

KOTONA ASUMISEN TUKIPALVELUIHIN KUULUVAN SIIVOUSPALVELUN PALVELUKUVAUS**Palvelun sisällöllinen kuvaus**

Siivouspalvelu turvaa asiakkaalle mahdollisuuden asua laadukkaasti omassa kodissaan silloinkin, kun asiakas on alentuneen toimintakyvyn vuoksi kykenemätön itse huolehtimaan siivouksesta. Palveluntuottajan työn tuloksena asiakas voi asua siistissä ja viihtyisässä kodissa.

Palvelulla tarkoitetaan perussiivousta, jonka sisältö on erikseen sovittu. Palveluun sisältyy asiakkaan kodin siivoaminen asiakkaan ja palveluntuottajan välillä tehdyn kirjallisen sopimuksen mukaisesti.

Palvelussa tulee kiinnittää huomiota toiminnan jatkuvuuteen ja ennakoitavuuteen ja asiakassuhteessa varmuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan luona tulee käydä pääsääntöisesti sama työntekijä. Asiakkaalle tulee kertoa ajoissa lomajärjestelyistä ja sijaisista.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan tehtävässään asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, ystävällisyyden, vastuullisuuden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelusopimuksen puitteissa kohtuullista joustavuutta asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin. Ammatillisuus tarkoittaa osaavan siivouksen ja tehokkuuden yhdistämistä ystävälliseen suhtautumiseen asiakkaaseen. Vastuullisuus tarkoittaa mm. sitä, että palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaan omaiselle tai sovitulle yhteyshenkilölle, jos huomaa vanhuksen tilassa jotain erityistä muutosta tai asiakasta ei tavoiteta sovitusta ajankohdasta huolimatta. Sopimusta tehtäessä sopimukseen on kirjattava asiakkaan lähiomainen tai yhteyshenkilö. Luottamuksellisuus tarkoittaa asiakastietojen ja asiakkaan omaisuuden osalta lain ja erikseen annettujen ohjeiden noudattamista. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan kotia ja hänen tulee noudattaa lahjojen vastaanotossa yleisesti sovitut sääntöjä.

Palveluprosessin aloittaminen, päättäminen ja muut dokumentointia edellyttävät tapahtumat kirjataan asianmukaisesti.

Palvelua koskevat vaatimukset

Palvelun aloittaminen edellyttää kirjallisen sopimuksen tekemistä asiakkaan kanssa, jossa määritellään tarkemmin sovitut siivoukset ja siivoukseen käytettävä aika.

Palveluntuottajalla on käytössään kaikki siivouksessa tarvittavat asianmukaiset kotisiivouksessa käytettävät välineet ja aineet. Puhdistusaineet valitaan käyttökohteisiin sopiviksi niin, että ne eivät aiheuta asiakkaalle tai työntekijälle vaaraa, esimerkiksi liukastumisia, eivätkä vahingoita siivottavia esineitä ja pintoja. Siivouksessa on palveluntuottajan tekemän arvioinnin mukaan mahdollisuus käyttää asiakkaan toivomuksesta tämän omia siivousvälineitä, ellei omien aineiden käyttämisestä aiheudu haittaa työn laadulle, asiakkaan tai työntekijän terveydelle tai palveluntuottajan käyttämiä aineita suurempaa haittaa ympäristölle.

Palveluntuottajalla on palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän työkokemuksen tai soveltuvan koulutuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

Henkilöstön pysyvyyteen tulee panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin työntekijä-asiakassuhteisiin.

Palvelua suorittavalla henkilöllä tulee olla vähintään tyydyttävä suomenkielentaito.

Asiakkaan kotiin mentäessä palveluntuottajan tulee olla selkeästi tunnistettavissa asianmukaisen henkilökortin avulla, sillä asiakkaan on voitava varmistua palveluntuottajan henkilöllisyydestä.

Hinnoittelun kuvaus

Palveluntuottajan ei tule periä tarjoamistaan palveluista erillisiä palvelumaksuja tai laskutuslisää vaan ne tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Kaikki hinnat tulee ilmoittaa arvonnäköverollisina hintoina. Hinnat tulee ilmoittaa tuntihintoina sekä ilman kotitalousvähennyttä että kotitalousvähennyksen jälkeen. Asiakasta tulee opastaa kotitalousvähennyksen tekemisessä.

Asiakkaalta veloitettavan hinnan perusteena käytetään siivoukseen käytettyä aikaa. Palvelu kattaa perussiivouksen, mm. saunan ja ikkunoiden pesusta veloitetaan erikseen. Nämä palvelut myös hinnoitellaan erikseen.

Mahdollisten lisäpalvelujen osalta hinnoittelu ja hintojen määräytymisperuste on esitettävä erikseen selkeästi.

Hinnan tulee sisältää matkakulut keskustan alueella sekä sopimuksen mukaiset palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet. Keskustan alueen katsotaan kattavan Tammelan, Kalevan, Keskustan, Amurin ja Pyyntikin. Keskustan alueen ulkopuolella matkakulut veloitetaan kilometrikorvausten perusteella keskustan alueen rajalta laskien. Mikäli palveluntuottajan toimipisteeltä asiakkaan luokse on lyhyempi kuin 5 kilometrin matka, ei kilometrikorvauksia veloiteta asiakkaalta.