

FINN-DIILING OY**SIIVOUSPALVELUJEN TOIMINTA-/OMAVALVONTASUUNNITELMA**

SISÄLTÖ

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3 TOIMINTA-/OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4 TOIMINTA-/OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

6 ASIAKASTURVALLISUUS

7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8 TOIMINTA-/OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

1.PALVELUNTUOTTAJA KOSKEVAT TIEDOT**Palveluntuottaja:**Finn-Diiling Oy
y-tunnus: 0878278-0**Osoite:**Läkkisepäntie 13 A
00620 Helsinki**Toiminnasta vastaavan henkilön nimi:**

Harri Jäppinen

Puhelin:

040 580 3114

Sähköposti: info@finndiiling.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Finn-Diiling Oy tarjoaa pääkaupunkiseudulla kaikille asiakkaille seuraavia palveluita:

mm. lattioiden peruspesut ja vahaukset, -hoitoainekäsittelyt, -kiillotukset, ikkunoiden pesut, pölysiivoukset, asuntojen raivaussiivoukset, perussiivoukset, kalmasiivoukset, tuholaisiivoukset, asuntojen irtaimistojen hävitykset (kuolinpesät, häädot yms.) tekstiilien puhdistukset (matot, huonekalut, yms.), jne.

Jokaiselle asiakkaallemme teemme asiakaskohtaisen arviointikäynnin ja työsuunnitelman, jossa huomioidaan asiakkaan-, sekä tämän läheisten tarpeet ja toiveet. Asiakasta ja hänen elämäntilannettaan sekä kotiaan kunnioitetaan.

Suunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan tai asiakkaan edustajan kanssa sovitut työtehtävät, sovittu työn suoritus-aika, sekä palvelumaksu. Suunnitelma tehdään aina kirjallisena ja hyväksytetään asiakkaalla tai asiakkaan edustajalla aina kirjallisena, joko henkilökohtaisella tapaamisella, sähköpostitse tai postitse.

Yrityksemme työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia kaikista asiakkaan tiedoista ja työntekijöidemme rikostaustaselvitys on tehty.

Arvot ja periaatteet

Arvojamme ovat luotettavuus, yksilöllisyys palveluiden suunnittelussa, asiakkaan kunnioittaminen, nopea-, sekä laadukas asiakaspalvelu.

3 TOIMINTA- JA OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Työyhteisömme avoin, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri mahdollistaa sen, että asiakkaat, sekä työntekijämme uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä mahdollisia epäkohtia.

Työntekijämme ovat myös sitoutuneita; yhteydenpito ja keskustelu on tiivistä työnjohdon kanssa. Pyrimme ennakoimaan riskit huolellisella kartoituskäynnillä asiakkaan luona. Henkilökunta perehdytetään huolellisesti jokaiseen kohteeseen, sekä omavalvontasuunnitelmaan. Myös ehdotuksia omavalvontasuunnitelman kehittämisestä otetaan mielellään vastaan ja niitä yhdessä käsitellään.

Tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi on henkilökunta varustettu tarpeenmukaisilla työvälineillä ja vaateetuksella (turvajalkineet ja muut tarvittavat suojavausteet jne.). Työajoneuvoissa on aina mukana ensiapupakkaukset mahdollisten tapaturmien varalta. Tämän lisäksi on huolehdittu siitä, että kaikki lakisääteiset vakuutukset ovat voimassa mahdollisten tapaturmien tai vahinkojen sattuessa.

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Jokaisen työntekijän on tuotava riskit sekä vaaratilanteet, vaikka vain läheltä piti-tilanteetkin työnjohdon tietoon. Varmistamme myös, että työvälineet ovat ehjiä ja puhtaita. Työnteon aikana huolehditaan siitä, että työvälineet eivät aiheuta esimerkiksi putoamis- tai kompastumisvaaraa kenellekään.

Riskien käsitleminen

Mahdollisesti havaitut epäkohdat käydään asiakkaan, sekä työntekijöidemme kanssa läpi ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Lisäksi mietitään aina, miten jatkossa vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä.

Korjaavat toimenpiteet

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

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Toiminnan- ja omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt:

Leevi Jäppinen

Toiminnan- ja omavalvontasuunnitelman laatimisen ovat osallistuneet:

Harri Jäppinen, Teea Jäppinen ja Leevi Jäppinen

Toiminnan ja omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Leevi Jäppinen, 050 4717 062, leevi@finndiiling.fi

Toiminta- ja omavalvontasuunnitelman seuranta:

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

Toiminta- ja omavalvontasuunnitelman julkisuus:

Toiminta- ja omavalvontasuunnitelma näkyy yrityksemme nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palveluntarve kartoitetaan aina tutustumiskäynnillä kohteeseen, jossa arvioidaan palveluntarve yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen, läheisen tai laillisen edustajan kanssa.

Palvelu-/toimintasuunnitelma

Palvelu-/toimintasuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan tai tarvittaessa omaisen/edustajan kanssa. Seuraamme palvelusuunnitelman toteutumista. Henkilökunta perehdytetään jokaiseen asiakaskohteeseen erikseen palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusopimuksen liitteeksi tulee aina työlista, johon on listattu tehtävät työt. Työn suorituksen yhteydessä varmistamme, että kyseiset työt tulee suoritettua sovittun mukaisesti

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-, sekä niiden tukipalveluiden tuottajalla on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan kaltoinkohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakaspalautteet kerätään talteen riippumatta siitä, miten se on saatu. Palautteet käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa niiden pohjalta kehitetään toiminta-/omavalvontasuunnitelmaa tai asiakkaan palvelusuunnitelmaa.

Reklamaatioihin vastataan tarvittaessa kirjallisella vastauksella mahdollisimman nopeasti. Asiakaspalautetta voidaan ottaa vastaan puhelimitse, sähköpostitse joko henkilökohtaisesti tai kotisivujemme kautta. 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 hyvitykseen, joka sovitaan aina tapauskohtaisesti

Asiakaspalautteet osoitetaan palveluntuottajalle. Mahdollisiin palautteisiin reagoidaan aina mahdollisimman pian; yleensä 1 vrk kuluessa niiden saapumisesta.

Asiakaspalautteiden vastaanottajat:

Leevi Jäppinen, 050 4717 062, info@finndiiling.fi

Imre Ikohainen, 045 6363 409, info@finndiiling.fi

Yleinen kuluttajaneuvonta:

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

Puhelin: 029 505 3050

Internetosoite: www.kkv.fi

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Toimimme pääasiassa asiakkaan kotona. Varmistamme osaltamme, että kotiympäristö on asiakkaalle mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, niin ilmoitamme siitä välittömästi asiakkaalle tai tämän omaiselle/edustajalle. Huolehdimme, että tavarat tulevat siivouksen jälkeen omille tutuille paikoilleen. Huolehdimme, että ovet ja ikkunat ovat lukittuna työn päätyttyä sekä säilytämme asiakkaan avaimet huolellisesti.

Noudatamme viranomaisten määräyksiä ja suosituksia kaikissa turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Henkilöstö

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Noudatamme viranomaisten määräyksiä ja suosituksia kaikissa ihmisoikeuksiin ja turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Työntekijät haastatellaan aina kasvotusten ja heidän kanssaan tehdään kirjallinen työ sopimus.

Kokemattomammallekin pyrimme antamaan mahdollisuuden. Koeajan aikana arvioimme työntekijän soveltuvuutta tiimiimme.

Henkilökunta perehdytetään huolellisesti toimintatapoihimme, sekä työvälineiden ja -koneiden käyttöön. Työhöntuloperehdytyksessä käytämme apuna perehdytyskansiotamme, josta löytyy aina ajan tasalla olevaa tietoa mm. vakuutuksista, työterveyshuollostamme, työergonomiasta, työturvallisuudesta, jätehuollosta/ympäristöasioista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työnjohtaja perehdyttää aina työntekijän kohdekohtaisesti, käyttäen apunaan Työturvallisuuskeskuksen perehdytys suunnitelmaa.

Työntekijöiden kanssa käydään läpi mm. salassapitovelvoitteet ja erilaisten asiakkaiden kanssa toimimisen vaatimukset.

Perehdytyksessä käydään läpi kohdekohtaiset

- Pintamateriaalit, niiden hoito-ohjeet ja –suositukset
- Puhdistus- ja suoja-aineet, niiden käyttötarkoitus ja annostelu
- Siivousvälineet, -koneet ja –menetelmät, sekä niiden huolto

Siivousaineiden valmistajat järjestävät myös erilaisia koulutuksia, joissa opetellaan erilaisten materiaalien hoitomenetelmiä ja tutustutaan erilaisiin aineisiin.

Perehdytyksessä käytetään apuna mm. Työterveyslaitoksen, Suomen siivousteknisen liiton, pesuainevalmistajien ja HSY:n internetsivuilta löytyvää tietomateriaalia, esim. aseptinen työtapaohje mikrobin leviämisen- ja lisääntymisen estämiseksi, työturvallisuudesta ja ergonomiasta, sekä esim. jätteiden käsittely ja kierrätysasiat.

Työntekijä käy koeajan (norm. 4-6kk) kuluessa työhöntulotarkastuksessa. Työntekijä saa työterveyshoitajalta ohjausta ja neuvontaa, mm. suojautumisen, ergonomisista työasunnoista- ja menetelmistä yms. asioista. Työntekijälle selvitetään myös miten hänen pitää toimia tapaturman tai sairastumisen varalta; mistä kohteessa löytyy puhelin, keneen hän ottaa yhteyttä ilmoittaakseen asiasta, mistä kohteessa löytyy ensiapuvälineet (laastarit, sidetarpeet yms.), kohteen varauskäynnit, palosammuttimet ja muut sellaiset asiat.

Työntekijöillämme on voimassa oleva työturvallisuuskortti ja useilla myös hygieniapassi. Myös uusille, vakinaiseen työsuhteeseen tuleville työntekijöille järjestetään työturvallisuuskurssi koeajan jälkeen, sekä hygieniapassikoulutus tarvittaessa. (riippuen tulevasta työkohteesta ja työnkuvauksesta/vaatimuksista) Työntekijälle selvitetään myös se, että tarvittaessa (riippuu työkohteesta) henkilöturvallisuus selvityksen hankkiminen on välttämätön.

esim. Helsingin kaupungin alaisissa toimitiloissa olemme noudattaneet kaupungin siivoustyönsuunnittelijoiden laatimia työohjeita, sekä heidän suosittelemaansa työmenetelmiä.

Mikäli on ollut jotain epätietoisuutta kyseisissä asioissa, olemme ottaneet siivoustyönsuunnittelijaan yhteyttä kysyäksimme hänen neuvojaan ja mielipiteitään.

Perehdytyksemme tapahtuu siis yksilöohjauksessa, kohdekohtaisesti julkista tietomateriaalia apuna käyttäen. Pääsääntöisesti työskentely tapahtuu pareittain. Huolehdimme siitä, että uuden työntekijän työparina on aina kokenut perehdyttäjä. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yksityisen sosiaalipalveluiden tukipalvelutuottajana meillä on ilmoitusvelvollisuus havaitessamme kaltoin kohtelua tai muuta epäasiallista käytöstä asiakkaan lähipiirissä. Mikäli yllä mainittua havaitaan, ilmoittaa henkilöstömme mahdollisista epäkohdista palvelupäällikölle, joka ilmoittaa asioista edelleen viranomaisille.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös omalla työpaikalla havaittuihin epäkohtiin.

7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötietoja käsitellään tietosuoja-asetusten (GDPR) mukaisesti.

Käytämme Accountor Finago-Procountor taloushallinto-ohjelmistoa.

Accountor Finago-Procountor vastaa tietojen käsittelystä tietosuojaselosteensa mukaisesti.

Käytämme tietosuojamateriaalin sähköpostilähetysissä Suomen turvaposti-palvelua.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: Teea Jäppinen, 040 5466991, info@finndiiling.fi

8 TOIMINTA-/OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen toimitusjohtaja.

Paikka ja päiväys: Helsinki, 2.3.2022

Harri Jäppinen, Finn-Diiling Oy