

Kotipalvelu Pirakka

OMAVALVONTA- JA
TOIMINTASUUNNITELMA

Palveluntuottaja

Kotipalvelu Pirakka
Y-tunnus 3280283-3
Kankurinkatu 7 as. 1, 38700 Kankaanpää
email kotipalvelupirakka@gmail.com

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PALVELUT

Tarjoan kotiapupalveluita sekä asiointiapua moninaisissa muodoissa, esim. siivous, lastenhoito, apuvälineiden tai hoitotarvikkeiden nouto, kaupassa käynnit ym asiointi erilaisissa toimipisteissä. Kohderyhmänä ensisijaisesti vanhukset ja lapsiperheet. Toiminta tapahtuu asiakkaan kotona.

Olen elämän eri kirjoja paljon nähnyt, kokeillut ja kokenut kokemusasiantuntija, jolla elämänkokemusta ja taitoja tarttua erilaisiin työtehtäviin sekä haasteisiin. Koulutustaustaa löytyy siivousalalta, toimistoalan koulutus, taloushallinnon koulutus ym. Kodinhuoltajan ammattitutkinto (valmis kesä 2023) ja Yrittäjän ammattitutkinto (valmis syksy 2024) meneillään.

Tein yritykselleni nettisivut, ensisijaisesti markkinoin Facebookissa ja paikallislehdessä. Palvelu tapahtuu asiakkaan kotona. Yhteydenotot puhelimitse, sähköpostitse, tai sähköisen yhteydenottolomakkeen kautta yrityksen kotisivuilta.

Työtä ohjaavat arvot

Kunnioitan vanhempia henkilöitä ja haluan olla heille avuksi, tarjota heille apua kiireettömästi, mutta tarvittaessa hyvinkin tehokkaasti arjen toiminnan helpottamiseksi.

Tiedän, minkälaista on lapsiperheiden arki. Tiedän, miten siivous, pyykkäys, ruoanlaitto ym kotiaskareet vievät arjesta aikaa ja lasten kanssa oleminen jää vähälle, mikäli aikoo kotityöt kaikki itse kunnialla hoitaa.

Kaikki toimintani lähtee liikkeelle halusta olla avuksi. Olen myös hyvin empaattinen, hyvä kuuntelija. Otan huomioon asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet ja arvostan niitä. Pysin tekemään työni juuri siten, ja vain siten, kuinka asiakas haluaa. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet ohjaavat toimintaani ja kunnioitan asiakkaan kotia ja lähiympäristöä.

Palvelut

Siivouspalvelut

Tilapäinen lastenhoitoapu

Ruoanlaitto

Pienimuotoinen hiustenleikkaus ja hieronta

Asiointipalvelua eri toimipisteissä / palvelusetelillä Satakunnan hyvinvointialueella

Seuralainen, arjen apu, kuuntelija, arjen askareissa toimimisen auttaminen (hlökoht avustaja)

Nurmikon leikkaus ym puutarhatyöt

Toiminta-alue

Tuotan tällä hetkellä palveluita Pohjois-Satakunnan

peruspalvelukuntayhtymän (PoSan) alueen toimeksiantajakunnissa

Kankaanpäässä, Jämijärvellä, Karviassa, Pomarkussa ja Siikaisissa.

Tarkoitus on laajentaa toiminta-alueettani lähimmän 80 kilometrin säteellä kattamaan esim. Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystyöpalvelujen alueella Sastamalan kaupungin alueen.

TOIMEKSIANTAJAN/ ASIAKKAAN OSALLISUUS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

Suunnitelmallisuus

Toimin osa-aikaisena yrittäjänä oman päätoimeni ohella. Otan vastaan työtarjouksia rajoitetusti oman aikatauluni ja oman jaksamiseni / ehtimiseni puitteissa. Pidän tarkkaan huolta kalenterimerkinnöistä ja huomioin myös asiakkaan luokse pääsemiseen kuluvan ajan. Näin pystyn hallitsemaan ajankäyttöni ja jaksamiseni. Näin toimien takaan myös palveluideni laadun.

Toimeksiantajan /asiakkaan kohtelu

Palveluntuottajana olen luotettava ja lojaali toimeksiantajaa kohtaan. Palveluntuottajana noudatan laadittua sopimusta, teen mitä olen luvannut, tuotan laadukasta palvelua ja olen yhteydessä toimeksiantajaan, mikäli palvelu ei toteudu suunnitellulla tavalla. Arvostan jokaista asiakasta ja heidän henkilökohtaisia ominaisuuksiaan ja mieltymyksiään.

Toimeksiantajan/ asiakkaan osallisuus

Työskentelyssä otetaan huomioon toimeksiantajan/ asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet.

Toimeksiantajan/ asiakkaan osallistuminen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Pyrin keräämään asiakaspalautteen jokaisesta kohteesta, jossa käyn. Voin tehdä sen joko suullisesti tai keräämällä kirjallisen, lyhyen rasti ruutuun -palautteen heti palvelun valmistuttua. Myös tekstiaripalaute voi tulla kysymykseen.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kirjaan jokaisen palautteen ylös ja pyrin parantamaan palvelun laatua, mikäli siinä on ollut jotain huomautettavaa. Palaute on tärkeä osa toimintaani, koska huonosti tehdyn työn aikaansaama pettymys kiirii pitkälle. Uskon, että myös hyvä palaute kantaa eteenpäin.

Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen toimintaani ja jotakin on hänen mielestään tehty väärin / jäänyt tekemättä, pyrin sovittelemaan asian neuvottelemalla. Mikäli neuvottelutulokseen ei päästä, suostun mahdollisesti hinnanalennukseen tai korvaavaan työhön.

ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki asiakastiedot ovat salassa pidettäviä, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille ilman lupaa.

Asiakastietoja käytetään seuraaviin tarkoituksiin

- toimeksiannon ylläpitäminen
- asiakaspalvelun ja siihen liittyvän viestinnän ja markkinoinnin hoitaminen, toteuttaminen ja laskuttaminen.

Asiakastiedot saadaan asiakkaalta itseltään, muualta tietoa ei kerätä. Manuaalinen aineisto säilytetään lukkojen takana, atk-aineisto salasanojen takana. Jokaisella on oikeus tarkastaa rekisteriin sisältyvät itseään koskevat henkilötietonsa.

RISKINHALLINTA

Toiminta toimeksiantajan/ asiakkaan tiloissa

Olen ottanut yrittäjän vastuuvakuutuksen, joka korvaa mahdolliset aiheuttamani vahingot asiakkaan kotona.

Pyrin tekemään työni asiakasta ja asiakkaan kotia arvostaen niin, että asiakas tuntee olevansa hyvissä käsissä ja olonsa turvalliseksi kanssani. En ota vastaan sellaisia työtehtäviä, joita en koe hallitsevani (esim. pistosten antaminen tms).

Pyrin tekemään työni nopeasti, tehokkaasti, mahdollisimman hiljaisesti ja asiakasta turhaan häiritsemättä. Samalla kuitenkin ystävällisesti asiakkaan seurustelutarpeen huomioiden.

Pyrin varovaisuuteen erilaisten koriste- tms. arvoesineiden läheisyydessä, erilaisten siivousaineiden kanssa niin, etten aiheuta vahinkoa asiakkaan omaisuudelle.

Sairauskohtaus tai tapaturma

Olen suorittanut ensiapukoulutuksen keväällä 2023. Elämänkokemuksen myötä olen oppinut myös toimimaan erilaisten hätätilanteiden sattuessa. Hätänumeroon soittaminen ja avun pyytäminen ei ole minulle kynnyskysymys. En jätä asiakasta yksin, vaan huolehdin, että hän saa asianmukaisen hoidon.

Tartuntatautien ehkäisy ja muut hygieniäkäytännöt

En ota vastaan työtehtäviä sellaisissa kohteissa, joissa on mahdollinen tartuntatautiepäily.

Pesen käteni huolellisesti ja käytän mennen tullen käsidesiä. Ruoka-aineiden käsittelyssä olen tarkka, että käsittelen niitä hygieniaohjeiden mukaisesti. Hygieniapassi toukokuussa 2023.

En mene asiakaskohteeseen, mikäli en tunne olevani täysin terve.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain.

Kankaanpäässä 1.8.2022 / päivitetty huhtikuussa 2023