

Mikkeli Siivotaan Oy  
2546564-8  
Jääkärintie 5, RAK 12  
50150 MIKKELI  
044 765 6500

Suunnitelma

31.08.2018



Jakelu  
Siivotaan Oy työntekijät  
Mikkelin Kaupunki Sosiaalipalvelut

## SIIVOUSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SIIVOUSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	2
Toiminta-ajatus.....	2
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	2
3 RISKINHALLINTA .....	4
Riskien tunnistaminen .....	4
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	5
Asiakkaan osallisuus .....	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	5
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	5
Henkilöstö .....	6
Siivousaineiden perehdytys .....	6
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY .....	7

Mikkeli Siivotaan Oy  
2546564-8  
Jääkärintie 5, RAK 12  
50150 MIKKELI  
044 765 6500

Suunnitelma

31.08.2018



## **1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Yksityinen palveluntuottaja:

Mikkeli Siivotaan Oy

Y-tunnus 2546564-8

Jääkärintie 5 rak, 50150 Mikkeli

Palvelumuoto: Kotisiivous

Yhteystiedot: 044 765 6500, asiakaspalvelu@siivotaan.fi

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Mikkeli Siivotaan Oy tarjoaa siivouspalveluja ja muuta kotiapua. Olemme aidosti läsnä ja arvostamme asiakkaitamme. Kotipalvelumme toimet auttavat ylläpitämään ja tukemaan asiakkaan päivittäistä toimintakykyä ja näin mm. mahdollistamaan itsenäisen kotona asumisen pidempään ja selviämään arjen haasteista. Avustamme asiakkaitamme joustavasti eri elämäntilanteissa. Jokaiselle asiakkaallemme tehdään oma henkilökohtainen palvelusopimus, jossa huomioidaan kunkin yksilön, sekä tämän läheisten tarpeet ja toiveet. Toimimme pääasiassa Mikkelin alueella.

### **Arvomme**

#### **Paikallisuus**

Mikkeli Siivotaan Oy on 100% paikallinen yritys, joka maksaa veronsa Mikkeliin.

Painotamme hankinnoissamme aina paikallisuuteen ja enimmäkseen palvelut ja tarvikkeemme hankitaan paikallisten yritysten kautta. Autojemme huolloista ja teippauksista aina pesuaineisiimme ja työvaatteisiimme asti.

### **Luotettavuus**

Meille luotettavuus on kunnia asia. Haluamme aina olla varmoja asiakkaan tilaaman palvelun asianmukaisesta toteutuksesta. Vaalimme myös asiakkaiden yksityisyyttä, sekä heidän turvallisuuttaan. Jos jotain sovitaan, se tehdään.

### **Asiakaslähtöisyys**

Huomioimme kaikessa toiminnassamme asiakkaan tilanteen ja tarpeen erilaisille palveluille ja tuotteille aina tapauskohtaisesti. Tämä takaa sen ettei asiakkaamme maksa turhasta, ja he saavat juuri tilanteeseen sopivaa neuvontaa. Monesti asiakas ei tiedä kysyä tuotetta, tai palvelua ja myös silloin otamme vastuuta tekemällä aloitteen. Tarkoituksemme ei ole viedä kaikkia töitä toisilta yrityksiltä, vaan osaamme myös suositella muita yrityksiä, jos työ tai tuote on asiakkaan kannalta parasta hankkia toisaalta.

### **Ympäristöystävällisyys**

Mikkeli, Saimaa ja asuinympäristömme on meille tärkeitä. Tämän vuoksi huomioimme toiminnassamme ympäristövaikutuksia, ja teemme vihreitä valintoja. Siivousyrityksenä valistamme asiakkaitamme kierrätyksen, jätteiden lajittelun ym. valintojen suhteen. Ympäristöystävälliset pesuaineemme, sekä kestävät nykyaikaiset välineet ja koneet ovat vain osa vastuullista toimintaamme. Ammattimaisten pyykki- ja siivouskoneiden ansiosta veden ja sähkönkulutuksemme ovat alhaiset. Lisäksi työmme on tehokkaampaa ja tämän vuoksi liiketoimintamme kukoistaa ja versoo jatkuvasti uutta.

### **Innovatiivisuus**

Meille innovatiivisuus on myös ylpeyden aihe. Haluamme tehdä asiat niin kuin ne pitäisi tehdä, ei niin kuin on aina tehty, tai kuten joku toinen tekee. Monesti pyörää ei tarvitse keksiä uudestaan, mutta kirjaamme viikottain toiminnassamme olevia epäkohtia taululle, yhteisesti mietittäväksi. Kun epäkohta tai ongelma on taululla ratkaisemme sen joko itse, tai paikallisten yhteistyökumppaniemme avulla. Asioita ei tarvitse tehdä uudella tavalla, mutta työn tekemisen ei pidä olla vastenmielistä tai vaikeaa, vain koska niin on aina ollut.

### 3 RISKINHALLINTA

Ennalta ehkäisemme riskejä huolellisella suunnittelulla. Uusille sopimusasiakkaille tehdään arviokäynti, jossa käydään läpi koti/siivouspalvelun tavoitteet, asiakkaan toiveet, asiakkaan kunto, sekä tehdään kirjallinen palvelusopimus. Muutoksista tiedotetaan aina henkilökohtaisesti.

#### **Riskien tunnistaminen**

Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan yhteistyönä. Jokaisen työntekijän on tuotava riskit, poikkeamat sekä vaaratilanteet työnjohdon tietoon. Varmistamme myös, että työvälineet ovat ehjiä puhtaita ja muutenkin asianmukaisessa kunnossa. Työn aikana huolehditaan, siitä ettei työvälineet aiheuta vaaraa asiakkaalle tai niitä käyttävälle.

#### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Havaitut epäkohdat käydään asiakkaan kanssa läpi ja korjataan mahdollisimman pikaisesti. Kaikki läheltä piti-tilanteet käydään läpi **(tapahtumailmoitus mitä, missä, milloin, miksi, olisiko asian voinut välttää)** asiakkaan/omaisten kanssa ja raportoidaan työnjohdolle. Mikäli tilanteen olisi voinut välttää mietitään yhdessä, miten toimintaa voidaan muokata niin, että se ei toistu.

### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman ovat laatineet toiminnasta vastaava toimitusjohtaja Osku Nykänen, palvelupäällikkö Ester Suve-Nykänen sekä työnjohtaja Janina Malin. Seurannasta ja päivityksistä vastaa Malin. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja se käydään kotisiivoojien kanssa läpi vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelma on sähköisenä kotisivuillamme.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluntarve kartoitetaan ennen sopimusluonnoksen tekoa, ja jokaisen käynnin yhteydessä, jolloin arvioidaan avun tarve yhdessä asiakkaan tai tarvittaessa omaisen kanssa. Sopimukseen kirjataan kaikki suoritettavat tehtävät, joista sovittu asiakkaan kanssa. Lisäksi kirjataan muut sopimuskohdat, kuten palvelusta suoritettava korvaus. Sopimus tehdään aina kirjallisesti kahtena kappaleena ja sitä päivitetään tarvittaessa. Henkilökunta koulutetaan huolellisesti ja pyritään siihen, että yksi ja sama työntekijä palvelee asiakasta. Asiakkaan palvelusisältöjen muutokset tuodaan asiakasta palvelevan henkilökunnan tietoon. Kunnioitamme asiakkaiden päätöksiä ja yksityisyyttä. Pyydämme asiakkailtamme tietyin väliajoin palautteita, joita hyödynnämme palvelun kehittämisessä. Jokainen asiakaspalaute käydään läpi asianomaisten kanssa. Kotisiivoajat osallistuvat palvelun kehittämisen suunnitteluun sekä toteutukseen.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Siivoustyön laadusta (Koti Siivotaan) vastaa Janina Malin 044 7656504. Henkilökuntamme käyttää siivouksessa aina puhtaita välineitä. Käytämme omia välineitämme (Kotisiivous imureissa aina vähintään HEPA 13-suodatus, ja **paras** puhdistuluokka A). Siivousvälineet puhdistetaan huolellisesti. Huomioimme asiakkaan allergiat siivousaineiden valinnassa ja tarvittaessa, käytämme esimerkiksi hajusteettomia pesuaineita.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Mikkeli Siivotaan Oy toimii asiakkaan tiloissa. Varmistamme osaltamme, että ympäristö on meille ja asiakkaillemme mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, ilmoitamme asiakkaalle tai hänen omaiselleen.

## Henkilöstö

Työnhakijat haastatellaan aina kasvotusten ja heidän kanssaan tehdään kirjallinen työsopimus. Kaikkia työntekijöitä koskee ikuinen vaitiolovelvollisuus. Koeajan aikana arvioimme työntekijän soveltuvuuden tiimiimme, sekä eri työtehtäviin. Huolehdimme aina työntekijöiden lakisääteisestä perehdyttämisestä, sekä perehdytämme heidät huolellisesti asiakaskohteisiin. (Kaikilla on tukena henkilökunnan pilvipalvelimen perehdytyskansio, josta voi ajasta ja paikasta riippumatta kerrata asioita aihekohtaisesti.) Perehdyttäjä työskentelee aluksi yhdessä uuden työntekijän kanssa. Asiakkaasta vastaavan siivoojan tulee aina tarkistaa uuden siivoojan työnjälki, ja varmistaa ettei palvelusopimuksesta tai toimintatavoista poiketa.

Asiakasta palvelevien työntekijöiden tietoon saatetaan kaikki asiakkaiden kanssa sovitut työtehtävät sekä niissä tapahtuvat muutokset. Työntekijöiden kanssa käydään säännöllisesti läpi toimintaa ja sen kehitystä. Työntekijöillemme järjestetään täydennyskoulutusta vähintään kaksi kertaa vuodessa. Huolehdimme myös työntekijöiden terveydestä hyvinvoinnista ja viihtyvyydestä.

Vakituisilla työntekijöillämme on aina työajallaan oranssi yläosa, jossa yrityksemme tunnukset. (poikkeustilanteissa henkilökohtainen valttikortti). Lisäksi vakituksessa työsuhteessa olevilla henkilöillä on kuvallinen Valttikortti, josta voi todeta että henkilö on palveluksessamme, hänellä on asianmukainen työterveyshuolto, yrityksemme on hoitanut verovelvoitteensa, ja meillä on voimassaoleva (väh. 500 000€) vastuuvakuutus. 90% työntekijöistämme on lisäksi voimassa oleva työturvallisuuskortti. Huomiovärin ja kuvallisen henkilökortin avulla meidät on helppo tunnistaa myös ovisilmästä. Työsuojeluvaltuutettunamme toimii Jenni Heikkilä 044 765 6506.

## Siivousaineiden perehdytys

Kaikkien käyttämiemme siivousaineiden käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät erillisestä tiedostosta. Peruspesuaineiden käyttöturvallisuustiedotteet ja ohjeet ovat aina pesuainepullojen kyljessä. (Näin ollen ne ovat taatusti aina siellä missä ainekin.) Kaikki aineet ja toimintatavat perehdytetään uusille työntekijöille.

Mikkeli Siivotaan Oy  
2546564-8  
Jääkärintie 5, RAK 12  
50150 MIKKELI  
044 765 6500

Suunnitelma

31.08.2018



## 8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Mikkeli Siivotaan asiakastiedot tallennetaan sähköiseen asiakasrekisteriin. Noudatamme vaitiolovelvollisuutta tietojen suhteen, emmekä luovuta tietoja ulkopuolisille. Tietosuojavastaavana toimii Osku Nykänen.

Ajantasainen tietosuojalausekkeemme löytyy sivuiltamme [siivotaan.fi/gdpr](http://siivotaan.fi/gdpr)

Suunnitelman laati

Työnjohtaja  
Janina Malin

Palvelupäällikkö  
Ester-Suve Nykänen

Toimitusjohtaja, Yrittäjä  
Osku Nykänen