

Eko 19 Oy, Hygisafe  
Kuninkaankatu 13 B 16  
33210 Tampere

## OMAVALVONTASUUNNITELMA KOTISIIVOUS

### Sisällys

1	Palvelun tuottaja .....	2
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	2
3	Riskienhallinta.....	2
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	3
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	3
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	3
6.1	Hygieniakäytännöt.....	3
6.2	Siivousvälineiden ja -laitteiden puhdistus.....	3
6.3	Laadunseuranta .....	4
7	Asiakasturvallisuus .....	4
7.1	Henkilöstö .....	4
7.2	Siivousaineiden ja välineiden perehdytysuunnitelma .....	5
7.3	Kotipalvelussa käytettävät puhdistusaineet.....	5
7.4	Kotipalvelussa käytettävät siivousvälineet .....	5
7.5	Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset .....	5

## 1 Palvelun tuottaja

Yksityinen palveluntuottaja: Eko 19 Oy, Hygisafe Kuninkaankatu 13 B 16 33210  
Tampere, Y-tunnus: 2827873-3

Toimintayksikön nimi: Hygisafe

Palvelumuoto: Kotisiivouksen palveluja

Yrityksen johtaja ja yhteystiedot: Alimou Diallo Puhelin 044 236 7362, info@hygisafe.fi

## 2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Hygisafe tuottaa terveyttä edistävää ja luotettavaa kemikaalitonta siivouspalvelua kotitalouksille. Tarjoamme siivouspalvelua lapsiperheiden arjen helpottamiseksi ja ikäihmisten kotona selviytymisen tueksi. Kemikaaliton, korkean hygieniatason puhdistusmenetelmämme helpottaa allergiaa sairastavien ja alentuneen vastustuskyvyn omaavia henkilöitä pysymään terveempinä.

Tuotamme kotisiivouksen palveluja maanantaista perjantaihin kello 8-18.

Arvojamme ovat:

- Ympäristöystävällisyys
- Laadukkuus
- Luotettavuus

## 3 Riskienhallinta

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä arvioidaan STM:n riskinarviointilomakkeilla. Riskejä arvioidaan myös työterveyshuollon toimesta. Varhaisen välittämisen mallilla vaikutetaan ennaltaehkäisevästi henkilökunnan mahdollisiin työkykyä heikentäviin tekijöihin. Uhka- ja vaaratilanteita voi syntyä asiakkaiden käytöshäiriöistä tai ennalta-arvaamattomista kotioloista. Työntekijöitä on ohjeistettu välttämään menoa sellaiseen kotiin, jossa olettaa olevan uhka- tai vaaratilanteita. Jos asiakkaan kotona on ennalta-arvaamaton uhka, työntekijä arvioi, jääkö paikalle, lähteekö pois vai ottaako yhteyttä viranomaisiin.

Myöhemmin työntekijä arvioi palveluesimiehen kanssa, miten jatkossa toimitaan. Uhka- ja vaaratilanteet kirjataan muistioon ja käydään läpi johtajan kanssa.

#### 4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laati palveluesimies Terhi Rajamäki. Johtaja Alimou Diallo hyväksyi suunnitelman. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa johtaja Alimou Diallo. Omavalvontasuunnitelma sijaitsee painettuna yrityksen toimistossa.

#### 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Kun asiakas tilaa siivouspalvelun Hygisafelta, asiakas ja Hygisafe tekevät sopimuksen siivouksen sisällöstä. Palvelusopimus tehdään aina asiakkaan läsnäollessa. Siitä käydään jokainen kohta läpi yhdessä niin että asiakas ymmärtää mitä siinä tarkoitetaan ja sovitaan. Palvelusopimuksessa on näkyvissä molempien sopijaosapuolien tiedot, mitä palveluja asiakas tarvitsee, mikä on palvelun hinta, kuinka laskutus on sovittu, mikä on palvelun suorittamisen ajankohta sekä arvio kuinka paljon aikaa sovittun palvelun tekemiseen menee. Sopimusta tehdään kaksi kappaletta joista toinen jää asiakkaalle ja toinen palveluntuottajalle. Siivous laskutetaan asiakkaalta.

##### Palautteen tekeminen

Jos asiakas tai omainen kokee saaneensa huonoa palvelua, palautteen voi osoittaa johtaja Alimou Diallolle puhelinnumero 044 236 7362 ja sähköpostiosoite info@hygisafe.fi. Palautteet käsitellään kolmen arkipäivän kuluessa. Hygisafe on yhteydessä asiakkaaseen ja neuvottelee asiakkaan ilmoittaman laatupoikkeaman korjaamisesta.

#### 6 Palvelun sisällön omavalvonta

##### 6 1 Hygieniakäytännöt

Siivouksen laadusta ja toimintatavoista vastaa palveluesimies, puhelinnumero 044 244 1390. Hygisafen siivoustyöntekijä käyttää aina puhtaita siivousvälineitä asiakkaan kotona. Siivousvälineet- ja laitteet puhdistetaan palveluesimiehen tekemän ohjeistuksen mukaan. Hygisafe käyttää omia siivousvälineitä. Asiakkaan pölynimuria voidaan käyttää.

## 6.2 Siivousvälineiden ja -laitteiden puhdistus

Siivousliinat kerätään kuljetuspussiin käytön jälkeen ja tuodaan pestäväksi Hygisafen toimistoon, missä ne pestään 95 asteen ohjelmalla pesukoneessa. Imurin käytön jälkeen suulakkeet puhdistetaan imuroimalla ne imuletkulla. Tarvittaessa suulakkeet höyrytetään höyrypuhdistimella ja pyyhitään kuituliinalla. Imuri, letku ja putket pyyhitään kuituliinalla. Pölypussi tarkistetaan ja vaihdetaan tarvittaessa. Suojakäsineet pestään käytön jälkeen.

## 6.3 Laadunseuranta

Siivouksen jälkeen pöytien, tasojen, tuolien ja tekstiilipintaisten huonekalujen pitää olla pölyttömät, tahrattomat (jos ei ole pinttynyt tahra) ja puhtaat. WC- ja suihkuhuoneessa siivouksessa noudatetaan aseptista työjärjestystä ja käsienpesu on suoritettava huolellisesti. Kosketus- ja otepintojen, roska-astioiden ja peilien on oltava puhtaat ja tahroja ei saa olla taso- eikä pystypinnoilla. Pesualtaiden, hanojen ja wc istuimen korokkeiden on oltava puhtaat, suihkulaitteissa eikä hanojen ympäristössä saa olla likakerrostumia. WC-tilassa olevien hyllyjen ja lokerikkojen vapaiden tasojen on oltava pölyttömät ja puhtaat. Lattioiden siivoukseen kuuluu matot, lattiapinnat, jalkalistat, kynnykset ja lattiakaivot. Lattiapintojen siivouksen jälkeen nurkkien, listojen ja seinänvierustojen on oltava puhtaat eikä lattioilla saa olla kiinnittynyttä likaa. Siivouksen jälkeen tiloissa on oltava hyvä yleisjärjestys.

## 7 Asiakasturvallisuus

Hygisafe vastaa siitä, että henkilöstö lukitsee ovet ja ikkunat työn päättyessä. Sovitun työn suorittamisen aikana työssä käytettäviä aineita, välineitä, siivouskoneita sekä muita laitteita ei saa jättää valvomatta. Työntekijät eivät saa tuoda asiakkaiden koteihin ulkopuolisia henkilöitä. Hygisafe vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Hygisafe säilyttää avaimet huolellisesti lukitussa tilassa.

### 7.1 Henkilöstö

Palveluesimies opastaa ja ohjaa työntekijöitä siivouksen osalta. Noudatetaan Kiinteistöpalvelualan työehtosopimusta. Palveluesimies, puhelin 044 244 1390, laittaa avoimen työpaikan yleiseen hakuun ja ottaa vastaan hakemukset. Hän myös järjestää haastattelut ja päättää yhdessä johtajan kanssa henkilövalinnoista. Palveluesimies

vastaa perehdytyksestä perehdytysohjelman mukaisesti. Neljän kuukauden koeajalla arvioidaan, soveltuuko työntekijä tehtävään. Myös työterveyshuollon työhönsijoitustarkastuksella arvioidaan työntekijän soveltuvuutta. Työntekijät allekirjoittavat vaitiolovelvollisuuslomakkeen.

## 7.2 Siivouskoneiden ja välineiden perehdytysuunnitelma

Perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa käydään läpi asiakkaan luona käytettävät puhdistusmenetelmät, siivousvälineet ja niiden käytön opastus sekä työturvallisuusohjeet.

## 7.3 Kotipalvelussa käytettävät puhdistusaineet

Ruokasooda ja väkiviinaetikka, hankalien kalkkisaostumien poistoon. Levitetään saostuman päälle ja annetaan vaikuttaa 10-30 min. Huuhdellaan pois.

## 7.4 Kotipalvelussa käytettävät siivousvälineet

Suojakäsineet

Mikrokuituliinat

Pölynimuri

Lisäksi tarvittaessa käytettäväksi: kengänsuojukset, esiliina, kasvosuojain, kertakäyttökäsineet.

## 7.5 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset

Kotisiivouksen palveluista syntyy paperisia dokumentaatiota palvelusuunnitelmista ja palvelusopimuksista. Dokumentit säilytetään yrityksen toimistossa lukkojen takana. Asiakasta ja omaisia informoidaan muodostuvasta henkilökisteristä sopimuksen teon yhteydessä. Rekisteriseloste on nähtävissä yrityksen nettisivuilla. Yksityisistä asiakkaista muodostuvan asiakasrekisterin pitäjänä toimii Hygisafe. Henkilöstö

perehdytetään voimassa olevan perehdytysohjelman mukaisesti. Tietosuojavastaava on palveluesimies Terhi Rajamäki, puhelin 044 244 1390, [info@hygisafe.fi](mailto:info@hygisafe.fi).

Tampereella 25.4.2019 palveluesimies Alimou Diallo, p. 044 244 1390, [info@hygisafe.fi](mailto:info@hygisafe.fi)