

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT:

**Virallinen nimi:**

JaVil Rakenne Avoin Yhtiö                      Y:1767035-0

**Toimintayksikön nimi ja osoite:**

JaVil Siivouspalvelut  
Sokeritopankatu 4, 15610 Lahti

**Toiminnasta vastaa:**

Hannamari Holopainen  
Sokeritopankatu 4, 15610 Lahti  
P. 050 3228 277      Sähköposti: hanna(@)javilrakenne.fi

**Tarjottavat palvelut:**

Siivouspalvelut sekä tarvittaessa myös muita kotitöitä pienimuotoisesti

**Asiakasryhmät:**

Lapsiperheet, kotona asuvat vanhukset, liikuntarajoitteiset.

**Toimialue:**

Lahti

**Ilmoituksenvarainen toiminta:**

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 10.2.2014 (D/444/05.00.01.01/2014)

Vastuuvakuutus voimassa toistaiseksi (Pohjantähti)

Ennakkoperintärekisterissä

Työnantajarekisterissä

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET:

### **Ihminen ihmiselle**

Otamme huomioon, että jokainen asiakkaamme on yksilö; heillä on erilaiset tarpeet sekä toimintatavat elämässään, kunnioitamme jokaisen mielipiteitä. Ymmärrämme erilaisia toimintatapoja sekä ohjaamme toimintaamme tunteella jos se on mahdollista.

### **Itsemääräämisoikeus**

Asiakas on aina ykkönen. Toimimme asiakkaan tahdon mukaisesti, jos se lain puitteissa on mahdollista ja se ei aiheuta vahinkoa asiakkaalle tai muille.

### **Huolenpito**

Välitämme asiakkaistamme henkilökohtaisella tasolla. Jos asiakkaamme tarvitsee esim. terveydellistä apua, otamme yhteyttä joko omaisiin tai muihin tahoihin, jos asiakas ei siihen itse kykene.

### **Oikeudenmukaisuus**

Toimintamme on aina eettisesti oikeaa ja toimimme lakien puitteissa. Kuuntelemme asiakkaidemme mielipiteitä sekä neuvottelemme heidän kanssaan asioista.

### **Riskien hallinta**

Ks. Liite

## OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

### **Oma valvonnan vastuhenkilö:**

Hannamari Holopainen

Sokeritopankatu 4, 15610 Lahti

P. 050 3228 277 Sähköposti: [hanna@javilrakenne.fi](mailto:hanna@javilrakenne.fi)

Vastuhenkilö päivittää omavalvontasuunnitelman jos muutoksia tapahtuu, sekä vastaa siitä että suunnitelmaa noudatetaan kaikilta osin.

### **Oma valvonnan toteutus:**

Päivittäiset palaverit työntekijöiden kanssa joko kasvokkain tai puhelimitse, pohdimme parhaita toimintatapoja jokaisen asiakkaan kohdalla.

Sovimme yhdessä vastuhenkilöt ja toteuttamistavat, aikataulut yms.

## ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN SEKÄ ASIAKASPALAUTE

### **Asiakaspalaute:**

Asiakaspalautetta hankitaan kysymällä kuukausittain tai useammin onko kaikki sujunut niinkuin asiakas on toivonut. Jos asiakasta ei tavata henkilökohtaisesti, palaute kysytään sähköpostilla tai puhelimitse.

Palautetta voi ja pitää antaa myös ilman kyselyä; silloin voimme keskustella heti asiakkaan kanssa mahdollisesti parantavista toimenpiteistä.

Asiakaspalautteet käsittelemme palavereissa tai puhelimitse, yleensä heti palautteen tultua, sekä pohdimme mahdolliset parantavat toimenpiteet jos palaute on ollut negatiivista.

## RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNUSTAMINEN SEKÄ KORJAAVAT TOIMENPITEET

### **Riskit:**

Riskejä kotitaloustöissä on pääosin korkeat paikat: pölyjen pyyhintä kaappien päältä, parvekelasien ja ikkunoiden pesut. Riski syntyy aina kun joutuu nousemaan taloustikkaille tai tuolille, myös tietyt puhdistusaineet ovat riski joutuessaan esim. silmiin.

### **Korjaavat toimenpiteet:**

Ks. Liite

## HENKILÖSTÖ

### **Henkilöstöluettelo:**

Saatavilla tarvittaessa.

Emme käytä sijaisia, toiminnan kasvaessa pyrimme rekrytoimaan pitkäaikaisia, luotettavia työntekijöitä, joilla on sama arvomaailma kuin meillä. Henkilökunnan osaamista ja ammattitaitoa ylläpidetään erilaisilla ammattijulkaisuilla sekä keskustelemalla työtavoista. Hyvinvointia ylläpidetään virkistyspäivillä sekä kehityskeskusteluilla, joita on lähes viikoittain.

## ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yksikön turvallisuussuunnitelusta ja -toiminnasta vastaa:**

Hannamari Holopainen

Sokeritopankatu 4, 15610 Lahti

P. 050 3228 277 Sähköposti: [hanna@javilrakenne.fi](mailto:hanna@javilrakenne.fi)

Asiakkaan turvallisuus huomioidaan aina ja jos puutteita havaitaan, kerrotaan siitä asiakkaalle tai mahdollisesti hänen lähioimaiselleen.

Jos turvallisuuteen liittyviä seikkoja on mahdollista korjata saman tien, teemme sen tai jos asiakas sitä haluaa, kutsumme paikalle ammattilaisen joka hoitaa asian. Keskustelemme asiasta kuitenkin aina ensin asiakkaan kanssa, jotta saamme hänet ymmärtämään mahdollisen vaaran.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Sopimus:**

Sopimus tehdään aina kirjallisena, sekä kerrotaan kaikki sopimuksessa olevat seikat vielä suullisesti, kuten tuntihinta, kokonaishinta, vastuuvakuutus ja sopimuksen irtisanomiseen liittyvät asiat.

Asiakkaan tarpeet kartoitetaan tarkasti ja kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelmaan.

Yritämme mahdollisimman tarkasti toteuttaa asiakkaan toiveet, jotta palvelumme kohtaisi tarpeen ja toisi tyydytystä.

Mahdolliset sopimusmuutokset tehdään aina kirjallisena ja toimitetaan henkilökohtaisesti asiakkaalle.

**Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus.**

## **Palaute:**

Mahdolliset palautteet voi antaa yrittäjälle, työntekijöille, Palvelu Santraan tai kunnan valvovalle viranomaiselle. Myös kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä.

Palautteen kerääminen tapahtuu noin kuukausittain kyselemällä henkilökohtaisesti asiakkaalta työn laadusta sekä muista seikoista. Palautetta ei varsinaisesti kirjata mihinkään ylös, vaan tulevaisuudessa toimimme paremmin sen mukaan, asiakaskohtaisesti.

Pidämme kirjaa asiakkaiden toiveista milloin työmme tulisi suorittaa (kellonajat ja viikonpäivät) ja sovitamme työmme niiden mukaan. Tämä on jokaisella yksilöllistä ja johtuu erilaisista elämäntilanteista joita kunnioitamme.

## PALVELUN LAADUN VARMISTAMINEN

### **Työvälineet:**

Jokaisessa kohteessa käytämme puhtaita välineitä. Pääsääntöisesti käytämme omia välineitä. Asiakkaan toiveesta voimme käyttää esim. asiakkaan omaa imuria. Siivousaineet ovat aina omia, sekä esim. siivousliinat.

### **Siivoustyön ajankohta:**

Sovimme etukäteen asiakkaamme kanssa päivämäärät sekä kellonajat, jolloin siivous suoritetaan. Esteen sattuessa asiakkaamme tai hänen omaisensa tulee ilmoittaa siitä viimeistään siivouspäivän aamuna joko soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla. Samalla voidaan sopia siirretäänkö työn toteutusajankohta tuonemmaksi vai perutaanko vain kokonaan.

Olemme suullisesti sopineet jokaisen asiakkaan kanssa, ettemme tule jos asiakas tai joku perheenjäsenistä on sairastunut herkästi tarttuvaan tautiin, koska emme halua levittää sitä eteenpäin. Tämä löytyy myös kirjallisena siivoussopimuksessa. Yrityksellä on toimintasuunnitelma epidemia-aikoja varten. Ks. Liite

### **Välinehuolto:**

Siivousvälineet huolletaan päivittäin. Huonokuntoisista luovutaan ja hankitaan uudet tilalle, siivousliinat huolletaan päivittäin sekä uusitaan aika ajoin tarpeen vaatiessa. Siivousmenetelmiä päivitetään lukemalla alan julkaisuja ja seuraamalla eri sivustoja.

## ASIAKASTURVALLISUUS

### **Ilmoitusvelvollisuus:**

Teemme ilmoituksen pelastusviranomaiselle, jos asiakkaalla on asunnossaan joku riskitekijä jota ei saa pyynnöstämme huolimatta korjata tai se ei korjaannu vaikka olemme asiasta keskustelleet asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa.

.

## HENKILÖSTÖ

Tällä hetkellä henkilöstöä on 2 vakituista siivoojaa. Sijaisia tai muita väliaikaisia työntekijöitä ei käytetä. Tähtäämme siihen, että asiakkaamme tuntee työntekijämme ja näin ollen tuntee turvallisuutta.

Henkilöstömme vaatimuksena on hyvän ammattitaidon lisäksi erinomainen asiakaspalvelutaito; työn ohessa pystyttävä keskustelemaan asiakkaidemme kanssa, jos asiakas sitä haluaa.

Lisäksi vaadimme ehdotonta luotettavuutta sekä vaitiolovelvollisuutta työntekijöiltämme.

Henkilöstön rekrytointi- sekä koulutussuunnitelma ks. Liite.

## ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### **Tietosuojavastaava:**

Hannamari Holopainen

Sokeritopankatu 4, 15610 Lahti

P. 050 3228 277 Sähköposti: [hanna\(@\)javilrakenne.fi](mailto:hanna(@)javilrakenne.fi)

Asiakastiedot kirjataan sopimukseen ja hoito-ja palvelusuunnitelmaan.

Tietoja säilytetään lukitussa kaapissa.

Poistuneiden asiakkaiden tietoja ei säilytetä, vaan ne tuhotaan asianmukaisesti.

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

JaVil Siivouspalvelut on kasvava siivousalan yritys, jonka pääperiaatteena on:

- \*100 % asiakastyytyväisyys laadun suhteen
- \* tuntea ja palvella asiakkaitaan henkilökohtaisella tasolla
- \* olla alueensa paras ja luotettavin siivousliike
- \* toimia lakien mukaan oikein etiikkaa unohtamatta

Lahdessa 9.6.2014

Hannamari Holopainen  
JaVil Siivouspalvelut