

SIIVOUSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Arvot ja toimintaperiaatteet

3 RISKINHALLINTA

Riskien tunnistaminen

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7 TURVALLISUUS

Henkilöstö

Siivousaineiden perehdytys

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja:

TesiRi Y-tunnus: 3285585-5

Palvelumuoto:

Kotisiivous

Yhteystiedot:

Riikka Hämäläinen

+35845 318 4321

Info@tesiri.fi

Etelä-Savon hyvinvointialueen myöntämä lupa.

Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen tukipalveluiden tuottaja.

Päätös §3/2023

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus:

TesiRi on perustettu vuonna 2022 tuottamaan siivouspalveluita yksityisille sekä yrityksille.

TesiRi tuottaa siivouspalveluita Etelä-Savon alueella.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Jokaisella on oikeus puhtaaseen ja siistiin kotiin omasta lästä, toimintakyvystä tai elämäntilanteesta huolimatta.

Pyrimme työssämme aina löytämään asiakasta miellyttävän/ parhaiten palvelevan ratkaisun siivous asioissa.

Teemme työmme aina ammattitaidolla.

TesiRi
y-tunnus: 3285585-5
www.tesiri.fi

Riikka Hämäläinen
+35845 318 4321
Info@tesiri.fi

3 RISKINHALLINTA

Pyrimme ennakoimaan riskit huolellisella kartoituksella.

Jokaiselle uudelle asiakkaalle tehdään arviokäynti, jossa käydään läpi siivouspalvelun tavoitteet, asiakkaan toiveet sekä tehdään kirjallinen palvelusopimus.

Muutoksista tiedotetaan aina henkilökohtaisesti.

Riskientunnistaminen:

Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan yhteistyönä. Jokaisen työntekijän on tuotava riskit, poikkeamat sekä vaaratilanteet työjohdon tietoon.

Varmistamme myös, että työskentelyvälineet ovat ehjiä sekä puhtaita. Huolehdimme siitä, että työntekijällä on riittävä valaistus työntekoon. Työnteon aikana huolehditaan, siitä ettei työvälineet aiheuta kompastumisvaaraa. Tarjoamme työntekijöillemme mahdollisuuden mennä työturvallisuuskoulutukseen.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman ovat laatineet toiminnasta vastaava Riikka Hämäläinen.

Seurannasta ja omaevalvontasuunnitelman päivityksistä vastaa Riikka Hämäläinen

Suunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelma on tulostettuna toimistolla ja sähköisenä kotisivuillamme. www.tesiri.fi



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluntarve kartoitetaan aina ilmaisella tutustumiskäynnillä kohteeseen, jossa arvioidaan siivouksen tarve yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan toive pyritään aina toteuttamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Kunnioitamme asiakkaiden päätöksiä, yksityisyyttä ja noudatamme vaitiolovelvollisuutta.

Mikäli ongelmia havaitaan, johto puuttuu siihen heti ja selvittää tapahtumat kaikkien sitä koskevien osapuolten kanssa. Johdon vastuulla on korjata tilanne niin, ettei se toistu.

Jos asiakas kokee, että häntä on kohdeltu epäasiallisesti, toivomme hänen ottavan välittömästi yhteyttä TesiRin toiminnanjohtajaan, jolloin voimme käydä tilanteen läpi yhdessä kaikkien asianosaisten kanssa ja suunnitella tilanteen korjaus niin, ettei se enää toistu ja pyrkiä takaamaan luottamuksen sekä hyvän asiakassuhteen säilyminen.

Tapahtumat raportoidaan ja pyritään ennaltaehkäisemään vastaavien tapahtumien varalta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Siivoustyön laadusta vastaa siivoustyön vastaava Riikka Hämäläinen.

TesiRin työntekijät käyttävät siivouksessa aina puhtaita välineitä. Käytämme omia välineitämme ellei asiakas nimenomaan halua käytettävän hänen välineitään.

Siivousvälineet puhdistetaan sovittujen ohjeiden mukaisesti.

Huomioimme asiakkaan allergiat siivousaineiden valinnassa ja tarvittaessa käytämme esimerkiksi hajusteettomia pesuaineita.



7 TURVALLISUUS

Työnhakijat haastatellaan aina kasvotusten ja heidän kanssaan tehdään kirjallinen työsopimus.

Työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus.

Koe-ajan aikana arvioimme työntekijän soveltuvuuden tiimiimme. Huolehdimme aina työntekijöiden huolellisesta perehdyttämisestä kohteisiin, työvälineisiin sekä toimintatapoihin.

Perehdyttäjät työskentelee aluksi aina yhdessä uuden työntekijän kanssa. Työntekijöiden tietoon saatetaan kaikki asiakkaiden kanssa sovitut työtehtävät sekä niissä tapahtuvat muutokset. Työntekijöiden kanssa pidetään säännöllisesti palaverieita, joissa käydään läpi toimintaa ja sen kehitystä.

Kaikkien käyttämiemme siivousaineiden käyttö -ja turvallisuusohjeet löytyvät erillisestä kansioista, joka annetaan kaikille työntekijöille. Kansiosta löytyy myös siivousvälineiden huolto-ohjeet ja työturvallisuusohjeet.

Kaikki aineet ja toimintatavat opastetaan lisäksi perehdytyksen yhteydessä uusille työntekijöille.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

TesiRin asiakastiedot kirjataan manuaaliseen asiakasrekisteriin. Noudatamme vaitiolovelvollisuutta tietojen suhteen, emmekä luovuta tietoja ulkopuolisille. Tietosuojavastaavana toimii Riikka Hämäläinen p.0453184321

Juvalla 2.5.2023

Toiminnanjohtaja

Riikka Hämäläinen