

KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi

JelpMix Oy

Y-tunnus

2300559-2

Toiminta-alue

Oulun talousalue

Yrityksen postiosoite

Krouvintie 7 a

90400 Oulu

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi

Tarja Viljanen

info@jelpmix.fi

puh.050 5355310

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta

JelpMix Oy tuottaa siivous- ja kotityöpalveluita arvonlisäverottomasti heille kenellä on siihen oikeus

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

JelpMix Oy tuottaa yksityishenkilöille siivous- ja kotipalveluita parhaalla mahdollisella tavalla.

Hyvä asiakaspalvelu on meille kunnia-asia.

Haluamme tuoda asiakkaillemme apua arjen pyörittämiseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Teemme työtämme asiakaslähtöisesti ja kunnioittamalla asiakasta ja hänen kotiaan.

Teemme työmme huolellisesti ohjeita noudattaen, puhtailla ammattivälineillä, oikeilla menetelmillä sekä turvallisilla puhdistusaineilla.

Haluamme kehittyä.

Toimimme vastuullisesti ja opimme asiakaspalautteista ja omista mahdollisista virheistämme.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT **Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät:**

Tarja Viljanen, yrittäjä
puh. 050-5355 310
Krouvintie 7 a, 90400 Oulu

Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä)

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike)

Tarja Viljanen, yrittäjä, Hanna-Maria Aaltomaa, tiiminvetäjä, Kaisa Juutinen, tiiminvetäjä

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Osana perehdytysuunnitelmaa.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä verkkosivuilla www.jelpmix.fi ja toimipisteellä Krouvintie 7 a, 90400 Oulu

.

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?)

Palvelusopimus tehdään aina asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisen kanssa (palvelukartoitus) kirjallisesti kahtena kappaleena; 1 asiakkaalle ja toinen yrittäjälle.

Käymme asiakkaan kodin tarpeet ja mahdolliset muut asian yhdessä läpi ja palvelun aloitus sovitaan samalla kertaa yhdessä.

Samalla käymme läpi yrityksen toimintatavat kattavasti.

Otamme ensimmäisen käynnin jälkeen aina yhteyttä asiakkaaseen ja käymme läpi, kuinka palvelu onnistui, onko jotakin huomioitavaa jne.

Palvelukartoituksessa kerromme myös asiakaspalautteiden antamisesta ja niiden vastaanottamisesta; toiveena, että heti yhteys, jos on jotakin tehty väärin ja toki muutenkin voi olla yhteydessä puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla. Tarvittaessa yrittäjä käy paikan päällä.

Työntekijät saavat myös palautetta suoraan asiakkailta.

Palautteisiin reagoidaan nopeasti, siitä olemme kiitosta saaneet.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä /toimintayksikössä?)

Asiakaspalautteet käydään läpi työntekijöiden ja muiden asianosaisten kanssa heti kun se on mahdollista, useimmiten saman päivän aikana.

Käymme paikan päällä tai pyydämme kuvia palautteen kohteesta.

Selvitämme mistä tilanne/palaute on johtunut.

Käymme asian läpi myös palautteenantajan kanssa. Teemme tarvittavat korjaukset toimintaamme tai palveluumme ja teemme korjaukset jo tehdyssä työssä, jos se on tarpeen.

Arvomme mukaisesti pyrimme aina oppimaan näistä tilanteista.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?)

Suhtaudumme asiakaspalautteisiin pieteetillä ja asiat selvitetään mahdollisimman nopeasti joka suuntaan.

Palautteen perusteella käymme läpi mitä ko. tilanteessa on voinut käydä.

Mikäli ne ovat asioita, joihin voimme vaikuttaa tai ne johtuvat meidän toiminnastamme, muutamme toimintaamme niin, ettei sama tilanne toistuisi enää.

Asiakkaan kanssa käyty keskustelu ja mahdolliset muutokset jatkon osalta käydään läpi työntekijöiden kanssa ja heidät ohjeistetaan mahdollisiin muutoksiin palvelun osalta jatkossa.

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. Kuvaus menettelystä, jolla toiminnan riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti (miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista?)

Työn ja työkohteiden vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi on tehty yhdessä työterveyden kanssa.

Kohdekohtainen riskikartoitus käydään läpi jokaisessa kohteessa erikseen ensimmäisen kerran yhteydessä ja tarvittaessa asiaa käydään läpi uudestaan ja uudestaan.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Läheltä piti-tilanteet käydään läpi asiaan liittyvien työntekijöiden kesken ja tarpeen tullen otetaan yhteyttä muihin asiaan kuuluviin tahoihin.

Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan

Mahdollisten epäkohtien havaitsemisen jälkeen korjaavista toimenpiteistä keskustellaan ja sovitaan asianosaisten kanssa.

Huomiot ja poikkeukset kirjataan ylös ja asiat käydään läpi kaikkien kanssa.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle

Toimenpiteistä tehtävät huomiot kirjataan ylös ja käydään suullisesti läpi henkilöstön kanssa sekä usein kirjallisella tiedotteella.

Tiedottaminen tapahtuu useaa eri kanavaa käyttäen.

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Yrityksessä työskentelee eri työtehtävissä yhteensä 8 työntekijää, joista kaksi on tiiminvetäjiä ja osa tekee osa-aikaisesti työtä.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely)

Pääasiallisesti haemme nykyisin työntekijät henkilöstövuokrauksen kautta ensin, koska siinä tulee taustojen tarkistus kertaalleen ja ko. vuokrausyritys esittelee meille sitten mahdollisen uuden henkilön ja päätämme sitten, tuleeko henkilö jatkohaastatteluun. Jatkohaastattelussa näemme henkilön ja käymme läpi hänen taustojaan jne.

Riittävä ammattitaito on olennaista, mutta ei välttämätöntä, asenne ratkaisee paljon. Vaikka tarvittavaa koulutusta ja työkokemusta ei olisikaan, siivoustyö on mahdollista oppia hyvällä perehdytyksellä, työssä oppimalla ja työntekijän vastaanottavalla asenteella.

Yhteistyökyvyllä ja ihmisten kanssa toimeen tulemisella ja sosiaalisilla taidoilla on suuri merkitys, koska teemme työmme pari- tai tiimityönä.

Kyky itsenäiseen työhön sekä kokonaisuuden hahmottaminen ovat tärkeitä ominaisuuksia työntekijöillä. Tarvittaessa tarkastetaan rikosrekisteriote.

Sijaisjärjestelyt hoidetaan siten, että päivän tai viikon työt järjestellään uudelleen ja töitä jaetaan muille työntekijöille. Asiakkaan sairaustapausten yhteydessä, pidämme usein useamman päivän tauon ko. hlön palveluiden osalta ja siten työt voivat siirtyä myös seuraavalle viikolle; emme halua altistaa itse tarttuville taudeille.

Myös yrittäjät osallistuvat sijaistamiseen tarvittaessa.

Kesälomien aikana sijaisia palkataan yleensä 2-3 henkilöä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa)

Perehdytys tapahtuu seuraavasti:

1. Työntekijät perehdytetään yrityksen toimintatapoihin alkuperehdytyksessä, jonka tekee aina toimitusjohtaja/yrittäjä.
 2. Työjärjestelmiin, työnkuvaan, tiloihin ja työhön kokonaisuutena perehdyttää yrittäjä tai tiiminvetäjä ja vuokrahenkilöiden osalta heidän järjestelmiinsä toiminnot opettaa ko. henkilöstövuokrausyritys.
 3. Työhön ja asiakaskohteisiin perehdyttää tiiminvetäjä, jonka kanssa yhdessä työskennellen tutustutaan asiakaskohteisiin ja käydään läpi työmenetelmät, työjärjestykset ja työvälineet.
- Joka työpäivä on mukana palvelukuvaukset jokaisesta asiakaskohteesta, josta jokainen voi tarvittaessa tarkistaa mitä kohteessa oli huomioitavaa tai poikkeavaa.

Kuvaus henkilökunnan sekä 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)

Jokaisen työntekijän ammatillisesta osaamisesta keskustellaan tarpeiden mukaan. Tiiminvetäjä tai yrittäjä kartoittaa osaamista työkohteissa sekä selvittää mahdollisen lisätuen tarvetta.

Työterveyshuolto on järjestetty lakisääteisenä ja heiltä saamme tarvittavat raportit. Yrittäjä on yhteydessä itse siihen suuntaan tarvittaessa ja yhdessä pohdimme työterveyden edustajan kanssa miten asia kannattaisi hoitaa. Kehityskeskustelut kerran vuodessa.

Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämisestä (liitteenä, voi viitata voimassa olevaan laatukäsikirjaan)

Henkilöstöasioiden kehittämisestä vastaa yrittäjä. Henkilöstöasioiden kehittämistä varten on perustettu työryhmä, jossa on myös henkilöstön edustaja.

Yrittäjä käy säännöllisesti keskustelut henkilöstön edustajan kanssa.

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat)

Yrityksen toimitilat (toimisto ja osittain varastotilat) sijaitsevat osoitteissa Siljonkatu 71 ja Krouvintie 7.

Varastossa säilytetään asiakastyössä käytettävät siivousvälineet ja tarvikkeet.

Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa

Pölynimurit, pesurit, nivelletyt työvälineet ym. ergonomian kannalta soveltuvat siivousvälineet.

Siivousliinat ja laimennetut siivousaineet kulkevat työautojen mukana päivittäin samoin muut tarvittavat välineet.

Asiakaskohtaiset välineet; teleskooppivarrella oleva pölyhuiska, 2 x sieni, lattiakaivoharja ovat asiakkaalla säilytyksessä ja käytämme ko. välineitä, kun käymme kohteessa siivoamassa.

Pääosin käytämme asiakkaan imuria, mutta tarvittaessa meillä on myös mukana hepa-suodattimella varustetut imurit.

Siivousaineet ja – välineet ostetaan pääsääntöisesti siivoustukusta.

Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä

Tiiminvetäjät tarkistavat käydessään puutteet työvälineiden osalta ja ilmoittavat siitä yrittäjälle viikkotasolla. Työvälineet korvataan uusilla tarpeen mukaan.

Asiakkaan imurin suulake putsataan siivouksen jälkeen ja yrittäjä vastaa yrityksen imurien toimivuudesta ja puhtaudesta.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Tarja Viljanen, yrittäjä, puh. 050-5355310

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

Olemme yhteydessä ensisijaisesti omaisiin, mikäli huomaamme asioita, joista pitää tiedottaa kyseisille tahoille. Yleensä meillä on vaan tieto lähimmäisestä omaisesta. Jos asiakkaan tarve vaatii sairaanhoitoa tms., olemme suoraan yhteydessä terveyskeskukseen, tilaamme ambulanssin tms. Varmistamme, että ovet ja ikkunat ovat kiinni lähtiessä, mikäli asiakas ei ole kotona.

Huolehdimme myös, että työskentelyn aikana oma työskentely ja työvälineemme eivät aiheuta asiakkaalle vaaraa.

Yrityksen voimassa olevat vakuutukset ovat myös turvaamassa asiakasturvallisuutta.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa

Yrityksellä ei ole vastuullaan turvalaitteita eikä hälytysjärjestelmiä.

Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä

Omaan työhömmme liittyen huolehdimme asiakasturvallisuudesta ohjeiden mukaisesti.

Työntekijät kertovat havainnoistaan asiakkaan luona yrittäjälle/yrittäjille. Yrittäjä/t ovat tarvittaessa asioista yhteydessä omaisiin ja asiakkaaseen. Toimenpiteisiin ryhdytään heti, jos ilmenee epäkohtia.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista

Palvelusopimus tehdään kirjallisena ja siihen kirjataan yksityiskohtaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut sekä kuinka usein palvelua tarvitaan.

Sopimuksesta käyvät ilmi palvelusta perityt hinnat sekä sopimusehdoissa on peruutusehdot ja sopimuksen irtisanomisen osalta tietoa.

Jos palveluiden kustannukset muuttuvat, menee siitä tieto asiakkaalle kirjallisesti kuukautta ennen palvelun hinnan muuttumista.

Asiakas itse tai omaisen avustuksella päättää, mitä palvelua hän haluaa ostaa.

Toimimme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista.

Jos asiakkaalle on olemassa avain, säilytetään se lukitussa avainkaapissa, (hälytysjärjestelmät kohteessa päällä aina) johon pääsy on vain JelpMix Oy:n yrittäjillä + tiiminvetäjillä.

Avaimissa ei lue asiakkaiden nimiä tai osoitteita.

Kauppa-asioita hoidetaan niin, että asiakkaalla on kaupassa tili, jonne tuotteet voidaan ostaa. Ostetuista tuotteista toimitetaan aina kuitti asiakkaalle.

Asiakkaiden rahavaroja emme käsittele.

Mikäli toimintamme vaatii muutoksia, ne tehdään välittömästi.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Sopimuksessa on määritelty sopimuksen irtisanomisajat. Asiakassuhteen päättäminen tehdään aina kirjallisesti, irtisanomisaika on aloittamaton kalenterikuukausi.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle.

Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan:

Yrittäjä Tarja Viljanen, puh. 050-5355310, sähköposti: info@jelpmix.fi

Asiakas voi osoittaa reklamaation myös suoraan työn tehneelle työntekijälle, jos hän on vielä kohteessa. Työntekijän tai asiakkaan on myös asiasta ilmoitettava yrittäjälle.

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä

Työntekijämme tuovat koko ajan myös tietoa asiakkaan palautteista ja tilanteesta. Mikäli minkäänlainen epäily asian suhteen herää, otamme asian välittömästi käsittelyyn.

Toimintatapoja tarkastellaan, arvioidaan, korjataan tai muutetaan ja muutoksista viestitään kirjallisesti henkilöstölle.

9. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Asiakkaiden luona käydään säännöllisin väliajoin. Käymme kuulumiset läpi, ja keskustelemme työn lomassa asiakkaalle tärkeistä ja mieltä askarruttavista asioista.

Mikäli havaitaan muutosta esim. asiakkaan terveydentilassa, tapauskohtaisesti ohjaamme tarvittaessa esim. lääkärikäynnille tai otamme yhteyttä lähiomaiseen (jos on tiedossa ja lupa ottaa yhteyttä).

Siivouspalveluja tuottavat yritykset

Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä.

Siivous- ja kotiapuun liittyvät tarpeet kartoitetaan ja suunnitellaan yhdessä palvelukokonaisuus.

Siivoustyö tehdään asianmukaisia menetelmiä ja välineitä käyttäen.

Meillä on myös oma hepa-suodattimella varustettu imuri mukanamme.

Siivoustekstiilit pestään korkeissa lämpötiloissa

Asiakaskodin jätteet toimitamme aina asiakkaan jätepiteeseen sovitulla tavalla.

Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen)

Jokaisella työntekijällä on käsidesi, jolla tarvittaessa voi kädet desinfioida.

Käytämme työssämme asianmukaisia ja tilanteen edellyttämiä henkilösuojaimia.

Mikäli asiakaskodissa on esim. vatsatauti juuri sairastettu, käydään siivotessa kaikki mahdolliset kosketuspinnat läpi desinfioivalla puhdistusaineella. Muutenkin tarvittaessa käytetään desinfioivaa ainetta. Asiakkaan sairaustapauksen yhteydessä, etsimme uuden ajankohdan käynnillemme, pidämme yleensä useamman vuorokauden välin asiakkaan sairastelun jälkeen, jotta voimme tehdä työt ilman mahdollista tartuntavaaraa. Epidemiatilanteessa toimimme saamiemme ohjeiden mukaisesti.

10. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta

Yrittäjä pitää yllä asiakasrekisteriä (nimi, osoite ja puhelinnumero, sähköpostiosoite), sekä kirjaa ylös asiakkaan palveluun liittyvät tiedot palvelukuvaukseen. Asiakastiedot ovat laskutusohjelman yhteydessä.

Tietoturva on ajantasainen sekä McAfee Securityn kautta virussuojattu.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Markku Viljanen, puh. 0400-310135

Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä

Henkilötietoja ei käytetä mihinkään muuhun kuin asiakassuhteeseen liittyvään ylläpitämiseen ja kehittämiseen.

Henkilöstö ei näe asiakkaan ja yrittäjän välistä sopimusta. Henkilöstö saa vain tarvittavat tiedot kohteessa ja asiakkaan osoitteen ja puhelinnumeron.

Työntekijöiden kanssa käydään suullisesti läpi tietosuoja-asiat. Työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen.

Asiakirjahallinto on yrittäjien vastuulla.

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä

Asiakirja-arkisto sijaitsee yrittäjän toimistohuoneessa. Asiakirjoja säilytetään erillisessä arkistotilassa, lukitussa kaapissa arkistointiohjeiden mukaisesti.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Olemme yhteydessä yhteistyötahoihin puhelimitse, sähköpostilla sekä palavereissa, joita tarpeen mukaan järjestetään.

Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä

Seuraamme ohjeistuksiin tulevia muutoksia ja teemme tarvittavat muutokset toimintaan.

11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan käymällä suunnitelma läpi vuosittain.

Toteutumisen seurannassa otetaan huomioon saadut asiakaspalautteet sekä työntekijöiltä saadut palautteet.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä

Vuosittain tehdyn tarkastelun perusteella tehdään tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrittäjä/t.

Oulussa 30.11.2025

Tarja Viljanen