sen jälkeen; käsien desinfiointi, epidemiatapauksissa hengityssuojain sekä suojavaatetuksen käyttö. Suojakäsineitä käytetään poikkeuksetta joka kohteessa siivousta suoritettaessa. Suosittelemme jokaiselle työntekijällemme influenssa- sekä muiden rokotteiden ottamista.

10.4. Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen

Työntekijät saavat tarvittaessa neuvontaa asiakaspalveluun liittyvissä ongelmissa. Pyrimme keräämään mahdollisimman paljon palautetta asiakkailtamme. Kehitämme toimintaamme saadun asiakaspalautteen perusteella.

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

11.1. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Maarit Kalliosaari
maarit.kalliosaari@kotiaputiimi.fi
0407070845

11.2. Asiakastietojen kirjaus, käsittely ja salassapito

Laskutus tehdään koneellisesti, asiakkaiden tiedot kirjataan viitenumeroluetteloon, jota säilytämme sekä paperisena että sähköisessä muodossa pilvipalvelussa salasanalla suojattuna sekä ulkoisella kovalevyllä, jota säilytetään lukollisessa kaapissa. Säilytämme vain yrityksellemme välttämättömät tiedot asiakkaasta. Kalenteriin merkitään palvelujen kohteet ja ajankohdat. Asiakastietoja sisältäviä asiakirjoja (laskuja yms.) säilytetään kansioissa, lukollisessa laatikostossa. Halutessaan asiakas saa tiedustella ja nähdä tiedot, joita yritys hänestä säilyttää. Noudatamme Euroopan Unionin asetusta henkilötietojen käsittelystä (2016/679).

11.3. Asiakkaan informoiminen henkilötietojen käsittelystä

Jokaiselle asiakkaalle kerrotaan, että noudatamme tietosuojalakia ja tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja oikealla tavalla.

11.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon

Jokaisen yrityksessä työskentelevän henkilön tulee allekirjoittaa salassapitosopimus ja noudattaa sen ehtoja. Työsuhteen alkaessa työntekijää informoidaan siitä, millaiset tiedot kuuluvat salassapitosopimuksen piiriin.

11.5. Asiakirjojen arkistointi

Kaikki asiakirjat arkistoidaan lukolliseen kaappiin/kassakaappiin. Arkistoimme vain yrityksen toiminnan kannalta vain tärkeät ja olennaiset tiedot. Säilytämme tiedot vain niin kauan kuin on välttämätöntä. Noudatamme arkistoinnissa EU:n tietosuoja-asetusta (2016/679).

11.6. Tiedonkulku yrityksen ja muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tiedonkulku toteutetaan lähinnä puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Sähköpostit ovat salattuja, jos ne sisältävät asiakkaan tietoja.

11.7. Asiakastietojen käsittelyn kehittäminen

Asiakastietojen asianmukainen käsittely on meille todella tärkeä asia. Tämän takia noudatamme aina uusimpia tietosuojaan sekä tietojen käsittelyyn liittyviä lakeja ja asetuksia. Koko henkilökunta perehtyy oikeanlaiseen tietojen käsittelyyn. Pidämme asiakkaiden tietosuojaan tärkeänä osana yritystoimintamme kehittämisessä.

12 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

12.1. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta

Henkilökunnan jokaisen jäsenen tulee perehtyä JOM-Kotiaputiimin laatimaan omavalvontasuunnitelmaan ja noudattaa siinä määriteltyjä asioita. Jos havaitaan omavalvontasuunnitelman kohtien laiminlyöntiä, siihen puututaan välittömästi.

12.2. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Päivitämme yrityksen omavalvontasuunnitelmaa lakien ja asetusten muuttuessa tai yrityksen toiminnan kehittämisen yhteydessä, jos tilanne sitä vaatii.

13 HYVÄKSYNTÄ

Tämän omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt JOM-Kotiaputiimi Avoimen yhtiön vastuunalainen yhtiömies sekä omavalvonnasta vastaava henkilö.

Paikka ja päiväys	Aitekirjoitus
Kokemäki	
06.03.2019	Nimenselvennys
	Maarit Kalliosaari