

RATSASTAJAINLIITON LAATUTALLIKRITEERIT



Laatutallit ovat malliesimerkkejä hyvin toimivista yrityksistä. Laatutallit ovat ammattimaisesti hoidettuja niin tilojen, ympäristön kuin hevosten hyvinvoinnin suhteen. Laatutallien yritystoiminta on läpinäkyvää ja taloudenpito ammattimaista ja huolellista. Laatutallien henkilökunta on pätevää ja monipuolisesti kouluttautunutta. Laatutalleissa toimintaa kehitetään jatkuvasti.

LAADUN OMAVALVONTA

- Laatukäsikirjaan on kuvattu tallin olennaiset toiminnot.
- Laatukäsikirja toimii toiminnanohjauksen apuvälineenä myös päivittäisissä toiminnoissa ja on henkilökunnan käytettävissä.
- Käsikirja käydään vuosittain läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja samalla toimintaa arvioidaan laatu- näkökulmasta.
- Laadun itsearvioinnin apuna käytetään lisäksi SRL:n yrityskohtaista tietolomaketta.

YRITYSTOIMINTA

- Yrityksen toiminta ja talous ovat vastuullisesti johdettua.
- Toiminta on suunnitelmallista ja sille on vuosikello.
- Laatukäsikirjassa on huomioitu tallitoiminnan vastuullisuuden pääpainoalueet, joita ovat:
 - Ihmisten hyvinvointi
 - Hevosten hyvinvointi
 - Ympäristön hyvinvointi
 - Yhteiskunnan hyvinvointi

HENKILÖKUNTA

- Henkilöstö on mukana toiminnan suunnittelussa.
- Jokaiselle toiminnolle on määritelty vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöt on kirjattu laatukäsikirjaan.
- Yrityksessä on käytössä varhaisen puuttumisen malli.

Henkilökunnan pätevyys ja jatkokoulutus

- Mikäli yrityksen päätoimiala on ratsastuskoulu, ratsastustunneista vähintään 80% on ratsastuksenopettajan tai ratsastuksenopettajan erikoisammattitutkinnon suorittaneen henkilön pitämiä. Muusta opetuksesta vastaa vähintään ratsastuksenohjaaja (poikkeuksena äkilliset sairastapaukset) / muun hevosalan koulutuksen saanut henkilö, esim. hevosenhoitaja.
- Jatko- tai täydennyskoulutusta ammattiosaamisen ja asiakaspalvelutaitojen kehittämiseksi järjestetään koko henkilökunnalle vuosittain.
- Yrityksen johto ja esimiesasemassa olevat huolehtivat siitä, että henkilökunnalla on sille kuuluva määrä tietoa käytössään yrityksen toimintojen suorittamisen kannalta.

Työssäoppijat ja muu vastaava tilapäinen/määräaikainen henkilökunta

- Laatutalli toimii työelämään kouluttavana, valmentavana tai kuntouttavana yksikkönä, jossa voi työskennellä ohjatusti työssäoppijoita ja oppisopimusopiskelijoita sekä esimerkiksi työkokeilussa olevia henkilöitä erilaisissa käytännön työtehtävissä.
- Koulutuksesta vastaa nimetty vastuuhenkilö, jolla on tehtävän ohjaamiseen soveltuva koulutus.

ASIAKASPALVELU

SRL:n Laatutallissa asiakaskokemus on johdettua

- Asiakaskokemuksen johtamisen apuna käytetään yrityksen arvoja ja toimintaperiaatteita, jotka on kirjattu laatukäsikirjaan.
- Laatukäsikirjaan on kuvattu tapa, jolla asiakkaat kohdataan sekä miten asiakkaiden yhteydenottoihin reagoidaan. Palveluja ja tuotteita voidaan myydä ja markkinoida sähköisten varausjärjestelmien kautta.
- Palvelukävely tai asiakkaan polku -kävely tehdään kerran vuodessa tai kausien vaihtuessa. Kävelyyhin osallistuu koko henkilökunta.
- Tallilla panostetaan asiakkaiden ja henkilökunnan viihtyvyyteen ja vaalitaan hyvää, yhteisöllistä ilmapiiriä.
- Tallissa on henkilökuntaa/tehtävään perehdytettyjä, kokeneita henkilöitä opastamassa asiakkaiden laittaessa hevosia kuntoon. Tallin henkilökunta on asiakkaiden käytettävissä.
- Asiakas tunnistaa tallin henkilökunnan ja henkilökuntaan rinnastettavat henkilöt pukeutumisesta tai vastaavasta merkistä.

Asiakastyytyväisyys ja palautteen käsittely

- Asiakastyytyväisyyttä mitataan vähintään kerran vuodessa.
- Kyselyn tulokset käydään läpi yhdessä koko henkilöstön kanssa.
- Asiakaspalautteen vastaanottaminen, dokumentointi ja käsittely on kuvattu laatukäsikirjassa.

Tiedottaminen

- Yritys tiedottaa toiminnastaan ja toimintatavoistaan oleellisille sidosryhmille avoimesti, rehellisesti ja ajantasaisesti sopivia tiedotuskanavia käyttäen laatukäsikirjassa kuvatulla tavalla.
- Tallilla on verkkosivut, joiden säännöllisestä päivittämisestä huolehditaan.



Ryhmäkoko

- Max. 8 ratsastajaa/ryhmä.
- Mahdollisuus ratsastukseen yksityistunneilla ja pienryhmässä, max. 4-6/ryhmä.

Asiakkaiden hevostaitojen kehittäminen

- Talli opastaa asiakkaitaan hevostaidoissa ja panostaa hevostaitojen kehittämiseen. Tallilla mahdollisuus laittaa hevonen itse kuntoon ja saada tarvittaessa opastusta hevosen hoidossa.
- Tallilla on hevoskohtaiset hoito-ohjeet ja varustelistat asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaisissa paikoissa.
- Satula-/varustehuoneessa on kirjalliset varusteiden hoito-ohjeet asiakkaille. Myös kuvia, videoita ja digitaalaisia sovelluksia voidaan käyttää. Kaikissa asiakkailla tarkoitetuissa ohjeissa käytetään tekstin lisäksi kuvitusta monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti.

Ratsastusseuran toiminta

- Mikäli SRL:n Laatutallin yhteydessä toimii ratsastusseura, talli ja seura ovat aktiivisessa, monipuolisessa yhteistyössä.
- Seuran ja tallin yhteistyö kuvataan laatukäsikirjassa.

TURVALLISUUS

- Toiminnan turvallisuus ja sen esilletuominen on olennainen osa tallin arvoja, työtapoja ja asiakaspalvelua. Koulutettu henkilökunta toimii turvallisuutta edistäen.
- Turvallisuuteen liittyvät käytännöt on kuvattu tarkasti olennaisiin dokumentteihin, jotka voivat olla laatukäsikirjan liitteinä.
- Onnettomuuksien kirjaamisen periaatteet ja vastuut on sovittu. Onnettomuuskirjapito analysoidaan henkilöstön kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa.
- Opetushenkilökunnalla on voimassa oleva EA2-koulutus.
- Häätätilanekoulutus/-perehdytys järjestetään kerran vuodessa koko henkilökunnalle.
- Asiakkaita neuvotaan ja opastetaan turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Kirjalliset toimintaohjeet tallilla käyttäytymiseen ja hevosen hoitoon ovat helposti ja selkeästi asiakkaiden saavutettavissa, samoin tallin säännöt ja toimintatavat. Ohjeistuksessa huomioidaan eri asiakasryhmät ja viestinnän apuna käytetään tarvittaessa esimerkiksi kuvia.
- Tallilla asiakkaita kannustetaan oheisliikuntaan osana harrastamisen turvallisuutta sekä tarjotaan mahdollisuuksia alku- ja loppuverryttelyyn ja/tai muuhun liikuntaan.

HEVOSTEN HYVINVOINTI

Hevosten hoito

- SRL:n Laatutallilla on kirjattu aikataulu/suunnitelma hevosten perushoitoon liittyvistä toimenpiteistä (ruokinta, ulkoilu). Aikataulu voi toimia lisäksi työlistana tai -suunnitelmana.
- Jos tallilla on hevosenhoitajakäytäntö, hoitajilla on hoitomerkki tai muu todistus hevostaidoista. Toiminta on aikuisjohtoista.

Hevosten terveydenhuolto

- Laatutallilla on oma eläinlääkäri, jonka kanssa on tehty hoitosopimus.
- Hoitosopimus on laatukäsikirjan liitteenä.
- Tallilla on tilava, valoisa ja asiallinen tila eläinlääkärin työskentelyyn ja tallilla tehtäviin toimenpiteisiin.
- Asiakasturvallisuus on huomioitu kaikissa hevosen terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (mm. lääkkeiden säilytys, hevosille tehtävät toimenpiteet, sairastuneet hevoset).

Hevosten ulkoilu

- Hevoset tarhataan päivittäin laumassa tai pienissä ryhmissä, ellei erityistä syytä tarhata yksin ja ellei hevosen terveydentila tai muu poikkeus estä tarhaamista.
- Jos hevonen ei ulkoile tarhassa, hevosen jaloittelun ja liikunnan tarve huolehditaan muulla tavalla.

Vastuullisuus hevosen myynnissä

- Jos opetushevonen myydään eteenpäin/ jos asiakas myy hevostaan eteenpäin, Laatutallissa huolehditaan/ohjeistetaan myyjää kantamaan vastuuta siitä, että hevonen pääsee sopivalle ja riittävän taitavalle uudelle omistajalle.

HEVOSET JA VARUSTEET

Hevosten koulutus

- Henkilökunta (tai muu kokenut ratsastaja) ratsastaa ja jatkokouluttaa opetushevosia säännöllisesti.

Hevosten työskentely

- Hevosten työtunneista pidetään ajantasaista kirjanpitoa.
- 5-6 -vuotiaita nuoria hevosia käytetään opetuksessa harkinnan mukaan ja sopivilla ratsastajilla.



- Alle 5-vuotiaita hevosia voi käyttää opetuksessa harrastuksen mukaan sopiville ja kokeneille ratsastajille, kun opetetaan hevosien peruskoulutusta maasta ja ratsain. Tällaisten tuntien ohjaamisesta vastaa koulutettu ratsastuksenohjaaja, ratsastuksenopettaja, ratsastuksenopettajan erikoisammattitutkinnon tai nuorten hevosten kouluttamiseen erikoistunut hevosalan perustutkinnon suorittanut henkilö.

Hevosten varusteet ja varustehuone

- Asiakaskäytössä olevissa englantilaistyyppisissä satuloissa on turvajalustimet.
- Satula-/varustehuone on siisti ja asiallisesti merkitty.
- Tallissa on kuivaushuone/vastaava tila varusteiden huoltoa ja kuivatusta varten.
- Varustehuoneessa on nimetyt tai numeroidut paikat hevosten varusteille. Myös hevosien kuvia voidaan käyttää nimen tai numeron lisäksi varusteiden tunnistamisen apuna.
- Henkilökunta tarkastaa varusteiden kunnon ja siisteyden päivittäin. Mikäli puutteita havaitaan, korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi laatukäsikirjan mukaisesti.

RATSASTUSALUEET

Ratsastuskenttä

- Ratsastuskenttä on siististi aidattu ja ratsastusalueeltaan vähintään 20x40m/ryhmä, hyväpohjainen, hyvin hoidettu ja valaistu. Vaihtoehtoisesti tallilla on käytössä toimintaan sopiva, valaistu ja aidattu ratsastus/hevostoiminta-alue.
- Tallilla on lanoituskalusto tai voimassa oleva sopimus pohjan hoidosta tai kaluston lainauksesta.

Maneesi

- Ratsastuskouluilla ja yrityksissä, joiden päätoimialana on yksityishevosille tarjottavat palvelut, maneesi on pakollinen.
- Maneesi on hyväpohjainen, hyvin hoidettu ja valaistu (ratsastusalue vähintään 20x40m/ryhmä).

TALLI JA PIHA-ALUEET

Talli ja rakenteet

- Talli on toimiva, hyvin valaistu, siisti ja viihtyisä.
- Tallin yksityiskohtia ja ulkoasua on mietitty yrityksen imagoon sopivaksi.
- Tallissa on turvalliset ja helposti puhtaana pidettävät karsinat ja materiaalit.
- Hevosille on pesupaikka.

- Tallilla on päivitetty remontti- ja korjauslista tulevista huoltotöistä vuosikellon mukaisesti laatukäsikirjan liitteenä.
- Tavaroille, varusteille, rehuille ja puhtaanapidon työkaluilla on niille kuuluvat katetut tilat.

Sosiaalitilat

- Tallissa on asianmukaiset, siistit ja lämpimät sosiaalitilat asiakkaille. Tilat on merkitty selkeästi esimerkiksi kylteillä.
- Tallilla on lukittavat varuste- tai säilytyslokerot asiakkaille.

Piha-alue

- Tallille on opaste.
- Talli ja sen ympäristö ovat erittäin hyvin hoidettuja, piha-alue on valaistu. Piha-alueiden ja teiden kunnossapito ja huolto on mietitty hyvin toimivaksi kaikkina vuodenaikoina. Toimenpiteet on kuvattu laatukäsikirjaan.
- Piha-alueiden esteettinen ilme on harkittu.
- Koneita ja laitteita säilytetään varastorakennuksissa tai katoksissa.

TARHAT, LAITUMET JA YMPÄRISTÖ

Tarhat ja aidat

- Tarhat ovat hyväpohjaisia.
- Tarhojen ja laidunten aidat ovat ehjiä ja siistejä.
- Tarhat eivät sijaitse vesistöjen tai valtaojien välittömässä läheisyydessä.
- Tarhat siivotaan säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa (talven aiheuttamat poikkeamat huomioiden).

Lantala, lannan jatkokäsittely, jätteet ja kierrätys

- Ympäristöstä huolehtiminen, sen suojeleminen ja säilyttäminen ovat osa yrityksen vastuullisuutta. Jätteiden ja lannan käsittely ja kierrättäminen kuuluvat olennaisesti yrityksen ympäristövastuuseen ja siihen liittyviin toimenpiteisiin. Ympäristövastuuseen liittyvät toimenpiteet on kuvattu laatukäsikirjassa.
- Tallilla on siisti lantala ympäristöineen.
- Lantalan tilavuus on riittävä ja säännöllisestä tyhjenyksestä huolehditaan.
- Lanta hyödynnetään tilalla/jatkokäsitellään/toimitetaan hyödynnettäväksi.
- Lannan käsittelyyn liittyvät sopimukset ovat voimassa.
- Tallilla jätteet lajitellaan, eri jätelajeille voidaan käyttää erillisiä jäteastioita.
- Jätevesien puhdistuksesta on huolehdittu: tallilla on oma jätevesien puhdistamo, tai jätevedet johdetaan viemäriverkostoon.