

2020

# Oma- ja valvontasuunnitelma

koti  
siivous.  
Päiväkumpu



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

Tämä oma- ja valvontasuunnitelma on  
laadittu Valviran ohjeiden mukaan  
Valviran lomakepohjaa hyödyntäen.

**Tekijät:**

Tuula Halme

Anne Kangas

1.1.2020

## SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Sisällysluettelo

1.	PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3.	OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT .....	7
4.	ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE.....	8
5.	RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET .....	9
6.	HENKILÖSTÖ .....	10
7.	TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ ASIAKASTURVALLISUUS.....	11
8.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	11
9.	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	14
10.	ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA .....	15
11.	OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI.....	16

## 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### **Palvelujen tuottaja**

Kotisiivous Päiväkumpu Oy  
Yksityinen palvelujen tuottaja

### **Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:**

Kotisiivous Päiväkumpu on pääkaupunkiseudulla toimiva kodin palveluihin erikoistunut yritys. Teemme yksityiskodeissa perus- ja ylläpitosiivouksia, muutto- ja remonttisiivouksia, ikkunanpesua ym. kodinhoitotehtäviä. Tavoittemme on tuottaa asiakkaillemme kodinhoitopalveluja luotettavasti, laadukkaasti ja ammattitaidolla.

**Sijaintikunta** Helsinki

### **Palvelujen tuottajan virallinen nimi**

Kotisiivous Päiväkumpu

### **Palveluntuottajan Y-tunnus**

2594428-6

### **Toimintayksikön nimi**

Kotisiivous Päiväkumpu

Toimintayksikön osoite

Pasilankatu 2, 00240 Helsinki

Sosiaalipalveluina tarjottavat palvelut:

Siivous ja avustustehtävät (alv 0%)

Ikkunanpesu (alv 0%)

### **Toiminnasta vastaavan henkilön nimi**

Tuula Halme

puh. 045-636 1252

tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi

Pasilankatu 2, 00240 Helsinki

**AVI:n rekisteröintipäätös: 1.8.2014**

### **Vastuuvakuutuksen voimassaolo**

Vastuuvakuutus on voimassa toistaiseksi /OP

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Yhtiö tuottaa ja järjestää **yksityisiä kodin siivouspalveluita** asiakkaan elämän tueksi ja helpotukseksi pääkaupunkiseudulla. Yhtiön tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita sekä tukea lapsiperheitä ja työssäkäyviä avustamalla kodin hoidossa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat seuraavat arvot: asiakaskeskeisyys, joustavuus, läsnäolo, lämpö, luotettavuus, jatkuvuus ja turvallisuus.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma vastuhenkilö. Ensikäynnillä kartoitetaan asiakkaan toiveet ja tarpeet ja niitä kuunnellaan ja kunnioitetaan. Sama periaate jatkuu koko asiakassuhteen ajan. Asiakasta ja hänen elämäntilannettaan sekä kotiaan kunnioitetaan ja otetaan tarvittaessa kokonaisvastuuta asiakkaasta. Asiakasta ja hänen omaistaan palvellaan ammattitaitoisesti ja kustannustehokkaasti.

### Arvot ja toimintaperiaatteet



## ELÄMÄNILON TOIMINTAFILOSOFIA

Hyvä hoito on arvosidonnainen asia. Arvot ovat luonteeltaan suhteellisen pysyviä ja ne ohjaavat ihmisen tekemiä valintoja. Arvot ohjaavat näin myös sitä, miten hoitaja toimii asiakkaan hyväksi hänen arvomaailmaansa kunnioittaen. Hoitajan/työntekijän toimintaa ohjaa hänen henkilökohtaisen arvomaailmansa lisäksi muun muassa kunkin ammattikunnan eettiset ohjeet, yhteiskunnallinen arvomaailma, vanhusten ja muiden hoitoon liittyvät valtakunnalliset ja paikalliset ohjeistot sekä työyhteisöä ohjaava toiminta-ajatus ja -filosofia.

Kotisiivous Päiväkummun henkilökunta on toimintansa alusta lähtien sitoutunut ”Elämänilon” toimintafilosofiaan. Se lähtee ihmisarvon kunnioittamisen ja elämänlaadun korostamisen perusarvoista sekä niihin pohjautuvista periaatteista: yksilöllisyydestä, itsemääräämisoikeudesta, tasa-arvosta, itsehoidosta sekä turvallisuudesta. Elämänilon toimintafilosofia perustuu holistiseen ihmiskäsitykseen ja sellaiseen vanhuskäsitykseen, jossa ihminen pyritään ottamaan huomioon yksilöllisesti monenlaisine tarpeineen, toiveineen ja odotuksineen.

### *Elämänilon toimintafilosofiasta elämänilon talo*

Elämänilon toimintafilosofiassa on juuret Päiväkummun hoitokodin perustajasisaren Irma Väätäisen elämässä lähes 30 vuoden takaa hänen toimiessaan henkilökuntansa kanssa vanhusten hoidon kehittäjänä mm. Suursuon sairaalassa. Elämänilon toimintafilosofian varaan rakentuva vanhusten ja pitkäaikaishoidettavien nuorempienkin asukkaidemme hoito on kuin toimisimme talon rakentamista ohjaavien arkkitehtipiirustusten mukaan.

Elämänilon toimintafilosofian ymmärtämistä auttaa, jos laittaa silmät kiinni ja miettii itseään ja jokaista hoidettavaa talona. Voi miettiä, millaiselta talo näyttää ulospäin, näkyykö sen ikkunoista pimeyttä vai valoa. Voi miettiä myös millaiselta tuntuu taloa lähestyä, siitä lähteä ja millaista siinä tuntuu olla ja asua.

Jotta talo näyttäisi hyvin hoidetulta ja ikkunoista näkyisi valo ja elämisen ilo, voi moni talo tarvita ainakin jonkinasteista saneerausta. Tässä usein saneeraajalle tulee vastaan kysymyksiä varsinkin silloin, kun kyseessä on vanhus, jonka talo on jo luonnonlakien ja erilaisten sairauksien takia ihan romahtamaisillaan eikä hän itse tahdo enää jaksaa osallistua talonsa saneeraukseen eikä edes sen saneerauksen suunnitteluun. Valot ikkunasta ovat sammumaisillaan ja vanhus itsekin haluaisi lähteä talostaan ikiajoiksi siksi, ettei monikaan ole enää edes kiinnostunut avaamaan hänen talonsa ovea. Hoitoon tulevan vanhuksen kohdalla tällainen tilanne ei ole kovinkaan harvinaisen, ja mitä pikimmin saneeraustyö aloitetaan, sen parempi. Tavoitteena huonokuntoisenkin vanhuksen kohdalla tulisi olla, että hän saisi lähteä iäisyyteen oman elämänsä talosta arvostettuna ja turvallisella mielellä elämästään tyytyväisyyttä, iloa ja kiitollisuutta tuntien.

Talo, myös elämänilon talo, on rakennettava aina perustusten päälle. Talon kivijalkaan, jonka päälle kotihoidon toiminta perustuu, on muurattu ne arvot ja periaatteet, jotka ohjaavat koko kotihoidon elämää ja toimintaa asukkaidemme parhaaksi. Peruskiveyksen lisäksi talossa on oltava myös seinät. Kun kyseessä on vanhus, on ensimmäisen tukiseinän liityttävä moniammatilliseen yhteistyöhön ja toisen omais- ja vapaaehtoistyöhön. Näiden tukiseinien pystyssä pysymistä auttaa, kun tukipalkkina niiden välillä toimii yksilövastuinen hoitotyö. Vastuuhoitajan tehtävänä on suunnitella ja koordinoita omaisten ja moniammatillisen tiimin tuki kunkin asukkaan parhaaksi.

Tervetuloa-kyltti oven päällä muistuttaa siitä, että kotisiivouksessa meidän jokaisen on tehtävä kaikkemme, jotta vanhus ja nuorempikin asiakas kokisi itsensä syvällisesti kunnioitettuna ja itsemääräävänä kotinsa herraksi, mutta ottaa mielellään kotiinsa vastaan tarvitsemansa avun, jossa hän väistämättä joutuu kohtaamaan monenlaisia sopeutumisen haasteita. Moni vanhus ja nuorempikin asukas joutuu luopumaan entisen laisesta elämästä, eikä ole ihme, jos valot sammuvat ikkunoista ja kaikki näyttää pimeältä. Tässä tilanteessa ei asiakkaalla ole vielä edes kykyä ottaa vastaan tietoa siitä, mitä uutta hän voi saada tilalle. Työntekijöiden tehtävänä onkin ainakin yrittää sytyttää valot asukkaan silmiin/ikkunoihin menemällä häntä vastaan asiakas- ja hoitoprosessissa niin pitkälle kuin mahdollista yksilöllisen tarpeen määrittelyn, suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin keinoin. Tässä auttaa, jos asiakas ja työntekijä saavat rinnalleen omaisen/edunvalvojan ja ystäviä, joilla on tietoa ja voimia kertoa siitä talon historiasta, jonka avulla olisi mahdollista saada valot syttymään ikkunoihin. Elämänilon toimintafilosofiassamme keskeisenä tavoitteena on tyytyväinen asiakas, tyytyväinen omainen ja tyytyväinen työntekijä.

Asiakaskeskeinen elämänilon talon rakentaminen on mahdollista yksilövastuisen asiakastyön keinoin. Se ei vielä kuitenkaan riitä, jos aiomme tehdä asiakkaan kodista elämänilon talon. Tähän tarvitaan myös yhteisöllistä otetta. Tällöin jokainen työntekijä tuntee kaikkia asiakkaita siinä määrin, että hän pystyy auttamaan heitä tässä ja nyt -tilanteissa edistäen samalla kaikkien asiakkaiden kanssa tehtävää toimintaa.

#### *Elämänilon talo – Hoitokoti Päiväkumpu konsernin näkyvä viesti*

Elämänilon talo on Hoitokoti Päiväkumpu konsernin tuote- ja laatumerkki, ”brändi” joka leviää myös kotisiivouksen toiminnanfilosofiana. Sen toivotaan valoisuudellaan olevan jatkuvasti myös henkilökunnan mielessä ja tuovan hyvää mieltä ja iloisia asioita hoitamiseen ja myös omaisten ja työtoverin kohtaamiseen.

Kotisiivous Päiväkummussa Elämänilon toimintafilosofia palvelee asiakkaita ja heidän omaisiaan ja henkilökuntaa jo auttavaa tahoja valittaessa sekä palveluita suunniteltaessa, toteutettaessa sekä arvioitaessa. Se palvelee myös uusien työntekijöiden valinnassa ja perehdytyksessä, opiskelijoiden ohjauksessa ja toimintoja ja toimintaympäristöä suunniteltaessa tai arvioitaessa. Sen arvot ja periaatteet ovat samalla koko kotisiivoustoiminnan perusta ja siten myös se kivijalka, johon koko strateginen suunnittelu nojaa.

Nämä edellä mainitut elämänilon talon piirustukset toimivat karttana myös jatkuvalla laadun kehittämiseksi. Määriteltyämme talon piirustuksiin yksityiskohtaiset kriteerit, tulokortit, pystymme tekemään huolelliset kuntokartoitukset talosta ja arvioinnit siitä, mitä kohtia olisi milloinkin saneerattava. Hoitokoti Päiväkumpu on käynyt läpi mittavan laatutyön ja saanut sertifioitua ISO 9001:2008 standardin mukaisesti talon kuntokartoituskriteerit ja koko laadun kehittämisjärjestelmämme. Tämä työ tukee meitä myös kotisiivouksen puolella.

#### **Päivittämissuunnitelma**

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet käydään läpi vuosittain johtoryhmässä. Nämä ovat suhteellisen pysyviä, mutta niitä voidaan muuttaa tarvittaessa.

### **3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT**

#### **Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät**

Palvelupäällikkö

Yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavalla toimintayksiköllä tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Kotisiivous Päiväkummun palveluista vastaa palvelupäällikkö Tuula Halme.

Omavalvonnasta vastaava henkilöstön edustaja on asiakassuhdevastaava Anne-Mari Ahtiainen.

Omavalvonnan vastuuhenkilöiden tehtävänä ja vastuuna on viedä sovitut omavalvonnan keinot käytäntöön. He tunnistavat kriittiset pisteet, raportoivat niistä ja huolehtivat, että ne otetaan omavalvonnassa huomioon.

Johdon edustaja on mukana kaikessa edellä mainitussa ja lisäksi hyväksyy korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa resursoi ne.

#### **Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät**

Palvelupäällikkö Tuula Halme [tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi](mailto:tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi)

#### **Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpano työryhmän jäsenet yksikössä**

Tuula Halme, apuna: Anne-Mari Ahtiainen/asiakassuhdevastaava, Anne Kangas/toimitusjohtaja, Ville Väättäinen/talousjohtaja

#### **Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen; suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen**

Omavalvonta sisältyy henkilökunnan perehdytysohjelmaan ja henkilökunta osallistuu omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin tiimipalavereissa, kehittämispäivissä sekä koulutuksissa. Henkilöstö on suorittanut Palveluja kotiin -passin kokeen 15.1.2015 sekä 13.6.2017.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työhön ensin teoriaosalta, jolloin käydään läpi yrityksen sisäiset työhöjeet, arvot ja toimintaperiaatteet sekä häntä koskevat asiakaskohtaiset palvelusopimukset ja toimintasuunnitelmat. Samalla käydään läpi omavalvonnan periaatteet. Perehdyttäminen jatkuu parityöskentelyn avulla asiakastyössä 1–2 viikkoa, jonka jälkeen uusi työntekijä aloittaa itsenäisen työskentelyn.

Henkilökunnan omavalvontaosaamista ylläpidetään säännöllisillä sisäisillä koulutuksilla.

## 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

### **Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta**

Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta toiminnasta henkilökunnalle, lähiesimiehille sekä johdolle. Palautetta ja kehittämisajatuksia voi kirjallisesti antaa maapostilla, sähköpostilla tai kotisivujen [www.kotisiivouspaivakumpu.fi](http://www.kotisiivouspaivakumpu.fi) kautta. Julkiwebin kautta annettu sähköinen palaute on osa Kotisiivous Päiväkummun laadunvalvontaprosessia.

Kerran vuodessa toteutetaan asiakkaiden tai hänen läheisten kanssa asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn avulla selvitetään palveluhenkilön onnistumista, koettua palvelua suhteessa odotuksiin ja toimiston asiakaspalvelun laatua ja tiedotuskykyä. Kysely toteutetaan sähköisesti ja/tai paperisena kyselynä.

Reklamaatiot, muistutukset ja palautteet: reklamaatioista, muistutuksista ja palautteista ilmoitetaan asianomaiselle palveluhenkilölle/työparille välittömästi puhelimitse ja kuullaan hänen kantansa asiaan.

Mikäli asian luonne sitä vaatii, ollaan asiakkaaseen uudelleen yhteydessä ja informoidaan palveluhenkilön näkemyksestä. Vastaavasti muistutuksen ja palautteen luonne ratkaisee sen, onko tiedosta hyötyä omavalvonnan ja toiminnan kehittämisessä. Asia saattaa johtaa esim. asiakaskohtaisen suunnitelman päivittämiseen.

Asiakasta tai hänen omaisuuttaan kohdanneesta haitasta/vaaratilanteesta laaditaan raportti, joka käsitellään henkilöstön kokouksessa ja arkistoidaan. Asiakkaalle/omaiselle ilmoitetaan välittömästi puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla ja/tai asiakkaan luona olevalla viestiviholla.

### **Kuvaus asiakaspalautteen käsittelystä palvelutoiminnassa**

Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Palautteesta riippuen ne käsitellään asiakkaan kotia hoitavassa tiimissä tai johtoryhmässä. Tyytyväisyystutkimuksista tehdään yhteenveto asiakaslehti Päiväkummun Sanomiin ja yrityksen kotisivuille sekä kerrotaan suullisesti henkilökunnalle tiimipalaverissa ja/tai kehittämisspäivissä.

### **Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä**

Tullut asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin välittömästi toiminnassamme. Osa palautteesta saattaa vaatia pidempijänteistä kehittämistä ja silloin se huomioidaan myös toimintasuunnitelmissa ja koulutussuunnitelmissa.

### **Suunnitelma asiakaspalautteen kehittämiseksi**

Asiakaspalautejärjestelmää kehitetään osana kokonaisvaltaista laadunhallintaa.



## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tässä omavalvontasuunnitelmassa esittelemme, kuinka toimimme haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä kuvaamme kuinka kirjaamme ja käsittelemme haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet sekä miten tiedotamme niistä.

### **Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti**

Kotisiivous Päiväkumpu pyrkii ennakolta ehkäisemään haittatapahtumat tunnistamalla vaaratekijät, arvioimalla riskejä, ryhtymällä toimenpiteisiin niiden hallitsemiseksi ja rakentamalla hyvää työturvallisuuskulttuuria.

Henkilöstöltä kerätään näkemyksiä riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista. Nämä kirjataan. Omavalvonnan henkilöstön edustajat ja johdon edustaja suunnittelevat korjaavia toimenpiteitä riskien ja vaaratilanteiden välttämiseksi ja kriittisissä työvaiheissa onnistumiseksi. Nämä toimenpide-ehdotukset käsitellään koko henkilöstön kesken ja sen jälkeen yhdessä hyväksytyt korjaavat toimenpiteet kirjataan työohjeisiin, työsuojeluohjelmaan ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetyt työohjeet, työsuojeluohjelma ja omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kokouksessa.

Turvallista toimintaa edesauttaa se, että henkilökunta tuntee Kotisiivous Päiväkummun toimintaohjeet ja sovitut käytännöt ja että heillä on hyvä ammatillinen osaaminen huomioiden alan eettiset ja juridiset vaatimukset.

### **Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään**

Riskienhallinnassa kerätään tietoa vaaratekijöistä ja seuraaviin osa-alueisiin kiinnitetään erityistä huomiota:

- työterveys ja -turvallisuus (ylikuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- tila- ja laiteturvallisuusriskit (asiakkaiden kotona tapahtuvista toiminnoista tai laitteista aiheutuvat uhkat sekä laitteiden rikkoutuminen)
- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset sekä viestintäjärjestelmien häiriöt).

Tarvittaessa esiin nousseet kehittämiskohteet viedään toiminta- ja koulutussuunnitelmiin.

### **Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan**

Mikäli toiminnassamme tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Asiakasta/omaista informoidaan tapahtuneesta virheestä, tilannetta pahoitellaan ja kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä sekä keskustellaan vielä tehtävistä toimenpiteistä.

Virheitä on erilaatuisia - ja tilanteen mukaan tilannetta voi korjata esim. henkilö, joka on toiminut ko. tilanteessa. Välillä korjaaminen voi vaatia palvelupäällikön tai toimitusjohtajan toimia. Tarvittaessa poikkeamasta / epäkohtien korjaamisesta informoidaan viranomaisia.

### **Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille**

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle tiimipalaverissa. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse tai kirjeitse tai heidän kanssaan pidetään yhteinen neuvottelu, jossa asia käydään läpi.

(Lisätietoa mm. STM:n julkaisusta 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille. [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta\\_julkaisu/1571326](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta_julkaisu/1571326))

## **6. HENKILÖSTÖ**

### **Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta**

Vuonna 2019 joulukuussa yrityksessä työskenteli koko- ja osa-aikaisina työntekijöinä yhteensä 14 työntekijää. Heistä johdon edustajia oli kaksi kokoaikaista. Ulkopuolisia sijaisia ei käytetä.

### **Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista**

Henkilöstön rekrytointia koskevat periaatteet: Uuden kotipalveluhenkilön rekrytoinnissa Kotisiivous Päiväkumppu tekee yhteistyötä TE-toimiston sekä henkilöstövuokrausyritysten WorkPowerin ja Lumentian kanssa. Kotipalvelualalle ei ole yhtä ainoa oikeaa koulutusta, joten tärkeämpää on henkilön asenne työhön ja kokemus siivous- ja asiakaspalvelusta sekä sitoutuminen yritykseen.

Kotisiivouksen palvelupäällikkö vastaa koko yksikön toiminnallisesta johtamisesta ja siis myös rekrytoinneista. Kotisiivouksen palvelupäällikön esimies on toimitusjohtaja. Palvelupäällikön alaisia ovat kaikki toimintayksikön työntekijät. Lähiesimiehen sijaisena toimii siivoustyönohjaaja.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Soveltuvuutta tarkistetaan myös hakijan ilmoittamien suosittelijoiden kautta sekä edellisistä työpaikoista.

## 7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ ASIAKASTURVALLISUUS

Työtehtävissä käytetään pääasiassa aina asiakkaan välineitä ja laitteita ja työ tehdään asiakkaan kodissa. Koko yhtiötason turvallisuusjohtajana toimii toimitusjohtaja.

Kotisiivouksen yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaa kotisiivouksen palvelupäällikkö Tuula Halme.

### Paloturvallisuus

1. Asiakkaalla pitää kotona olla toimiva palovaroitin ja yksi palovaroitin/alkavaa 60 neliömetriä kohti. Palovaroittimen toiminta tulee testata määräajoin (esim. 11.2).
2. Asiakkaille suositellaan myös sammutuspeitteen hankkimista kotiin (keittiöön).
3. Mikäli kodinhoitaja havaitsee asiakkaan kotona välitöntä paloturvallisuusvaaraa asiakkaalle/itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee hänen pyrkiä poistamaan ko. vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen.

Kotisiivouksen asiakas tupakoi työntekijän läsnä ollessa käynnin aikana vain sovitusti.

## 8. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon**

Asiakkaiden ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia tehdään ennen varsinaisen asiakassuhteen alkamista sekä sen aikana.

- Ensimmäinen yhteydenotto kiinnostuksesta palveluihin tapahtuu yleensä sähköpostitse tai puhelimitse. Tällöinen kerrotaan Kotisiivous Päiväkummun toiminnasta sekä palveluista. Sovitusti lähetetään lisätietoa toimintatavoista ja suuntaa antavaa tietoa hinnoittelusta informaatiota postitse tai sähköpostilla.
- Palvelutarpeen arviointikäynti molempien osapuolten aikataulun mukaan, läsnä tarvittaessa myös omainen. Kohteeseen ja toivomuksiin tutustuminen. Sovitaan palvelun sisällöstä ja kestosta ja sen tiheydestä. Kerrotaan toiminnasta, palveluista ja toimintaperiaatteista.
- Kirjataan asiakkaalle 2 vrk:n sisällä tarjous/ehdotus kommentoitavaksi ja hyväksymisen jälkeen kirjoitetaan palvelusopimus ja sovitaa aloituspäivä.

- Palvelusuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja sen toteutumista seurataan jokaisella asiakaskäynnillä.

### **Asiakkaan kohtelu**

Asiakasta kohdellaan asianmukaisesti ja kunnioittavasti muistaen asiakkaan täyden itsemääräämisoikeuden.

### **Oikeusturva**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus saada tilaamansa palvelu uudelleen veloituksetta. Ellei hän ole tähänkään tyytyväinen, palvelusta ei veloiteta.

Reklamaatiot ja muistutukset osoitetaan palveluntuottajalle. Ne käsittelee palvelupäällikkö ja/tai toimitusjohtaja tai hänen valtuuttamansa. Käsitteleyäikää on yksi vuorokausi, jonka aikana kuullaan palveluhenkilön/verkostoyrittäjän kanta ja neuvotellaan asiakkaan kanssa. Lisäksi sovitaan asiakkaan toivomista jatkotoimenpiteistä. Mikäli palveluhenkilöön /verkostoyrittäjään ei saada yhteyttä, asiakkaaseen pidetään kuitenkin yhteyttä, ettei synny kuvaa asian unohtamisesta.

Asiakkaan oikeudet on kuvattu kuluttajaviranomaisen ohjeiden mukaisessa palvelusopimuksessa.

### **Asiakastyön sisältö**

#### **Siivous**

##### **1. ASIAKKAASEEN PEREHTYMINEN**

Palveluhenkilön perehdyttää asiakkaaseen esimies palvelusopimuksen ja työsuunnitelman avulla. Samalla käydään erityisesti asiakaskohtaiset yleisohjeista poikkeavat menettelyt läpi.

Kriittinen piste

Tavoite on tehdä oikeita asioita oikeaan aikaan. Jotta tähän päästään, on ohjeiden selkeys ja riittävä paneutuminen ensiarvoisen tärkeää. *Asiakaskohtainen ohje tehdään kaikista siivouksista ja varmistetaan palveluhenkilön osaaminen ko.asiassa.*

##### **2. KULKUYHTEYKSIEN SELVITTÄMINEN**

Palveluhenkilö selvittää jo edeltävinä päivinä kulkuyhteydet asiakkaan luo. Asiakkaan luona on oltava sovittuna kellonaikana. Mikäli matkalla sattuu odottamaton este, joka johtaa myöhästymiseen, on asiakkaalle soitettava välittömästi jo ennen myöhästymistä.

Kriittinen piste

Tavoite on olla sovittuna aikana sovituksessa paikassa, joten reitti on selvitettävä etukäteen, samoin aikataulut.

##### **3. SAAPUMINEN ASIAKKAAN LUO JA HAHMOTUS**

Asiakkaan luo saavuttaessa on pestävä kädet ja asianmukaisesti esiteltävä itsensä asiakkaalle. Asiakaskohtaisen suunnitelman ja yleissiivouksen tehtävälistan pohjalta luodaan kohteeseen nopea katselmus töiden hahmottamiseksi. Työt suoritetaan annetussa

järjestyksessä kuitenkin asiakkaan tilanteen mukaan joustaen. Kun työt on tehty, suoritetaan loppukatselmus yhdessä asiakkaan kanssa/yksin, jottei yksikään tehtävä jää suorittamatta ja jotta tavarat ovat entisillä paikoillaan. Jos asiakas ei ole kotona, on tarkistettava, että kaikki ikkunat, pihaovet yms. ovat lukossa. Viestivihkoon kuitataan käynti ja mainitaan suunnitelmasta mahdollisesti poikkeavista asioista.

#### 4. JÄLKITOIMET

Asiakaskäynnin jälkeen palveluhenkilö ilmoittaa toimistoon asiakkaan luona käyttämänsä ajan, mahdolliset poikkeamat, asiakkaan kommentit, mikäli hän oli kotona. Jos kysymyksessä on ensimmäinen käynti uuden asiakkaan luona, toimisto tiedustelee asiakkaan palautetta viimeistään seuraavana päivänä.

Asiakkaan palautteeseen niin palveluhenkilöstä kuin työstäkin suhtaudutaan äärimmäisen vakavasti ja toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi, jos palaute antaa siihen aihetta. Työ tehdään uudelleen kokonaan tai osittain tai vaihdetaan palveluhenkilöä.

#### **Muistutuksen tekeminen**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään 1-4 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

#### **Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan**

Kotisiivouksen palvelupäällikkö  
Tuula Halme  
gsm 045 636 1252  
[tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi](mailto:tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi)

Asiakassuhdevastaavan yhteystiedot:  
Anne-Mari Ahtiainen  
gsm 050 421 3789  
[info@kotihoitopaivakumpu.fi](mailto:info@kotihoitopaivakumpu.fi)

#### **Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä**

Muistutuksen tehnyt asiakas ohjataan Valviran ohjeiden mukaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden ja/tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Muistutus yksikön toiminnasta tehdään palvelupäällikölle. Muistutuksen tehneille henkilöille varataan mahdollisuus tulla tapaamiseen ja keskusteluun tapahtuneesta.

Asia käsitellään tiimipalaverissa, yksikön esimiesten palaverissa ja johtoryhmässä. Tehtyä virhettä pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja pyritään löytämään keinot hyvityksistä. Tapahtuneet virheet analysoidaan ja pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi.

#### **Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta**

Mikäli asiakas on tyytymätön toimintaamme, pyydämme ottamaan yhteyttä asiakassuhdevastaavaan, päällikköön tai toimitusjohtajaan.

Palautetta voi laittaa myös www-sivujemme kautta. Mikäli asiakas ei saa kiinni tavoittelemaansa henkilöä, pyydämme jättämään soittopyynnön tai lähettämään sähköpostia, jotta voimme olla yhteydessä takaisinpäin. Käsittelemme valitukset mahdollisimman pikaisesti.

Mikäli asia ei ratkea kahdenvälisin neuvotteluin, on mahdollista ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan puh. 071 873 1901. Lisätietoja [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi).

#### **Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma**

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain (812/2000) 1 §:n perusteella on Kotisiivous Päiväkumpu kiinnitetty erityistä huomioita asiakaslähtöiseen palveluun, jolla edistetään luottamuksellisuutta sekä huomioivaa kohtelua ja laadukasta palvelua. Palvelufilosofiamme mukaisesti palvelu rakentuu asiakaslähtöisesti yhteisymmärryksessä ja asiakkaan edun mukaisena. Palvelumme filosofia sisäistäminen on jatkuva prosessi, jota auki puretaan tasokkaalla ja riittävän pitkäkestoisella perehdyttämällä sekä järjestetään (säännöllisesti) koulutusiltapäiviä palvelun kehittämiseksi. Toiminnan kehittämisessä otamme huomioon sosiaalialan lainsäädännön uudistukset.

## **9. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

#### **Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta**

Kotisiivous Päiväkummussa asiakkaiden henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Päiväkummun kotisiivouksen asiakasrekisterin muodostavat DomaCare-asiakastietojärjestelmä sekä asiakassopimukset.

Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää palvelua.

Asiakastiedot kirjataan DomaCare -nimiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot (nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite), tarpeet ja toiveet palvelulle, palvelusuunnitelma sekä tarvittaessa seuranta- ja arviointitiedot. Henkilökunta kirjaa tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnuksella henkilökunnalle antaa palvelupäällikkö.

DomaCaresta on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste. DomaCare-järjestelmästä tallentuvat lokitiedot kaikesta tiedon käsittelystä.

Uuden asiakkaan tietoja hankitaan luotettavista tietolähteistä: asiakkaalta itseltään sekä hänen omaisiltaan (hänen mahdollisen laillisen edustajansa suostumuksella). Huolellinen tietojen kartoitus luo pohjan palvelusuunnitelman laatimiselle. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan palvelun toteutusta varten tarvittavat tiedot.

Tietoja ei luovuteta kenellekään ulkopuoliselle.

Kotisiivoojat voivat tarvittaessa kotikäynnin yhteydessä mobiilisti tehdä DomaCareen tallentuvia merkintöjä asiakkaaseen ja hänen kotiinsa liittyen.

Henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus ammattinsa puolesta. Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsopimuksen yhteydessä.

Asiakas saa pyytäessään tarkastaa omat tietonsa ja pyytäessään niistä myös jäljennökset.

Tiedoissa havaitut virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta.

#### **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Kotisiivouksen palvelupäällikkö

Tuula Halme

gsm 045 636 1252

[tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi](mailto:tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi)

#### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojaja-asioihin ja asiakirja hallintoon**

Henkilöstön osaamisen varmistaminen liittyen tietosuojaja-asioihin ja asiakirjahallintoon pyritään varmistamaan perehdyttämisvaiheessa ja lisäkoulutuksin.

## **10. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA**

#### **Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua**

Kotisiivous Päiväkumpu Oy:llä ei juurikaan ole alihankkijoita. Alihankkijoilla tarkoitetaan palveluntuottajia. Alihankkijoiden huolellinen valinta ja hyväksyminen kuuluvat yrityksen sosiaalisen vastuun piiriin. Tästä syystä on tärkeää huolehtia siitä, että alihankkijoilta, joiden kanssa laaditaan pidempi yhteistyösopimus, vaaditaan todistukset verojen, sosiaaliturvamaksujen ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta ja mahdollisesti henkilöstöä kokevista työluvista.

#### **Luettelo alihankkijoista vuonna 2020**

WorkPower Oy

Lumentia

## 11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

### **Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta**

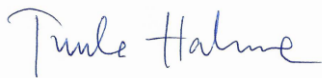
Omaavalvonnan toteutumisen seuranta sisällytetään johdon katselmuksiin, jotka tehdään johtoryhmän kokouksissa.

Omaavalvonnan seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta.

### **Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista**

Omaavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omaavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Omaavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluiden tuottaja palvelupäällikkö. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

*Helsingissä 1.1.2020*



Tuula Halme

Palvelupäällikkö

Kotipalvelut