

Omavalvontasuunnitelma

Tmi Anne-Maarit Tuomala 2132106-5

Asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen palvelusopimus, jossa pohjana seuraavat asiat kirjataan

- ✓ Työnsisältö – kotisiivouksen sisältö
- ✓ Aikataulu – sovitaan viikonpäivä ja siivouksen jaksotus – kuinka usein siivous tehdään
- ✓ Tuntimäärä – siivouksessa käytettävä aika

Käymme yhdessä siivoojan ja asiakkaan kanssa palvelun sisältöä ja asiakaspalautetta läpi säännöllisesti työn ohessa. Asiakas voi vapaasti ilmaista ajatuksensa ja mielipiteensä työn toteutumisesta, jolloin asiakaspalautte on suora. Siivouksen tekijä informoi minulle asiakaspalautteen, silloin kun se on tullut hänelle. Kysyn myös itse säännöllisesti tilannetta - sekä tekijältä, että asiakkaalta.

Kohteessa työskentelee yleensä sama siivooja, joten meillä on ”oma siivooja” periaate. Tästä periaatteesta myös asiakkaat pitävät. Jos tulee tilanne, että tekijä on sairaana tai lomalla – niin silloin lyhyen tauon aikana siivous siirretään parhaaseen mahdolliseen seuraavaan aikaan yhdessä asiakkaan kanssa sopien. Jos jostain syystä tauko on pidempi, niin sitten katsomme toisen henkilön tuuraamaan vakituista siivoojaa. Siivoojan vaihtuminen ilmoitetaan asiakkaalle hyvissä ajoin.

Palvelusopimukset ovat toistaiseksi voimassa olevia, kahden viikon irtisanomisajalla.



Kiinnitämme huomiota työn laatuun. Käymme monissa eri kohteissa, joten hyvä hygienia on erittäin tärkeää. Otamme huomioon epidemiat, pandemiat, ym. asiat, jotka pitää ottaa huomioon työskennellessä eri kohteissa ja erilaisten ihmisten kanssa, esim. asiakkaiden mahdolliset allergiat.

Siivousvälineet on puhdistettu tarkoin kohteiden välillä. Siivousliinat (mikrokuitu, nanoliinat) pesty vähintään +90C. Muut työvälineet, työkäsiineet, työssä käytettävät sisäkengät – puhdistettu ja desinfioitu eri kohteiden välillä. Silloin kun mahdollista, käytämme mielellään asiakkaan pölynimuria.

Kasvomaski on käytössä siivouksessa - tekijällä pandemioiden ajan suositusten mukaisesti, silloin jos emme pysty pitämään riittävää etäisyyttä tai kyseessä terveytensä puolesta riskiryhmään kuuluva asiakas. Käsihygienia – käsien pesu sekä käsidesi.



Jos huomaamme asiakaskohteissa kaltoinkohtelua, joko asiakkaan tai muun kohteessa olevan henkilön, olemme velvollisia ilmoittamaan asiasta kunnan vastaavalle viranomaiselle.

Tekijöille ohjeistan työsuhteen alussa kaikki tarvittavat asiat, sekä käymme niitä säännöllisesti palaverissa läpi. Tekijä joka työskentelee alaisuudessani omalla y-tunnuksellaan tekee lisäksi oman omavalvontasuunnitelman, silloin kun se vaaditaan.



Valitsen tekijät normaalin työhönottohaastattelun periaatteella, sekä tarkistan alihankintayrityksen tiedot tilaajavastuun puitteissa. Tekijöillä oltava vähintään vuoden työkokemus ammatillisista kotisiivouksista tai alan koulutus.

Käyn tekijöiden kanssa säännöllisesti läpi työn sujuvuuteen, työhygieniaan, välinehuoltoon, riskien hallintaan liittyviä asioita. Yhteydenpito tapahtuu sähköpostilla, puhelimitse, videopalaverien avulla sekä kasvotusten vähintään kerran vuodessa tapaamisilla.

Hyvä mittari tässä työssä on asiakaspalaute. Tämä koskee sekä itseä, että tekijöitä. Kaikki asiakaspalaute otetaan hyödyksi ja pyritään toimimaan mahdollisimman hyvin ja hyvään lopputulokseen pyrkien. Kun työntekijä on saanut hyvää palautetta, niin voin olla aina varmempi työn sujuvuudesta jatkossakin.

Seuraamme myös jatkuvasti alan julkaisuja ja alan omaehtoista opetusta ja näin ollen pyrimme olemaan aina tietoisia esim. alan uusista työvälineistä, työtavoista. Tämä auttaa entistä paremmin kohtaamaan uusia normeja ympäristöystävällisempää siivousta kohden. Pyrimme hyvään ja yksilölliseen palveluun jokaisen asiakkaan kohdalla.

