

OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Nimi: Siivouspalvelu H&H Oy
y-tunnus: 2840410-3
Kunta: Tampere
Hyvinvointialue: Pirkanmaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Siivouspalvelu H&H Oy, Ylöjärventie 18, 33420 Tampere

Palvelumuoto

Siivouspalvelu H&H tarjoaa Pirkanmaalla ja Uudenmaan alueella seuraavia palveluita: kaikki siivousalan palvelut, kuten esimerkiksi toimitilasiivoukset, ravintolasiivoukset, liikuntapaikkojen siivoukset, teollisuuden siivoustyöt, erikoispuhdistukset sekä aseptiset- ja elintarvikehygieniset siivoukset. Tarjoamme palvelujamme myös kotitalouksille (vanhukset, pariskunnat, lapsiperheet, yhden henkilön taloudet).

Toiminnasta vastaavan henkilö

Laura Haukijärvi
puhelin: 045 1376663
sähköposti: laura@siivouspalvelua.fi

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Siivouspalvelu H&H tarjoaa Pirkanmaalla ja Uudenmaan alueella seuraavia palveluita: kaikki siivousalan palvelut, kuten esimerkiksi toimitilasiivoukset, ravintolasiivoukset, liikuntapaikkojen siivoukset, teollisuuden siivoustyöt, erikoispuhdistukset sekä aseptiset- ja elintarvikehygieniset siivoukset, kotisiivoukset.

Jokaiselle asiakkaallemme teemme kirjallisen siivoussopimuksen, jossa huomioidaan asiakkaan tarpeet ja toiveet. Sopimukseen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa suoritettavat tehtävät, sovittu aika ja hinta. Sopimus tehdään kahtena kappaleena ja sitä päivitetään tarvittaessa. Noudatamme vaitiolovelvollisuutta.

Arvojamme ovat luotettavuus, yksilöllisyys palveluiden suunnittelussa, asiakkaan kunnioittaminen sekä laadukas palvelu. Asiakaspalvelumme on joustavaa ja mutkatonta, meidät tavoittaa helposti. Ympäristöystävällisyys on myös meille tärkeää. Siivouksen laatua seuraamme tarkasti tekemällä laatukierroksia ja keskustelemalla säännöllisesti niin asiakkaan kuin kohteen siistijän kanssa.

Työntekijöidemme hyvinvointi on meille tärkeää, johon panostamme monin eri tavoin.

OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Työyhteisömme avoin, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri mahdollistaa sen, että sekä asiakkaat, että henkilökunta uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä mahdollisia epäkohtia. Henkilökuntaamme kuuluu monia pitkäaikaisia alan ammattilaisia, jotka ovat sitoutuneita työhönsä. Pyrimme ennakoimaan riskit huolellisella kartoituskäynnillä asiakkaan luona. Henkilökunta perehdytetään jokaiseen kohteeseen, jonka jälkeen allekirjoitetaan perehdytyslomake. Työntekijöillä on asianmukaiset työvaatteet ja mahdolliset suojavaatteet, jos sellaisia tarvitaan. Työvälineet ja siivousaineet ovat laadukkaita ja juuri kyseiseen työhön sopivia. Vakuutukset ovat voimassa mahdollisten tapaturmien tai vahinkojen sattuessa.

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Jokaisen työntekijän on tuotava riskit sekä vaaratilanteet työnjohdon tietoon. Varmistamme myös, että työvälineet ovat ehjiä ja puhtaita. Työnteon aikana huolehditaan siitä, että työvälineet eivät aiheuta kompastumisvaaraa. Painavien esineiden käsittely ja siirtely on kielletty eikä korkeille paikoille saa nousta.

Riskien käsitleminen

Havaitut epäkohdat käydään asiakkaan ja henkilökunnan kanssa läpi ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Lisäksi mietitään, miten jatkossa vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohtiin reagoidaan välittömästi niiden ilmettyä. Asianosaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja mietitään yhdessä mahdollisia toimintatavan muutoksia ja palveluntarpeen uudelleen kartoitusta.

Muutoksista tiedottaminen

Henkilökuntaa ja muita asianosaisia tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisen ovat osallistuneet: Laura Haukijärvi ja Hanna Suoniemi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Laura Haukijärvi, laura@siivouspalvelua.fi, 045 1376663

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksen kotisivulla: www.siivouspalvelua.fi

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palveluntarve kartoitetaan ilmaisella asiakaskäynnillä kohteeseen, jossa arvioidaan palveluntarve yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys avun tarpeesta.

Palvelussuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan tai tarvittaessa omaisen kanssa. Seuraamme palvelusuunnitelman toteutumista. Henkilökunta perehdytetään jokiaseen asiakaskohteeseen erikseen palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusopimuksen liitteeksi tule aina työlista, johon on listattu tehtävät työt. Työn suorituksen yhteydessä varmistamme, että kyseiset työt tulevat suoritettua listauksen mukaisesti. Pyrimme siihen, että samat työntekijät vierailevat asiakkaan kotona.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiallinen, ystävällinen ja kunnioittava kohtelu on jokaisen ihmisen ehdoton oikeus. Teemme työtämme täydellä sydämellämme. Kunnioitamme asiakkaan päätöksiä, itsemääräämisoikeuksia, yksityisyyttä ja noudatamme vaitiolovelvollisuutta. Toimimme aina asiakkaan ehdoilla. Jos havaitsemme epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutusta, johto puuttuu siihen heti ja selvittää tapahtumat kaikkien osapuolten kanssa. Yksityisen sosiaalipalveluiden tuottajalla on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan kaltoinkohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakaspalaute kerätään talteen. Palautteet käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa niiden pohjalta kehitetään omavalvontasuunnitelmaa tai asiakkaan palvelusuunnitelmaa.

Reklamaatioihin vastataan tarvittaessa kirjallisella vastauksella mahdollisimman nopeasti. Asiakaspalautetta voidaan ottaa vastaan puhelimitse, sähköpostitse joko henkilökohtaisesti tai kotisivujemme kautta. Lähetämme myös asiakaskyselyjä (NPS-luku) säännöllisesti palvelun laadun varmistamiseksi. Palautteet ovat erittäin tärkeitä toiminnan jatkuvan kehittämisen työkaluja. Mahdollinen negatiivinen palaute käsitellään kehitystarpeena ja siihen reagoidaan välittömästi. Positiivinen palaute auttaa jaksamaan työssä ja toimii yrityksen kannustimena.

Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamansa palveluun, hänellä on oikeus saada mahdollinen epäkohta korjattua veloituksetta.

Reklamaatiot ja muistutukset osoitetaan palveluntuottajalle. Ne käsittelee palvelupäällikkö tai hänen valtuuttamansa henkilö. Mahdolliset ilmoitukset käsitellään välittömästi niiden saavuttua.

Ilmoituksen vastaanottaja: Hanna Suoniemi, hanna@siivouspalvelua.fi, 044 723 3507

ASIAKASTURVALLISUUS

Työtehtävissä käytämme omia laadukkaita siivousvälineitä ja siivousaineita. Yhtiötason turvallisuudesta vastaa toimitusjohtaja.

Varmistamme osaltamme, että kotiympäristö on asiakkaallemme mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, niin ilmoitamme siitä välittömästi asiakkaalle. Huolehdimme, että tavarat tulevat siivouksen jälkeen omille tutuille paikoilleen. Asiakkaan avaimista huolehditaan asianmukaisesti. Avaimia säilytetään lukollisessa avainkaapissa. Työntekijät haastatellaan kasvotusten ja heidän kanssaan tehdään kirjallinen työsopimus. Koeajan aikana arvioimme työntekijän soveltuvuutta tiimiimme. Henkilökunta perehdytetään huolellisesti jokaiseen kohteeseen sekä työvälineisiin ja toimintatapoihimme. Työskentelyssä noudatetaan aseptista työjärjestystä, käytetään tarvittaessa suojavaatetuksia ja varmistutaan hygieenisestä työskentelystä.

Noudatamme viranomaisten määräyksiä ja suosituksia kaikissa turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnit tehdään aina kasvotusten ja otetaan erityisesti huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Huolehdimme aina huolellisesti perehdyttämisestä. Perehdytys korostuu entisestään, mikäli palkattavalla työntekijällä ei ole soveltuvaa koulutusta tai riittävää aikaisempaa kokemusta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Pääsääntöisesti työskentely tapahtuu pareittain. Huolehdimme siitä, että uuden työntekijän työparina on aina kokenut perehdyttäjä. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yksityisen sosiaalipalveluiden tuottajana meillä on ilmoitusvelvollisuus havaitessamme kaltoinkohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä. Mikäli yllä mainittua havaitaan, ilmoittaa henkilöstömme mahdollisista epäkohdista toimitusjohtajalle. Toimitusjohtaja ilmoittaa asioista edelleen viranomaisten suuntaan.

ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastiedot ovat e-lomakkeella sähköisenä ja niihin pääsee käsiksi vain omilla tunnuksilla ja salasanoilla. Tunnukset ovat palvelupäälliköllä ja palveluohjaajilla. Sopimukset säilytetään sähköisesti Vismassa ja niihin pääsevät omilla tunnuksilla ja salasanoilla palvelupäällikkö ja sopimusten laatija. Noudatamme kaikessa toiminnassaan vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa.

Henkilötietoja käsitellään tietosuojaselosteen mukaisesti.

Tietosuojaseloste kotisivuilla: www.siivouspalvelua.fi

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: Jarkko Haukijärvi, info@hhrakennuslogistiikka.fi

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yritystä.

Paikka ja päiväys Tampereella 12.4.2023