

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palvelun tuottaja

MarjoLiina Tmi
Hirvaskatu 14
96190 Rovaniemi
+358407351972
Y-tunnus: 3294586-9
info@marjoliina.fi
www.marjoliina.fi



Vastuuhenkilö Marjo Särkisaari

Toimintaperiaatteet ja arvot

Palveluita yksityisille, mm. ikäihmisille ja henkilöille, joiden oma toimintakyky on alentunut ja tarvitsevat apua arkeen, ruokahuolto, siivous, asiointi, seurustelu, ulkoilu. Palvelulla autetaan asiakasta arkisissa askareissa. MarjoLiinan kotiapu auttaa asiakasta selviytymään kodin askareista mahdollisimman pitkään. Asiakkaan kanssa keskusteleminen on myös tärkeä osa työtä. On todellinen ilo yrittäjälle kun asiakkaan kanssa syntyy luottamus ja yhteys, kun näkee kuinka odottavat jo seuraavaa käynti kertaa ja tulevat iloiseksi seurasta.

Palvelut tuotetaan pääosin omilla välineillä ja asiakkaan luona. Yrityksen periaatteena on että, palvelun lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen tarve. Asiakkaalta kysytään joka kerta heidän toiveitaan ja tehdään työt sen mukaan. Mikäli tulee esiin asioita joita asiakas ei ole hoksannut itse, niin sitten niistä keskustellaan ja kysytään, että olisiko ne hyvä toteuttaa. Asiakkaiden väliset matkat kuljemme omilla autoilla, jolloin voimme myös kuljettaa asiakkaita esimerkiksi kauppaan.

Yritykseni arvoja ovat, että palvelut ovat erittäin laadukkaita ja ihmisläheisiä. Yrityksen arvot perustuvat aina asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin, kunnioitus asiakkaita ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kohtaan, luotettavuus, joustavuus, turvallisuus, kiireettömyys, yksilöllisyys.

MarjoLiina yrittäjä Marjo Särkisaari on ammatiltaan merkonomi, mutta kokemusta on kotipalvelusta jo lähes 10 vuotta. Marjolla on pitkä kokemus alalta ja kyky luoda luottamuksellinen ja toimiva suhde asiakkaan kanssa.

Kehitämme työmenetelmiä ja työtapoja sujuviksi ja pyrin tähän hankkimaan aina parhaat työvälineet käyttöön.

Asiakkaan ja omaisten osallistuminen, asiakaspalaute

Asiakaspalaute on erittäin tärkeä osa työtä ja siihen reagoidaan heti keskustelemalla asiasta asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta yrityksen toiminnasta suoraan yrittäjälle. Tilanteeseen puututaan heti. Kerran vuodessa asiakkaille annetaan asiakaspalautelomake.

Omaisten kanssa ollaan yhteydessä sähköposteilla, viesteillä tai puhelimitse. Jos omaisia asuu kaupungissa, niin myös näkeminen mahdollista. Omaisiin ollaan myös yhteydessä huolestuttavissa asioissa tai vaan kertoakseen, että miten asiakas voi.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Yrityksen työntekijällä on aina velvollisuus tuoda esiin riskitilanteet ja vaaratilanteet. Epäselvissä terveyteen liittyvissä asioissa otetaan yhteyttä terveyskeskukseen/päivystykseen, josta pyydetään neuvoja. Myös huoli-ilmoitus tehdään jos sellaiseen on tarvetta. Jos asiakkaan luona käy kotihoito, niin kiireettömissä tapauksissa otetaan heihin yhteys.

Mikäli toimintaympäristössä havaitaan riskitekijöitä, niistä ilmoitetaan eteenpäin asiaa hoitavalle taholle (omainen, taloyhtiö).

Mahdolliset vahingot asiakkaan kotona korvataan sopimuksen mukaan ja vahinko korjataan mahdollisimman pian. Yrittäjänä minulla on vakuutukset jotka kattavat vahinkoja. Huolellisella työskentelyllä vahingot kuitenkin minimoidaan.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Kun asiakas ottaa yhteyttä, niin sovimme ensin tutustumiskäynnin. Tutustumiskäynnillä keskustelemme asiakkaan toiveista ja teemme kirjallisen palvelusopimuksen, josta käy ilmi palvelun laatu, tuntimäärä ja hinta. Sopimuksen allekirjoittavat asiakas, palveluntuottaja ja tarvittaessa omainen tai edunvalvoja. Jos asiakas on tyytymätön palveluun, niin keskustelemme siitä kasvotusten tai puhelimitse ja asia korjataan mahdollisimman pikaisesti. Palvelut tuotetaan aina asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Asiakastietojen käsittely

Asiakasrekisterin hoidan manuaalisesti. Tarvittavia tietoja on osoite ja nimi (mahdollisesti omaisen nimi). Tietokoneelle tallennetut tiedot ovat käyttäjätunnuksen ja salasanan takana, joka on ainoastaan yrittäjän tiedossa. Asiakkaiden tietoja säilytetään tilassa, joka on myös elektronisella hälytysjärjestelmällä suojattu.

Työssämme noudatamme vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta (tästä myös liite palvelusopimuksessa).

Oma-valvontasuunnitelma päivitys

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja arvioidaan samalla, onko toiminnassa tapahtunut sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät omavalvontasuunnitelman muuttamista.”