



KOTOTUOTE

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLLYSLUETTELO

| | |
|--|----|
| - Yhteystiedot | 3 |
| - Yrityksen esittely | 4 |
| - Palvelut | 5 |
| - Arvot | 6 |
| - Hinnasto ja sopimukset | 7 |
| - Henkilöstö | 9 |
| - Perehdytys | 14 |
| - Riskinhallinta | 15 |
| - Hygieniäkäytännöt | 16 |
| - Lääkehoitosuunnitelma | 17 |
| - Asiakkaan asema ja oikeudet | 18 |
| - Asiakkaan kohtelu | 20 |
| - Omavalvontasuunnitelman seuranta ja liitteet | 21 |

YHTEYSTIEDOT

Yrityksen nimi: Osuuskunta Kototuote
Y-tunnus: 1066220-0

Käyntiosoite: Juurikoskenkatu 4, 84100 Ylivieska
Puhelinnumerot: 0440 410 027 / Työtilaukset
044 2318 884 / Hoivavastaava

Internet osoite: www.kototuote.fi
sähköpostiosoite: kototuote@kototuote.fi
sanna.lappinen@kototuote.fi

SÄHKÖINEN LASKUTUS

Laskutusosoite: Osuuskunta Kototuote
PL 41535
00063 LASKUNET

Verkkolaskuosoite: 003710662200
Verkkolaskuoperaattori: OpusCapita Group Oy
Operaattorin välittäjä-tunnus: 003710948874

Sähköpostilaskuosoite:
YlivieskanSeudunOsuuskuntaKototuote.FI.P.110822-4@docinbound.com

YRITYKSEN ESITTELY

Kototuote tarjoaa kotiin tuotavia hoiva-, pihatyö- ja siivouspalveluja Ylivieskassa ja sen lähikunnissa. Palveluvalikoimamme kattaa lisäksi kaikki kodin ja pihan kunnossapitotyöt. Lisäksi annamme apua arjen askareisiin kuten asiointipalvelua ja ruuan kuljetusta. Joukossamme on toistakymmentä osaavaa ja kokenutta työntekijää.

Vuonna 1996 perustettu Kototuote on jäsentensä omistama osuuskunta. Jäsenien lisäksi työtehtäviä hoitavat työsuhteessa olevat työntekijämme.

Osuuskunnan toiminnasta vastaa hallitus ja hallinnollisia asioita hoitaa toimitusjohtaja. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa hallitus ja puheenjohtaja toteuttaa päivittämisen. Työntekijät ovat säännöllisesti mukana suunnitelman päivittämisessä työntekijäpalaverien kautta.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja se tarkistetaan joka kevät vuosikokouksen yhteydessä. Myös jatkuvasti päivitettävän vuosikellon avulla varmistamme toiminnan laadun ja ajanmukaisuuden. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kototuotteen internet- sivuilla ja pyydettäessä.

Kototuotteen hallitus:

| | |
|---------------------|--|
| Sanna Lappinen | Hallituksen puheenjohtaja ja toimitusjohtaja |
| Jari Jutila | hallituksen jäsen ja Siivous- ja pihatyövastaava |
| Sirpa Jaakola | Hallituksen jäsen |
| Anneli Vähäkangas | Hallituksen jäsen |
| Marja-Leena Salmela | Hallituksen jäsen |
| Sanni Marjakangas | Kototuotteen jäsen ja Hoivavastaava |

PALVELUT

Lastenhoito

Kotiapu

- mm. ruoan kuljetus, ulkoilutus, ystäväpalvelu, kuljetus- ja saattajapalvelut

Henkilökohtainen avustus

Omaishoitajan sijaisuus

Kotihoito

- Lähihoitajan palvelut

Ylläpitosiivous

Suursiivous

Rakennus- ja remonttisiivous

Talonmiespalvelut

Piha- ja puutarhatyöt

Pihakonsultointi

ARVOT

Asiakslähtöisyys ja Laatu

Olemme asiakslähtöinen, luotettava ja ammattitaitoinen kotipalveluiden tarjoaja alueemme hyvinvointiorganisaatiossa.

Asiakslähtöisyys

Toimimme kestävän kehityksen periaatteella, tavoitteena asiakkaan hyvä päivittäinen elämänlaatu. Jokainen asiakas saa oman työntekijän, jolloin asiakassuhteesta tulee luotettava ja työskentelystä tehokasta.

Oikeudenmukaisuus ja hyvä yhteistyö asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden toimijoiden kanssa on työmme lähtökohta.

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toimimme vastuullisesti ja rehellisesti.

Laatu

Laadukkaan palvelun takaamiseksi ylläpidämme ammattitaitoamme kouluttamalla työntekijöitä jatkuvasti. Pidämme säännöllisiä työntekijäkokouksia ja kehitämme toimintaa palautteen pohjalta.

Työntekijöidemme aktiivinen osallistuminen laadukkaan ja asiakslähtöisen palvelun tarjoamiseen on tärkeä osa toimintaamme.

Turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat myös puhtaus ja viihtyvyys. Teemme työmme hyvin ja tehokkaasti suurella sydämellä.

| Hinnasto | 1.9.2017 alk. | alv. 0% | alv. 24% |
|---------------------------------------|--------------------------|----------------|-----------------|
| Lastenhoito arkipäivä | 07.00- 18.00 | 26€ /h | 32,24 |
| Kotiapu arkipäivä | 07.00- 18.00 | 27€ /h | 33,48 |
| Henkilökohtainen avustus arkipäivä | 07.00- 18.00 | 27€ /h | 33,48 |
| Omaishoitajan sijaisuus arkipäivä | 07.00- 18.00 | 27€ /h | 33,48 |
| Kotihoito arkipäivä | 07.00- 18.00 | 30€ /h | 37,20 |
| | | | |
| Ylläpitosiivous | arkipäivä | 27€ /h | 33,48 |
| Suursiivous | arkipäivä | 32€ /h | 39,68 |
| Eläinten hoito | arkipäivä | 26€ /h | 32,24 |
| Rakennus- ja remonttisiivous | arkipäivä | 32€ /h | 39,68 |
| Talonmiespalvelut | arkipäivä | 32€ /h | 39,68 |
| Piha- ja puutarhatyöt | arkipäivä | 32€ /h | 39,68 |
| Pihakonsultointi | arkipäivä | 35€ /h | 43,40 |
| | | | |
| Arki-ilta | 18.00- 22.00 | 32€ /h | 39,68 |
| Lauantaipäivä | 07.00- 18.00 | 34€ /h | 42,16 |
| Lauantai-ilta | 18.00- 22.00 | 39€ /h | 48,36 |
| Sunnuntaipäivä | 07.00- 18.00 | 54€ /h | 66,96 |
| Sunnuntai-ilta | 18.00- 22.00 | 57€ /h | 70,68 |

| | | | |
|---------------|-----------------|------------------|-------|
| Arki yö | 22.00- 07.00 | 55€ /h | 68,20 |
| Pyhäyö la-ma | 22.00- 07.00 | 65€ /h | 80,60 |
| Peruutusmaksu | alle 24h 50% | alle 12h 100% | |

Jatkuvissa asiakassuhteissa teemme sopimuksen, johon sisältyy palvelu- tai siivoussuunnitelma.

Sopimukseen kirjataan asiakkaan mahdollinen oikeus arvolisäverottomaan palveluun.

HENKILÖSTÖ

Elisa Korkeakangas

Koulutus:

- Talouskoulu
- Puutarhurin ammattitutkinto
- Sisustus- ja kalustealan artesaani

Työkokemus:

- Puistopuutarhuri, siivooja, sairaala-apulainen.
- Siivous-, kotiapu- sekä piha- ja puutarhapalvelut. Kototuote vuodesta 2017

Eija Soukka

Koulutus:

- Laitoshuoltajan koulutus

Työkokemus:

- Ompelualan yrittäjä, maatalousyrittäjä.
- Siivous- ja kotiapu-palvelut. Kototuote vuodesta 2000

Pirkko Nisula

Koulutus:

- Siivoustyön ohjaajan ammattitutkinto
- siivoustyönjohtaja -koulutus
- Vanhusten perhehoito -koulutus
- Hoiva-alan kursseja

Työkokemus:

- Perhepäivähoitaja, hoitoapulainen, siivousvastaava, siivousalan yrittäjä.
- Siivous- ja kotiapu-palvelut. Kototuote vuodesta 2015

Paula Rahkala

Koulutus:

- Talouskoulu
- Laitoshuoltajan koulutus sekä jatkokoulutus

Työkokemus:

- Laitoshuoltaja, hoitoapulainen, kerrossiivoja, laitoshuoltaja, metalliteollisuuden kokoonpanija, maatalousyrittäjä.
- Siivous- ja kotiapu- palvelut. Kototuote vuodesta 2008

Anneli Vähäkangas

Koulutus:

- Perhepäivähoitajan koulutus

Työkokemus:

- Liikeapulainen, perhepäivähoitoja, neulealan yrittäjä.
- Siivous- ja kotiapu- palvelut. Kototuote vuodesta 2006

Sirpa Jaakola

Koulutus:

- Ammattikoulun keittäjälinja
- Kodinhoitaja koulutus
- Sijaisvanhemmuus koulutus
- Henkilökohtaisen avustamisen koulutus

Työkokemus:

- Hoitoapulainen, kodinhoitaja, sijais- ja tukiperhe, maatalousyrittäjä.
- Siivous- ja kotiapu- palvelut. Kototuote vuodesta 2012

Jari Jutila

Koulutus:

- Puistopuutarhuri, puutarhateknikko
- Henkilökohtainen avustaja

Työkokemus:

- Kiinteistönhoitaja, puutarhuri, vihersisustaja, erityisammattimies, seurakuntapuutarhuri, viherrakentamisalan yrittäjä.
- Henkilökohtainen avustus, siivous- ja kotiapupalvelut. Kototuote vuodesta 2016

Sanna Lappinen

Koulutus:

- Lasten- ja nuorten erityisohjaaja
- Lastenohjaaja

Työkokemus:

- Lastenhoitaja, henkilökohtainen avustaja lapsilla, erityisavustaja, liikuntaryhmien ohjaaja, lasten liikuntaryhmien ohjaaja, siivous- ja lastenhoitopalvelut.
- Toimistotyöntekijä. Kototuote vuodesta 2016

Sanni Marjakangas

Koulutus:

- Lähihoitaja

Työkokemus:

- Vanhusten palvelutalossa lähihoitajana, lastenhoitaja, lasten henkilökohtainen avustaja.
- Hoiva- ja lastenhoitopalvelut. Kototuote 2017

Pauliina Linnala

Koulutus:

- Koulutettu hieroja, fysioterapeutti-opiskelija

Työkokemus:

- Kahvilatyöntekijä, toimisto- ja konttorisiivous, hieronta
- Siivous- ja kotiapu. Kototuote 2017

Sari Pakkala

Koulutus:

- Myyjän ammattitutkinto

Työkokemus:

- myyjä, perhepäivähoitaja, maatalouslomittaja ja veteraaniavustaja
- Kotiapu- ja siivouspalvelut. Kototuote 2018

Tiina Kurunlahti

Koulutus:

- Artesaani ja vartijan ammattitutkinto

Työkokemus:

- Siivous- ja pihatyöpalvelut. Kototuote 2018

Mirtill Kiss

Koulutus:

- Liiketalouden ammattitutkinto

Työkokemus:

- Siivoojana
- Siivouspalvelut. Kototuote 2018

Anne Vavuli

Koulutus:

- Terveystenhoitaja

Työkokemus:

- Terveystenhoitaja
- Hoivapalvelut. Kototuote 2018

PEREHDYTYS

Uuden työntekijän perehdyttämisestä vastaa hallituksen puheenjohtaja.

Työntekijän kanssa kirjoitetaan työehtosopimuksen mukainen työsopimus ja vaitiolositoumus. Häneltä tarkistetaan rikosrekisteriote. Jokainen käy lakisääteisen terveystarkastuksen työterveyshuollossa. Työntekijä suorittaa ensiapukoulutuksen ja se pidetään voimassa meidän puolesta. Ruuan kanssa kosketuksissa olevat työntekijät suorittavat lisäksi hygieniapassin.

Kototuotteen omavalvontasuunnitelman ja perehdytyskansion lukeminen edellytetään kaikilta työntekijöiltä. Työntekijät saavat henkilökortin, työvaatetusta ja työvälineet.

Asiakkaan palveluun liittyvissä tehtävissä perehdytyksen hoitaa kokenut työntekijä, joka käy yhdessä uuden työntekijän kanssa asiakkaan luona ainakin ensimmäisen käynnin. Myös meillä jo aikaisemmin työskennelleen työntekijän aloittaessa toisella asiakkaalla, käy siellä aikaisemmin työskennellyt työntekijä tutustuttamassa uuden ihmisen asiakkaalle.

Työntekijöitä tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse sekä sähköisen tietojärjestelmän kautta. Säännöllisesti pidettävien työntekijäpalaverien kautta tiedotetaan ajankohtaisista asioista ja kerätään palautetta työntekijöiltä.

RISKINHALLINTA

Työympäristömme on asiakkaan koti ja sen lähiympäristö. Tarvittaessa Asiakkaan kanssa liikutaan harrastuksiin/ tapahtumiin kodin ulkopuolelle.

Olenainen osa riskien hallintaa on huolellinen ja vastuullinen suhtautuminen työn tekemiseen sekä avoin ja luotettava ilmapiiri asiakkaan ja työntekijän välillä.

Riskien ehkäisemiseksi koulutamme työntekijöitä jatkuvasti. Kaikilla on voimassa oleva ensiapukoulutus ja työtehtäviin liittyviä lisäkoulutuksia. Kaikki työntekijät suorittavat työturvallisuuskoulutuksen.

Lapsiperheiden kanssa työskentelevät työntekijät toimittavat rikosrekisteriotteen työnantajalle 5 vuoden välein ja elintarvikkeita käsittelevät työntekijät ovat suorittaneet hygieniapassin.

Jokaisella työntekijällä on oma asiakaskunta, jonka luona hän käy säännöllisesti. Työntekijä käy läpi mahdolliset riskit ja kriittiset työvaiheet asiakkaan kohdalta ja mikäli tunnistaa epäkohtia tai turvallisuusriskejä, hän kirjaa ne ylös poikkeamakaavakkeelle. Läheltä piti -tilanteista täytetään myös aina poikkeamakaavake ja sen allekirjoittaa sekä asiakas että esimies. Palvelun kannalta tarpeelliset tiedot ovat myös työntekijän sijaisen käytettävissä.

Riskeistä tiedotetaan asiakasta tai hänen hoidossaan vastuussa olevaa tahoa. Riskit tuodaan esille työyhteisössä kiireellisyydestä riippuen välittömästi työnantajan kautta tai viikoittain pidettävässä tiimipalaverissa. Mahdolliset toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi suoritetaan välittömästi.

Asiasta tiedotetaan työnantajan lisäksi asiakasta ja mahdollista palvelun tilaajaa. Tarvittaessa pyydetään apua tilanteiden analysointiin ja korjaamiseen. Asiakas pidetään tietoisena tapahtumista ja tulevista muutoksista.

Työntekijät ovat perehtyneet omavalvontasuunnitelmaan ja ovat mukana sen päivittämisessä säännöllisesti.

HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Viikkosiivoukset toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti siivoamalla ensin kodin puhtaimmat tilat kuten keittiö ja makuuhuone. Viimeisenä wc ja pesutilat. Siivoukset tehdään asiakkaan omilla välineillä tai Kototuotteen välineillä, jotka pestään siivouksen jälkeen asianmukaisesti.

Käytämme asiallisia siivousvälineitä ja huolehdimme oikeat pesuaineet sekä oikean annostelun. Tarvittaessa puhdistetaan astianpesukone, mikro sekä jääkaappi. Huolehditaan hyvästä käsihygieniasta.

Mikäli asiakkaan kotona on tarttuvia bakteereja, niiden leviäminen estetään käyttämällä kertakäyttöisiä suojavarusteita. Käytetyt hanskat ym. hävitetään suljetussa pussissa sekajätteeseen.

Työntekijämme eivät työskentele tarttuvia tauteja sairastavina. Huomioimme alhaisen vastustuskyvyn omaavia asiakkaita. Suunnittelemme työtehtävät niin, ettemme kuljeta tauteja asiakkaalta toiselle.

LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

Osuuskunta Kototuote tarjoaa hoiva- ja hoitopalveluja tilapäiseen ja pitempiaikaiseen tarpeeseen.

Tällä hetkellä emme anna tai jaa lääkkeitä asiakkaille. Ensiaputilanteessa autamme asiakasta ottamaan kiireelliset lääkkeet, esim. sydän-, astma- tai diabeteskohtauksissa.

Hoitajalla tulee olla potilaan ajan tasalla oleva lääkelista, mistä hoitaja voi tarkistaa lääkkeiden jaon olevan oikein sekä lääkkeiden antoajat. Lääkkeiden tulee myös olla hoitajan saatavilla, jotta hän voi tarkistaa, että niitä säilytetään oikeassa paikassa ja oikeassa lämpötilassa. Tämä on tarpeen mahdollisten puutteiden korjaamiseen dosetin tarkistuksen yhteydessä.

Hoitaja varmistaa lääkkeitä antaessaan, että ne menevät perille ja että oikea lääke menee oikeaan paikkaan. Hän myös seuraa lääkkeen vastetta ja uusien lääkkeiden aloittaessa yhteisvaikutuksia ja mahdollisia allergisia oireita (esim. antibiootit).

Lääkepoistot (esim. lattialle tippuneet) tulee säilyttää erillisessä astiassa, kuten myös lääkelastarit, jotka toimitetaan apteekkiin niille varattuihin keräilyastioihin.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan ja tai hänen asioitaan hoitavan henkilön/ tahon kanssa yhdessä laaditaan **sopimus**, johon kirjataan seuraavat perustiedot:

- Asiakkaan ja Kototuotteen yhteystiedot
- Palvelun sisältö; työtehtävä, työaika, ajankohta
- Laskutustiedot

Asiakkaille, jotka saavat palvelun ilman arvonlisäveroa:

- Asiakkaan oikeus arvonlisäverottomaan sosiaalipalveluun
- Asiakkaan yhteyshenkilön yhteystiedot
- Asiakkaan hoidon kokonaisvastuussa oleva taho / muu sopijaosapuoli
- Mahdollisesti asiakkaan avainten hallinta
- Mahdollisesti asiakkaan raha-asioiden hoito ja menettelytavat

Sopimukseen liitetään **palvelusuunnitelma**, johon kirjataan tarkemmin palvelun sisältöön ja asiakkaan hoitoon liittyvät asiat. Lähiomaisen tiedot sekä tieto, keneen asiakkaan voinnista tarvittaessa ollaan yhdessä.

Ylläpitosiivous-asiakkaiden kanssa tehdään erillinen **siivoussuunnitelma**, johon kirjataan yksityiskohtaisesti siivottavat alueet tai työtavat.

Asiakkaan oma työntekijä seuraa palvelusuunnitelman toteutumista asiakaskäynneillä. Mikäli työntekijän, asiakkaan tai vastuutahon aloitteesta nousee tarve, päivitetään suunnitelmaa yhdessä.

Säännöllisissä kuukausipalavereissa käydään työntekijöiden kanssa läpi asiakuuksiin liittyviä tapahtumia ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä.

Hoivavastaava huolehtii asiakkaiden hoidon toteutumisesta palvelusuunnitelman mukaisesti. Toimii hoivatiimin vetäjänä ja jakaa asiakaskäynnit. Huolehtii Hoivapuolen asiakkaiden kirjauksista.

Siivous- ja pihatyövastaava huolehtii vakituisten siivousasiakkaiden kirjaamisista. Toimii työntekijöiden tukena palveluiden toteuttamisessa.

Toimitusjohtaja ottaa vastaan uudet työtilaukset.

Keräämme asiakkailta palautetta kirjallisesti sekä suullisesti. Olemme yhteydessä palveluseleitä myöntävään tilaajaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Toivomme asiakkaan antavan palautetta palvelun laadusta ja toimivuudesta joko työntekijälle tai Kototuotteen toimitusjohtajalle. Työntekijät tuovat kentältä saamaansa palautetta ja kehittämisideoita tiimipalaveriin ja toimintaa kehitetään annetun palautteen pohjalta. Toimintayksikön vastuuhenkilö ja palautteen ja muistutuksen vastaanottaja on toimitusjohtaja.

Mikäli huomaat virheitä palvelussamme, ota suoraan meihin yhteyttä mahdollisimman pian. Kuluttajaneuvonta ohjeistaa asiakkaita ottamaan yhteyttä kirjallisesti.

sähköpostitse: kototuote@kototuote.fi

postitse: Kototuote
Juurikoskenkatu 4
84100 Ylivieska

puhelimitse: 0440-410027

Mikäli yhteydenottosi ei tuota toivomaasi tulosta, voit ottaa sosiaalipalveluissa yhteyttä sosiaaliasiamieheen sekä siivous- ja pihatöiden palveluissa kuluttajaneuvontaan.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Anu Vähäkangas p. 044 3553 635

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

P. 029 553 6901 (arkisin klo 9-15). Lisätietoja löydät esimerkiksi kuluttajaneuvonnan internet-sivuilta www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

ASIAKKAAN KOHTELU

Asiakslähtöisyys on meille kunnia-asia. Haluamme toiminnallamme edesauttaa asiakkaan henkilökohtaista vapautta. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme hänen osallistumistaan palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan kotona ollessa emme koske heidän henkilökohtaisiin esineisiinsä tai suljettujen ovien takana oleviin tavaroihin, ellei se ole tarvittavaa. Palvelun toteutuksessa otamme huomioon asiakkaan toiveet sekä pyrimme huomioimaan asiakkaalle tärkeät asiat.

Sopimukset laaditaan yhdessä asiakkaan tai hänen asioitaan edustavan henkilön tai tahon kanssa. Mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeus on rajoitettua, keskustelemme siitä omaisten ja lääkärin kanssa ja kirjaamme asian palvelusuunnitelmaan sekä asiakastietoihin.

Jokaisella asiakkaalla oma työntekijä, joka loma-aikoja lukuunottamatta hoitaa kaikki asiakaskäynnit. Työntekijä perehdytetään jokaisen asiakkaan hoitoon ja palveluun. Työntekijän ammattitaito varmistetaan kyseiseen työtehtävään.

Vastuuhenkilöt varmistavat palvelusuhteiden laadun ja toimivuuden sekä tiedottavat asiasta hallitusta. Mikäli yhteistyö ei ole sujuvaa, voidaan työntekijää vaihtaa. Asiakkaiden tekemät kantelut käsitellään hallituksen, työntekijän, asiakkaan, omaisten ja viranhaltijatahon kanssa.

Läheltä piti -tilanteissa ja vaaratilanteissa toimitaan asian edellyttämällä tavalla ja korjataan epäkohdat mahdollisimman pian. Tilanteet kirjataan ja ne käsitellään nimettömästi sekä tiimipalaverissa että hallituksen kokouksessa. Toimimme yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA LIITTEET

Oma- ja pelastussuunnitelma päivitetään joka vuoden huhtikuussa vuosikokouksen jälkeen sekä tarvittaessa tietojen muuttuessa.

Liitteet:

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Oma- ja pelastussuunnitelman tietoturva ja tietosuojat