



PALVELUKESKUS
Vaahtera
arvokas elämä - valuable life

SIIVOUSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palvelukeskus Vaahtera Oy

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	2
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	2
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	4
6. ASIAKASTURVALLISUUS.....	4
7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	5
8. OMAVALVONTAAUUNNITELMAN SEURANTA.....	5

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Palvelukeskus Vaahtera Oy Y-tunnus 2248409-3

Kunta: Teuva

Sote-alue: **Pohjanmaa**, Etelä-Pohjanmaa; Päijät-Häme

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Palvelukeskus Vaahtera Oy

Katuosoite: Maurinkuja 2

Postinumero: 64700 Postitoimipaikka: Teuva

Toiminnasta vastaavat henkilöt:

Eija Rintala

Puhelin:0504619467 Sähköposti: palvelukeskusvaahtera@gmail.com

Veera Konttinen

Puhelin:0503508918 Sähköposti: veera.palvelukeskus@gmail.com

Alihankintaa ei ole käytössä, käytämme ainoastaan omaa henkilökuntaa.

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Palvelukeskus Vaahtera Oy tuottaa laadukkaita siivouspalveluita. Kussakin kohteessa noudatetaan sopimuksessa määritellyjä työohjeita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Tuotamme puhtaanapitopalveluita kohteissamme laadukkaasti ja asiakasystävällisesti sekä ympäristöystävällisesti käyttäen mahdollisimman vähän luontoa kuormittavia aineita. Vastaamaamme asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla ja kehitämme työtä yhä paremmin vatsamaan näitä tarpeita.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskien hallinta

Palvelukeskus Vaahtera Oy:n lähtökohtainen toimintaperiaate on tuottaa laadukkaita puhtaanapitopalveluita. Henkilökuntamme on sitoutunut ja perehdytetty omavalvontasuunnitelmaan. Tarpeelliset vakuutukset ovat voimassa mahdollisten tapaturmien ja vahinkojen sattuessa.

Riskien tunnistaminen

Jos työn laadussa tms. kuitenkin havaitaan epäkohta/kohtia asiakas kertoo havaitsemansa siivoustyön epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suoraan työntekijälle. Havaitusta epäkohdista voi mielellään ilmoittaa myös yrittäjälle.

Riskien tunnistaminen toteutetaan 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.

Riskien ja esille tulevien epäkohtien käsitleminen ja toimenpiteet

Epäkohtiin reagoidaan välittömästi. Esille tulevat siivoustyöhön liittyvät epäkohdat käsitellään työyhteisössä ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet vastuuntuntoisesti. Yrittäjä huolehtii, että henkilökunnalla on

ajantasaiset tiedot ja työohjeet. Muutoksista informoidaan työntekijöitä henkilökohtaisesti.

4 . OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yrittäjä Eija Rintala, Veera Konttinen

Eija Rintala , Maurinkuja 2 64700 Teuva,

p. 050 4619467/Eija, p. 050 3508918/Veera

palvelukeskusvaahtera@gmail.com

veera.palvelukeskus@gmail.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu työtehtäviin, palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia . Sen ajantasaisuus tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma käydään työntekijöiden kanssa läpi ja on myöhemmin löydettävissä työntekijöiden toimitilassa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palveluiden tarve on kartoitettu tutustumiskäynneillä ennen työsopimuksen laatimista. Yrityksen henkilökunta on perehdytetty kohteeseen. Siivouskomeron seinällä on muistilista, johon on listattu tehtävät työt.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilökunnan perehdytyksen yhteydessä käydään läpi yrityksen arvot ja periaatteet, joita henkilökunta sitoutuu noudattamaan. Asiakkaan asiallinen ja arvostava kohtelu kuuluu niihin. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan seuraa keskustelu ja anteeksipyyntö, asian välitön korjaaminen. Tapahtuma selvitetään kaikkien osapuolten kanssa.

Vakava keskustelu työntekijän kanssa, joka on asiakasta loukannut tai kohdellut epäasiallisesti.

Kaikki asiakkaan taholta tullut palaute käsitellään työyhteisössä. Mahdollinen negatiivinen palaute käsitellään kehitystarpeena ja siihen reagoidaan välittömästi. Positiivinen palautekin menee perille ja toimii motivoijana ja kannustimena. Palaute on erittäin tärkeä toiminnan kehittämisen työkalu.

Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, epäkohta korjataan.

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

Ilmoituksen vastaanottaja Eija Rintala, 050 4619467 tai

Veera Konttinen 050 3508918

6. ASIAKASTURVALLISUUS

Työ tehdään pääsääntöisesti palveluntuottajan aineilla ja välineillä, jotka toimitetaan työn suorittamisen jälkeen asianmukaisesti omalle paikalleen siivouskomeroon. Työn teossa huomioidaan turvallisuus (mm. liukastumis- tai kompastumisriskit). Yhtiötason turvallisuudesta vastaa toimitusjohtaja. Työskentelyssä noudatetaan aseptista työjärjestystä ja työ tehdään hygieenisesti. Käytämme pääsääntöisesti tuoksuttomia ja ekologisia puhdistusaineita.

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

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietoja säilytetään niille varatussa paikassa, lukitussa kaapissa. Sopimuksia varten on oma kansio, jossa säilytetään niin palvelusopimukset kuin sopimukseen liittyvät suunnitelmat. Kansio säilytetään lukitussa kaapissa. Sähköinen asiakasrekisteri on laskutusasioita varten ja se on suojattu asianmukaisesti käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Noudatamme kaikessa toiminnassamme vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa. Perehdytyksen yhteydessä huolehditaan myös asiakastietojen käsittelyyn liittyvä perehdytys. Henkilökunnan tarve käsitellä henkilötietoja on hyvin vähäinen.

Tietosuojavastaava yrityksessä:

Eija Rintala / 0504619467

8. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa tai tarpeiden muuttuessa.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa

Paikka ja päiväys Teuva 12.01.2024

Eija Rintala

Palvelukeskus Vaahtera Oy