

# KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Yrityksen nimi</b> Puhdas Ilo Oy	<b>Y-tunnus</b> 2567077-2
<b>Hyvinvointialue</b> Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	<b>Kunnan nimi</b> Joensuu
<b>Yrityksen postiosoite</b> Pilkontie 6	
<b>Postinumero</b> 80130	<b>Postitoimipaikka</b> Joensuu
<b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi</b> Eeva-Leena Lappalainen	<b>Puhelin</b> 050 430 2571
<b>Sähköpostiosoite</b> eeva-leena@puhdasilo.fi	
<b>Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot</b>  Ilmoituksenvarainen toiminta: Puhdas Ilo Oy tuottaa siivous- ja kotityöpalveluita Siun soten myöntämille arvonlisäverottomille ja palveluseteli asiakkaille.  Yksityisten kotipalvelujen tukipalvelutuottajien rekisteröinti 14.1.2019 (Siun sote)	

### 2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

<b>Toiminta-ajatus</b>  Puhdas Ilo Oy on ihmistä lähellä oleva siivous- ja kotityöpalveluita sekä pesulapalveluita tarjoava yritys. Haluamme tuoda iloa ja apua asiakkaidemme arkeen sekä kodissa että työpaikalla.
<b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b>  <b>Teemme puhdasta.</b> Puhtaus ei tule puhaltamalla. Se tulee tekemällä työ huolellisesti ohjeita noudattaen, puhtailla ammattivälineillä, oikeilla menetelmillä sekä turvallisilla puhdistusaineilla. <b>Me välitämme.</b> Teemme työmme aina "pikkaisen paremmalla" asenteella. Kohtaamme toisemme ja asiakkaamme arvostavasti, kunnioittaen ja yksilöllisesti. <b>Haluamme kehittyä.</b> Puhtaus on tärkeintä ihmisen hyvinvoinnille. Toimimme vastuullisesti ja puhtausalan pioneerina, kehitämme osaamistamme entisestään, opimme asiakaspalautteista sekä omista mokistamme.

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

<p><b>Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät:</b> Eeva-Leena Lappalainen, yrittäjä 050 430 2571 Pilkontie 6, 80130 Joensuu</p>
<p><b>Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät</b> (jos eri henkilö kuin edellä)</p>
<p><b>Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet</b> (nimi ja ammattinimike)</p> <p>Eeva-Leena Lappalainen (yrittäjä), Paula Hankilanoja (taloushallinnon asiantuntija), Hannele Pölönen (palveluohjaaja), Jaana Hoffrén (palvelupäällikkö)</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen</b> (Voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa)</p> <p>Omavalvonnan alaiset asiat ja omavalvontasuunnitelma ovat yhtenä osana perehdytystä normaalin perehdyttämisohjelman mukaisesti.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä verkkosivuilla <a href="http://www.puhdasilo.fi">www.puhdasilo.fi</a> sekä yrityksen toimipisteellä osoitteessa Pilkontie 6, 80130 Joensuu. Asiakkaan, tämän läheisen, viranomaisen tai muun tahon pyynnöstä se voidaan toimittaa myös nähtäväksi sähköpostiin tai muuhun sovittuun paikkaan.</p>

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p><b>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta</b> (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?)</p> <p>Pyrimme mahdollisimman suoraan keskusteluyhteyteen sekä asiakkaidemme että heidän omaistensa kanssa kuin myös yhteistyötahojenkin kanssa. Avoin vuoropuhelu asiakkaidemme kanssa asiakastilanteissa ja palvelua sopiessa on tärkein kanava asiakaspalautteen keräämiseksi. Asiakkaalta kysytään suoraan, onko hän ollut tyytyväinen palveluun ja toimintaamme. Suullista palautetta saadaan sekä asiakkailta että heidän omaisiltaan myös heidän aloitteestaan. Asiakkaat/omaiset soittavat toimistolle tai kertovat suoraan työntekijälle palautetta, olivatpa ne sitten risuja tai ruusuja. Lisäksi olemme ottaneet 2024 käyttöön Trustmary – järjestelmän, jonka kautta kysymme asiakaspalautetta sähköpostilla. Palautteet kirjautuvat järjestelmään ja sieltä ne on helposti katsottavissa ja niihin voidaan reagoida nopeasti.</p>
---

**Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä** (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?)

Asiakaspalautteet käydään läpi työntekijöiden ja muiden asianosaisten kanssa heti kun se on mahdollista. Jos mahdollista, pyydämme asiakkaalta kuvia työnlaadusta. Nämä hyvin konkretisoivat tilanteen. Palautteet käsitellään aina kun mahdollista työntekijän kanssa kasvokkain. Selvitämme mistä tilanne/palaute on johtunut. Käymme asian läpi myös palautteenantajan kanssa. Teemme tarvittavat korjaukset toimintaamme tai palveluumme ja teemme korjaukset jo tehdyssä työssä, jos se on tarpeen. Arvomme mukaisesti pyrimme aina oppimaan näistä tilanteista.

**Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä** (miten saatua palautetta hyödynnetään?)

Otamme aina asiakaspalautteet vakavasti ja kuuntelemme asiakasta. Palautteen perusteella käymme läpi tilanteen mahdollistaneet seikat. Mikäli ne ovat asioita, joihin voimme vaikuttaa/johtuvat meidän toiminnastamme, muutamme toimintaamme niin, ettei sama tilanne toistuisi enää. Lisäksi ohjeistamme/opastamme/koulutamme työntekijöitämme uuteen toimintatapaan.

**Kuvaus asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi** (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?)

Olemme vuoden 2024 aikana ottaneet käyttöön uuden järjestelmän asiakaspalautteen keräämiseksi. Kehitämme palautteen keräämisen tätä kautta systemaattiseksi vuoden 2024 – 2025 aikana.

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan yrityksen sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä.

**Kuvaus menettelystä, jolla toiminnan riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti** (miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista?)

Työn ja työkohteiden vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi on tehty erillisenä dokumenttina. Kohdekohtainen riskikartoitus käydään läpi jokaisessa kohteessa erikseen ensimmäisen siivouskerran yhteydessä. Tietoturvaohjeistus käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi suullisesti. Perehdytysmateriaalista löytyy myös kirjallinen tietoturvaohjeistus.

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

Läheltä piti -tilanteet käydään läpi asiaan liittyvien työntekijöiden kesken ja tarpeen tullen otetaan yhteyttä muihin asiaan kuuluviin tahoihin. Tilanteet kirjataan ylös työnhallintajärjestelmään ja mikäli asiakas henkilönä liittyy tilanteeseen- käydään asiakasta koskevien tahojen (omaiset) ja hoitavien henkilöiden (mm. kunnan kotihoito) kanssa läpi yhteisesti.

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

Mahdollisten epäkohtien havaitsemisen jälkeen korjaavista toimenpiteistä keskustellaan ja sovitaan asiaankuuluvien henkilöiden / yhteistyötahojen kanssa. Huomiot/poikkeukset kirjataan työnhallintajärjestelmään. Epäkohtiin tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet, jotka voivat olla mm. korjataan ohjeistus, prosessi tai sen osa, muutetaan toimintatapaa, työvälinettä tai menetelmää tms.

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

Toimenpiteistä tehtävät huomiot kirjataan ylös ja käydään suullisesti läpi henkilöstön kanssa. Tiedottaminen tapahtuu useaa eri kanavaa käyttäen. Asioista keskustellaan tavatessa, tiedotetaan warhmissä ja keskustellaan kuukausittaisissa ohjaamoissa (yhteiset palaverit).

## **6. HENKILÖSTÖ**

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

Yrityksessä työskentelee eri työtehtävissä yhteensä 49 työntekijää ja vuokratyövoiman välitysfirman kautta 1 henkilö. Kesälomakaudelle kesätyöntekijöitä palkataan 7-10 henkilöä.

### **Kuvaus henkilöstön rekrytointin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely)**

Haemme työntekijöitä normaaleja kanavia käyttäen. Haastattelemme aina sopivat hakijat. Työntekijöillä tulee olla luotettava suositteleva- jolla voidaan varmistua työntekijöiden luotettavuudesta ja soveltuvuudesta työhön. Riittävä ammattitaito on olennaista, mutta ei välttämätöntä, asenne ratkaisee paljon. Vaikka tarvittavaa koulutusta ja työkokemusta ei olisikaan, siivouustyö mahdollista oppia hyvällä perehdytyksellä ja työssä oppimalla. Yhteistyökyvyllä ja ihmisten kanssa toimeen tulemisella/sosiaalisilla taidoilla on suuri merkitys. Kyky itsenäiseen työhön sekä kokonaisuuden hahmottaminen ovat tärkeitä ominaisuuksia työntekijöillä. Tarvittaessa tarkastetaan rikosrekisteriote. Sijaisjärjestelyt hoidetaan niin, että päivän tai viikon työt järjestellään uudelleen ja töitä jaetaan muille työntekijöille. Joskus asiakastyöt siirretään esim. seuraavalle viikolle, jos se asiakkaalle sopii. Myös 2 kpl palveluohjaajia osallistuu käytännön töihin sijaistamistilanteissa.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa)**

Perehdytys tapahtuu kolmiportaisesti.

1. Työntekijät perehdytetään yrityksen toimintatapoihin alkuperehdytyksessä, jonka tekee aina toimitusjohtaja/yrittäjä.
2. Työjärjestelmiin, työnkuvaan, tiloihin ja työhön kokonaisuutena perehdyttää palvelupäälliköt/-ohjaajat. Tässä vaiheessa uusi työntekijä saa myös tarvittavat työvälineet ja työvaatteet.
3. Työhön ja asiakaskohteisiin perehdyttää työpari/palveluohjaaja, jonka kanssa yhdessä työskennellen tutustutaan asiakkaisiin ja käydään läpi työmenetelmät, työjärjestykset ja työvälineet.

Yrityksessä noudatetaan laadittua perehdytysuunnitelmaa ja perehdytys dokumentoidaan.

**Kuvaus henkilökunnan /yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta** (osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, täydennyskoulutussuunnittelu ja –seuranta menettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, kehityskeskustelut – liitteenä voi olla henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Kuukausittain järjestetään työntekijöiden kanssa yhteinen ohjaamo -palaveri, jossa käydään läpi ajankohtaisia asioita sekä työhön liittyviä haasteita.

Jokaisen työntekijän ammatillisesta osaamisesta keskustellaan tarpeiden mukaan. Palveluohjaaja kartoittaa osaamista työkohteissa sekä selvittää mahdollisen lisätuen tarvetta.

Ammatillista lisäkoulutusta/ osaamista tukevia kursseja järjestetään toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Työturvallisuuskortti koulutus on järjestetty erityisolosuhteissa työskenteleville.

Työhyvinvointia ja tiimitymistä ylläpidetään järjestämällä säännöllisesti n. 2-4 kertaa vuodessa yhteistä vapaamuotoista tekemistä työajalla.

Työterveyshuolto on järjestetty lakisääteistä laajempaan.

**Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämisestä** (liitteenä, voi viitata voimassa olevaan laatukäsikirjaan)

Henkilöstöasioiden kehittämisestä vastaa toimitusjohtaja. Henkilöstöasioiden kehittämistä varten on perustettu työryhmä, jossa on myös henkilöstön edustaja. Ryhmä kokoontuu kerran vuodessa ja tarvittaessa ja ottaa käsittelyyn esille nousseet asiat ja toiveet. Toimitusjohtaja käy säännöllisesti keskustelut myös luottamushlön kanssa.

## 7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

**Kuvaus yrityksen toimitiloista** (esim. huolto ja varastotilat)

Yrityksen toimitilat (toimisto, huolto- ja varastotilat) sijaitsevat osoitteessa Pilkontie 6. Varastossa säilytetään asiakastyössä käytettävät siivousvälineet ja tarvikkeet. Samoissa tiloissa on myös tytäryhtiömme Puhdas Pyykki pesula, jossa pestään ammattikoneissa asiakastyössä käytetyt siivoustekstiilit. Varastossa meillä on erikseen varastotyöntekijä, joka huoltaa ja puhdistaa keskitetysti välineet ja koneet, joita siivoustyössä käytämme. Näin pystymme varmistumaan käyttämienne välineiden hygieenisyydestä.

**Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa**

Pölynimurit, lattianhoitokoneet, yhdistelmäkoneet, nivelletyt työvälineet ym. ergonomian kannalta soveltuvat siivousvälineet. Käytämme asiakaskohtaisia siivoustekstiilejä.

**Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä**

Jokaisella työntekijällä on vastuu huoltaa nimetyt käsityövälineet ja siivouslaukut kuntoon käytön jälkeen. Varastotyöntekijä puhdistaa työvälineet, jotka vaativat erityisiä pesumenetelmiä sekä huolehtii pyykkihuollon ja varaston siisteydestä. Varastotyöntekijä pesee ja huoltaa päivittäin myös siivouskoneet. Eriksen nimetty konevastaava huoltaa ja tarkistaa siivouskoneet kuukausittain.

## **Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita**

Siivousvälineet ja puhdistusaineet hankitaan pääosin Systemasta, Pesuainekauppa Kettunen Oy:ltä ja Cleanari Oy:ltä. Uusia työvälineitä hankitaan aina, kun entiset menevät rikki. Meillä on pieni käsivarasto kaikkia päivittäin käytössä olevia tarvikkeita ja työvälineitä.

## **8. ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot**

Eeva-Leena Lappalainen 050 4302571

### **Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta**

Asiakkaan terveyden tilan niin vaatiessa ohjaamme hänet sosiaalihuollon/kotisairaanhoidon piiriin, lääkäriin tai sairaalaan. Olemme aktiivisesti yhteydessä kotihoitoon/omaisiin, mikäli huomaamme asioita, joista pitää tiedottaa kyseisille tahoille. Varmistamme, että ovet ja ikkunat jäävät lukituiksi, mikäli asiakas ei ole kotona, kun lähdemme asiakkaan kodista. Huolehdimme myös, että työskentelyn aikana oma työskentely ja työvälineemme eivät aiheuta asiakkaalle vaaraa (mm. imurin johto, siivouslaukkujen sijoittelu).

### **Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen ilmoitusvelvollisuus**

Henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain 48§ mukainen velvollisuus ilmoittaa, jos hän huomaa tehtävissään epäkohdan tai sen uhan, jotka vaarantavat asiakasturvallisuutta. Ilmoitus pitää tehdä viipymättä ensisijaisesti toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

### **Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa**

Yrityksellä ei ole vastuullaan turvalaitteita eikä hälytysjärjestelmiä.

### **Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä**

Omaan työhömmä liittyen huolehdimme asiakasturvallisuudesta ohjeiden mukaisesti. Näistä keskustelemme säännöllisesti ohjaamoissa. Työntekijät kertovat havainnoistaan asiakkaan luona palveluohjaajille. Palveluohjaajat ovat tarvittaessa asioista yhteydessä asiakkaaseen/omaisiin/kotihoitoon.

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Jokaisen asiakkaan kanssa kartoitetaan tarvittavat palvelut ja tehdään sopimus tapauskohtaisesti. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa kotihoidon tai muun vastaavan tahon kanssa. Mikäli asiakkaalla on olemassa palvelusuunnitelma / päätös esim. arvonlisäverottomien palveluiden hankinnasta, niistä keskustellaan ja tiedot järjestelmiimme päivitetään ajan tasalle.

### **Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista**

Palvelusopimus tehdään kirjallisena ja siihen kirjataan yksityiskohtaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut, sekä kuinka usein palvelua tarvitaan. Sopimuksesta käyvät ilmi palvelusta perityt hinnat sekä peruutusehdot. Jos palveluiden kustannukset muuttuvat, menee siitä tieto asiakkaalle kuukautta ennen palvelun hinnan muuttumista.

### **Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta**

Kuluttajan eli asiakkaan oikeuksia turvaa kuluttajansuojalainsäädäntö. Jos palvelussa on puutteita, pitää asiakkaan ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Mikäli erimielisyys ei ratkea tai päätöksenteon tueksi tarvitaan lisätietoja, apua saadaan ensisijaisesti kuluttajaneuvonnasta, jonne asiakasta ohjataan ottamaan tarvittaessa yhteyttä.

### **Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 7§ ja 10§ sekä asiakaslaki 8 – 10§)**

Asiakkaat asuvat omassa kodissaan ja kunnioitamme työssämme asiakkaan yksityisyyttä, intymiteettisuoja ja henkilökohtaisen tilan tarvetta. Asiakas itse tai omaisen avustuksella päättää, mitä palvelua hän haluaa ostaa. Toimimme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

### **Kuvaus menettelyistä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista.**

Jos asiakkaalle on olemassa avain, säilytetään se lukitussa avainkaapissa, johon pääsy on vain Puhdas Ilon työntekijöillä, jotka avaimia tarvitsevat. Avaimissa ei lue asiakkaiden nimiä tai osoitteita. Viime kädessä asiakkaiden avaimista vastaa Puhdas Ilo Oy. Asiakkaan rahavaroista ja tavaroista vastaa asiakas itse. Kauppa-asioita hoidetaan niin, että asiakkaalla on kaupassa tili, jonne tuotteet voidaan ostaa. Ostetuista tuotteista toimitetaan aina kuitti asiakkaalle. Jos joskus joudumme käsittelemään asiakkaan rahaa, saadut rahat kuitataan lomakkeelle, jonka molemmat osapuolet allekirjoittavat. Rahat ja lomake kuvataan ja sama toistetaan, kun loppurahat, kuitti ja ostokset toimitetaan asiakkaalle. Tätä tehdään kuitenkin vain äärimmäisessä tilanteessa.

### **Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti**

Tilanteesta keskustellaan asiakkaan ja asianosaisten kanssa mahdollisuuksien mukaan kasvotusten. Mikäli toimintamme vaatii muutoksia, ne tehdään välittömästi.

## **Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta**

Sopimuksessa on määritelty sopimuksen irtisanomisajat. Erikoistilanteissa näistä luonnollisesti joustetaan.

## **Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle.**

Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan:

Palvelupäällikkö Jaana Hoffrén tai palveluohjaaja Hannele Pölönen, puh. 029 7031 0220.  
tai toimitusjohtaja/yrittäjä Eeva-Leena Lappalainen 050 4302571.

Asiakas voi osoittaa reklamaation myös suoraan työn tehneelle työntekijälle (mikäli kyseessä on siivousvirhe tms., virheen tekijä voi korjata vielä tilanteen)

## **Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot**

Tilanteesta keskustellaan asiakkaan kanssa. Riippuen reklamaation kohteesta ja luonteesta, mikäli mahdollista, pyritään heti korjaamaan tilanne esim. siivousvirheen sattuessa. Mikäli kyseessä on ns. vakavampi virhe, sovitaan asiakkaan kanssa tapaaminen ja mietitään yhdessä, miten asia ratkaistaan. Reklamaatiot käsitellään aina myös asianosaisten työntekijöiden kanssa.

## **Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa**

Yhteistyö on tapauskohtaista- tehdään yhteistyötä tarvittaessa kunnan työntekijöiden kanssa sekä keskustellaan asiakkaaseen liittyvästä kokonaisuudesta esim. omahoitajien sekä omaisten kanssa yhteistyössä.

## **Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä**

Varmistamme aina, että toimintamme täyttää asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetuin lain vaatimukset. Olemme tästä herkästi kuulolla koko ajan. Työntekijämme tuovat koko ajan myös tietoa asiakkaan palautteista ja tilanteesta. Mikäli minkäänlainen epäily asian suhteen herää, otamme asian välittömästi käsittelyyn.

## **Muistutus**

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun. Muistutus osoitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle ja siihen vastataan kirjallisesti 1kk sisällä. Mahdolliset muistutukset käsitellään välittömästi ja ne selvitetään yhdessä yhteistyötahojen kanssa. Toimintatapoja tarkastellaan, arvioidaan, korjataan/muutetaan ja muutoksista viestitään kirjallisesti henkilöstölle.

### **Muistutuksen vastaanottaja:**

Eeva-Leena Lappalainen, vastuuhenkilö  
[info@puhdasilo.fi](mailto:info@puhdasilo.fi), 050 430 2571

### **Palvelusetelipalvelut muistutuksen vastaanottaja ja käsittelijä:**

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Siun sote, Joensuu  
muistutuksen teko-ohjeet ja lisätietoja <https://www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon>  
käsittelyaika 1kk



## Sosiaaliasiavastaavan ja kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tarjoamat palvelut

### Sosiaali- ja potilasasiamies:

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Siun sote, Joensuu  
sosiaalijapotilasvastaavat@siunsote.fi  
Hanna Mäkijärvi 013 330 8265  
Kati Saurula 013 330 8268

### Kuluttajaneuvonta:

Kilpailu- ja kuluttajavirasto  
09 5110 1200  
Palveluaika ma, ti, ke klo 9–12, to klo 12–15

## 10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

### Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Asiakkaiden luona käydään säännöllisin väliajoin. Käymme kuulumiset läpi, ja keskustelemme työnlomassa asiakkaalle tärkeistä ja mieltä askarruttavista asioista. Osa asiakkaista osallistuu omalta osaltaan siivoukseen mm. samalla tavaroita/koriste-esineitä järjestellen tai petivaatteita kaapista esille ottaen tai vaan toimintaa suunnitellen ja ohjaten (mitä milloinkin tehdään). Mikäli havaitaan muutosta esim. asiakkaan terveydentilassa, tapauskohtaisesti ohjaamme tarvittaessa esim. lääkärikäynnille tai otamme yhteyttä kotisairaanhoidon tai lähimaiseen (jos on tiedossa, ja lupa ottaa yhteyttä).

**Siivouspalveluja tuottavat yritykset:** Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä.

Siivous- ja kotiapuun liittyvät tarpeet kartoitetaan ja suunnitellaan yhdessä palvelukokonaisuus. Siivoustyö tehdään asianmukaisia menetelmiä ja välineitä käyttäen. Meillä on käytössä yrityksen omat välineet, joita kuljetamme mukana. Asiakkaan ei siis tarvitse varata meille mitään. Meillä on myös oma hepa-pussilla varustettu imuri mukamme. Siivoustekstiilit pestään keskitetysti korkeissa lämpötiloissa tytäryhtiömme Puhdas Pyykki pesulan ammattipesukoneissa. Näin voimme varmistua siivoustekstiilimme puhtaudesta. Asiakaskodin jätteet toimitamme aina asiakkaan jätepiteeseen sovitulla tavalla.

**Ateriapalveluja tuottavat yritykset:** Kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä.

Yrityksen pääpalvelu ei ole ateriapalveluiden tuottaminen. Mikäli asiakas tarvitsee pientä aterian valmistusapua esim. aamupuuron valmistus, sen voimme tehdä osana muuta palvelua. Siivouskäynnillä kuitenkin asiakkaalta tarvittaessa kysytään, onko asiakas muistanut syödä ja juoda.

**Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset:** Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (toimintakykyä tukevan toiminnan, ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen, lumityöt, puiden pilkonta, vedenkanto sekä lasten koulunkäynnin tukeminen)

Tarvittaessa asiakkaita avustetaan muuhun palvelukokonaisuuteen liittyen ulkoilussa ym. toimintakykyä tukevassa toiminnassa, harrastus- ja viriketoiminnan järjestämisessä. Voimme toimia mm. avustajana vaikkapa pankissa käydessä. Tällöin huolehdimme turvallisesta reitistä ja tuemme liikkumisessa tilanteen edellyttämällä tavalla. Lumityöt, nurmikon leikkuut ja muut pihatyöt sekä puiden kantaminen tehdään yrityksen omilla välineillä ja asiakkaan toiveiden mukaisesti.

**Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä** (sekä epidemiatilanteessa toimiminen)

Kädet pestään aina asiakkaan luo tultaessa ja lähtiessä. Jokaisella työntekijällä on autossa/siivouslaukussa käsidesi, jos käsien pesu ei ole mahdollista kohteessa. Käytämme työssämme asianmukaisia ja tilanteen edellyttämiä suojakäsineitä. Käsidesiä käytetään käsienpesun lisäksi infektio tartuntojen ehkäisemisessä. Mikäli asiakaskodissa on esim. vatsatauti juuri sairastettu, käydään siivotessa kaikki mahdolliset kosketuspinnat läpi desinfiiovalla puhdistusaineella. Muutenkin tarvittaessa käytetään desinfioivaa ainetta. Välineet pyyhitään asiakaskohteiden välillä. Käytössä on asiakaskohtaiset siivoustekstiilit.

**Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä**

Olemme perustaneet useamman työryhmän, jotka tekevät kehittämis ehdotuksia vastuualueelleen. Kuuntelemme herkillä korvalla asiakas- ja henkilöstöpalautteita ja teemme niiden perusteella tarpeelliset muutokset toimintaamme. Johtoryhmä huolehtii kokonaisuuden kehittämisestä.

## 11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

**Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta**

Yrittäjä/palvelupäällikkö/palveluohjaaja pitää yllä asiakasrekisteriä (nimi, osoite ja puhelinnumero, sähköpostiosoite), sekä kirjaa ylös asiakkaan palveluun liittyvät tiedot toiminnanohjausjärjestelmään. Asiakastiedot ovat sekä paperiarkistossa, että tietokoneella. Tietoturva on ajantasainen sekä pilvipalveluin turvattu ja virus -suojattu. Pilvipalvelun ja laitteiden virussuojauksesta vastaa OfficePro.

**Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Eeva-Leena Lappalainen 050 4302571

**Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä**

Henkilötietoja ei käytetä mihinkään muuhun kuin asiakassuhteeseen liittyvään ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Asiakas saa tarvittaessa GDPR asiakirjan luettavaksi. Nettisivuilla kerrotaan näiden tietojen käsittelystä asianmukaisesti.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojaa-asioihin ja asiakirjahallintoon**

Työntekijöiden kanssa käydään suullisesti läpi tietosuoja-asiat. Työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä vaitiolositoumuksen. Asiakirjahallinto on yrittäjien vastuulla.

## **Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä**

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakassuhteiden, palveluiden kehittäminen sekä ylläpitäminen. Liitteenä on GDPR asiakirja.

## **Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä**

Asiakirja-arkisto sijaitsee Pilkontien toimistossa. Asiakirjoja säilytetään erillisessä arkistotilassa, lukitussa kaapissa arkistointiohjeiden mukaisesti.

## **Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa**

Olemme yhteydessä yhteistyötahoihin puhelimitse, sähköpostilla sekä palavereissa, joita tarpeen mukaan järjestetään.

## **Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä**

Asia on kunnossa tällä hetkellä. Seuraamme ohjeistuksiin tulevia muutoksia ja teemme tarvittavat muutokset toimintaan.

## **12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA**

### **Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua**

Keskustelemalla yrityksen yrittäjän kanssa. Käymme aina läpi asiakkaan kanssa sovitut asiat ja palvelun sisällön. Lisäksi kysymme aika-ajoin asiakkaalta palautetta. Alihankkijayrittäjä on Puhdas Ilo Oy:n entinen työntekijä, joten molemmat tunnemme toistemme työ- ja toimintatavat sekä arvot. Alihankkijayrityksen yrittäjä on aiemmin toiminut yli 10 vuotta kiinteistöhoitoyrityksen yrittäjänä, joten ammattitaitoa työhön löytyy. Hänellä on myös puhtausalan ja hierojan tutkinto.

### **Luettelo alihankkijoista**

Karhunen Aikaa Sinulle! - kotitalkkaripalvelut

### **Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä**

Teemme tiivistä yhteistyötä alihankkijan kanssa. Päivittäin keskustelemme työasioista ja asiakkaiden tilanteista ja tarpeista mm. lumitöiden yms. suhteen. Teemme tarvittavat muutokset.

### 13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

#### Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan käymällä suunnitelma läpi vuosittain sekä johtoryhmässä, että työnjohdossa ja työntekijöiden kanssa. Toteutumisen seurannassa otetaan huomioon saadut asiakaspalautteet sekä työntekijöiltä saadut palautteet.

#### Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä

Vuosittain tehdyn tarkastelun perusteella tehdään tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma käydään työntekijöiden kanssa yhdessä läpi kerran vuodessa ja vahvistetaan.

#### Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys	Allekirjoitus
Joensuussa 12.2.2024	Eeva-Leena Lappalainen