

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

- 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
- 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET
- 3 RISKIENHALLINTA
- 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN
- 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
- 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA
- 7 ASIAKASTURVALLISUUS
- 8 ASIAKAS KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN
- 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: HP Hyvä Päivä Siivouspalvelu Oy 2348666-4

Palvelualueet: Helsinki, Espoo, Kirkkonummi, Vantaa, Tuusula, Kerava, Järvenpää

Toimintayksikkö: Hyvä Päivä Siivouspalvelu Oy Puunkaatajantie 25 00760 Helsinki

Palvelumuoto: Kotipalvelun tukipalvelu, 10 asiakasta per kaupunki  
Sähköposti: siivous@hyvapaiva.fi

#### Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

### 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä kotisiivouspalveluja. Huomioimme palvelussamme asiakkaiden toiveet sekä tarpeet, ja kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Palveluiden avulla tuetaan asiakkaan oman elämän hallintaa.

Tavoitteenamme on tarjota asiakkaille mahdollisimman kattavasti kotisiivouspalvelua. Palvelun laadun korkea taso sekä helppo ja joustava yhteistyö palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä ovat keskeiset toimintaperiaattemme.

Palvelumme sisältää asiakkaan kodin siivousta, tekstiilihuoltoa, ikkunanpesua, muutto- ja kertasiivouksia. Palvelumme ei sisällä hoidollisia eikä lääkinällisiä toimenpiteitä. Hyvä Päivä Siivouspalvelun tukipalvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisänä kunnan tarjoamille palveluille.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaamme ohjaavat arvot ympäristövastuullisuus, välittäminen, ilo sekä arvostus. Uskomme parempaan tulevaisuuteen ja olemme rohkeita kokeilemaan uutta. Keskeinen toimintaperiaattemme on asiakaslähtöisyys, johon kuuluvat asiakkaan ja hänen itsemääräämisoikeutensa arvostaminen ja kunnioittaminen. Tarjoamme kokonaisvaltaista palvelua ja sitoudumme asiakkaisiimme, pyrimme hyvään tavoitettavuuteen ja palvelun jatkuvuuteen. Toiminnassamme korostuu kiireettömyys ja laatu, palvelumme ovat korkeatasoisia ja ammatillisia. Riittävä ja työhönsä pätevä henkilöstö on palvelujen tuottamisen tärkein resurssimme. Toimintaamme kuuluu, että olemassa olevia palveluita kehitetään jatkuvasti, meidät tunnetaan luovista ratkaisuista ja koemme muutokset myönteisinä haasteina.

### **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO RISKIENHALLINTA**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Turvallisuuskulttuuri muodostuu organisaatiokulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Organisaatiossa kyetään ja tahdotaan ymmärtää, millaista turvallinen toiminta on, millaisia vaaroja organisaation toimintaan liittyy ja miten niitä voidaan ehkäistä sekä mikä on organisaation kyky ja tahto toimia turvallisesti ja edistää turvallisuutta. Johto vaikuttaa turvallisuuskulttuuriin omalla esimerkillään, panostamalla turvallisuustoiminnan kehittämiseen ja ylläpitämiseen.

Asiakasturvallisuutta parannetaan kehittämällä työympäristöä, prosesseja ja toimintaohjeita jatkuvasti. Kehitystoimenpiteiden toteuttamista sekä vaikuttavuutta seurataan. Prosessien ja tiedonkulun jatkuva kehittäminen ovat keskeisiä keinoja vähentää turvallisuusriskejä ja erehtymisen mahdollisuutta.

Kotisiivoustyö tehdään asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Työmenetelmissä, välineissä ja puhdistusaineissa on otettu asiakkaan ja työntekijän turvallisuus huomioon. Työntekijöitä on ohjeistettu vaaratilanteiden varalta ja he saavat työhön perehdytyksessä työturvallisuusohjeet.

Toimintamme on vähäriskistä, koska emme tee mitään sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Emme myöskään käytä mitään terveydelle haitallisia puhdistusaineita. Kotisiivoojat käyttävät aina suojakäsineitä käsitellessään pesuaineita. Jokaisen työntekijän taustat ja referenssit tarkistetaan huolellisesti ennen työhönottoa. Kaikki palautteet ja reklamaatiot käsitellään ja niitä hyödynnetään toimintaa kehitettäessä.

### **Riskien tunnistaminen**

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Perehdytyksessä käsitellään tiedossa olevat työn aiheuttamat mahdolliset riskit ja toimintaohjeet ja läheltä piti- ja vaaratilanteet lisäksi ollaan säännöllisesti yhteydessä työntekijöihin. Lisäksi seuraamme tapaturmatilastoja riskien arvioinnin ja tunnistamisen näkökulmasta.

*Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus on tarpeen, mikäli työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, ja hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan osallisuus ei toteudu, asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita. Ilmoitus tulee tehdä lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi.*

*Lähiesihenkilön on ilmoitettava asiasta toimintayksikön tai palvelualueen päällikölle, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Päällikkö lähettää lomakkeen palveluryhmän johtajalle hyväksyttäväksi. Palvelujohtaja ilmoittaa sosiaali- ja terveyspalvelujen johtajalle ja tarvittaessa aluehallintovirastolle tai Valviralle.*

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkaat tai omaiset voivat ilmoittaa meille laatupoikkeamista sähköpostitse tai puhelimitse. Kirjaamme kaikki ilmoitukset ja käsittelemme ne sekä työntekijän että asiakkaan kanssa. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, korjaamme puutteet veloituksetta.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Mikäli asiakkaan kodissa toimiessa tapahtuu vaara-, vahinko- tai läheltä piti -tilanne on työntekijät ohjeistettu ilmoittamaan siitä välittömästi. Tilanne käydään työntekijän kanssa läpi ja tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin työntekijän tai asiakkaan kanssa. Ilmoituksen luonteen perusteella käydään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin esimerkiksi lisäten henkilöstön koulutusta, tarkentaen prosesseja tai toimintaohjeita.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Haittatapahtuman sattuessa ilmoitetaan asiasta avoimesti asiakkaalle. Asia /tapahtuma sekä sen mahdolliset seuraukset käydään läpi asiakkaan kanssaan. Anteeksipyyntö tukee avoimuutta.

Virheistä opitaan ja tapahtuneista vahingoista kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedon säännöllinen analysointi ja käsittely on toiminnan jatkuvan kehittämisen perusta.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Vaaratapahtumista oppimisen edellytyksenä on avoin ja aktiivinen tiedon jakaminen. Vaaratapahtumien käsittely on säännöllistä ja ohjeistettua. Henkilöstölle annetaan säännöllistä palautetta palavereissa, se ilmaisee sitoutumista asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja edistää aktiivista vaaratapahtumista raportointia.

Henkilökuntaa informoidaan asiakasturvallisuuteen liittyvistä ajankohtaisista asioista. Henkilöstöllä on mahdollisuus antaa kehittämisideoita asiakasturvallisuuden lisäämiseksi, ja työntekijöitä kannustetaan tuomaan ilmi toiminnassa havaitsemiaan puutteita. Uusien työntekijöiden perehdytykseen sisällytetään asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?

Yrittäjä Janne Niemelä

Kuka vastaa omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta

Janne Niemelä 0456704099

### **Omaavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä varmistetaan omaavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omaavontasuunnitelma jaetaan henkilöstölle ja heitä kehoitetaan tutustumaan siihen. Omaavontasuunnitelma otetaan mukaan osaksi uuden henkilöstön perehdyttämistä. Henkilöstöä kehoitetaan aktiivisesti esittämään kommentteja ja parannusehdotuksia omaavontasuunnitelmaan. Omaavontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain.

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen internet-sivuilla.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Kotisiivouspalvelut räätälöidään yksilöllisesti jokaisen asiakkaamme tarpeisiin. Asiakassopimukseen sisällytettävät palvelut kartoitamme puhelimitse/käynnillä ennen sopimuksen allekirjoitusta. Sopimusta voidaan muuttaa asiakkaan toiveiden ja tarpeen mukaan. Asiakas tai omainen voi aina ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme. Asiakkaalle voidaan lähettää myös postitse lisätietoa palveluista ja hinnoista.

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaalla on täysi itsemääräämisoikeus kotiinsa. Emme millään tavalla rajoita sitä. Asiakkaan palvelukuvaus suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas voi halutessaan ilmoittaa toiveistaan palvelukuvauksen muutoksiin. Kotisiivouspalvelun laatua seurataan asiakaspalautteiden välityksellä.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Kunnioitamme asiakasta ja hänen kotiaan, asiakas voi tehdä muistutuksen. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Jos henkilöstö havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee henkilöstön ensisijaisesti ottaa yhteys esihenkilöön.

#### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omaavonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Seuraamme jatkuvasti asiakastytyväisyyttä sähköpostitse sekä tekstiviestitse lähetettävien asiakastytyväisyyskyselyjen välityksellä. Kysely kattaa kaikki palvelumme ja saamme laajasti tietoa asiakastytyväisyydestä. Saamme lisäksi asiakkaitamme suullista palautetta päivittäin puhelimitse suoraan työntekijöille, esihenkilölle, asiakaspalveluun. Asiakaspalautteet tulevat puhelimitse, tekstiviestitse tai sähköpostitse asiakaspalveluun. Lisäksi asiakkaat antavat palautetta suoraan siivoojille tai esimiehille. Palautteet käsitellään ajantasaisesti kyseisen työntekijän kanssa ja asiakkaan kanssa. Työntekijöiden kanssa keskustellaan puhelimitse, tekstiviestein, sähköpostitse. Asiakkaan kanssa keskustelemme puhelimitse, paikan päällä tai tekstiviestein ja sähköpostilla. Toimenpiteitä vaativat palautteet käsitellään välittömästi ja kehittämisohdotuksia kirjaamme ja käytämme hyödyksi toimintaa kehittäessämme.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kehitämme toimintaamme joustavasti saamamme palautteen suuntaisesti. Tarvittaessa voimme muuttaa tärkeiksi kokiamme toimintatapojamme nopeasti. Asiakkaan antaessa palautetta liittyen työntekijän osaamiseen selvitämme mitä on tapahtunut ja lisäämme tarvittaessa perehdytystä. Palautteet käsitellään aina ajantasaisesti ja niiden avulla voimme perehdyttää henkilöstöämme oikeaan suuntaan ja tehdä tarvittavia muutoksia prosesseissamme. Kehitämme asiakaspalautejärjestelmää niin, että palautteen voi antaa matalalla kynnyksellä ja myös hyvät palautteet tulevat työntekijän tietoon.

## **Asiakkaan oikeusturva**

*Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Lähde Valviran ovs:n pohja.*

Muistutuksen vastaanottaja: Yrittäjä Janne Niemelä

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelun 029 505 3050

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Kehitämme toimintaamme joustavasti saamiemme muistutusten suuntaisesti. Tarvittaessa voimme muuttaa tärkeiksi kokiamme toimintatapojamme nopeasti. Asiakkaan antaessa palautetta liittyen työntekijän osaamiseen selvitämme mitä on tapahtunut ja lisäämme tarvittaessa perehdytystä. Kun muistutus tai kantelu koskee prosessejamme, välitämme tiedon johdolle, ja kehitämme toimintaa sujuvampaan suuntaan. Muistutukset käsitellään aina ajantasaisesti ja niiden avulla voimme perehdyttää henkilöstöämme oikeaan suuntaan ja tehdä tarvittavia muutoksia prosesseissamme. Palautteen voi antaa matalalla kynnyksellä ja myös hyvät palautteet tulevat työntekijöiden tietoon.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle kaksi viikkoa

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hygieniakäytännöt**

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

HP Hyvä Päivä Siivouspalvelu Oy:n asiakkaiden siivouspalvelu suoritetaan asiakkaan kodissa. Työ suoritetaan Hyvä Päivä Siivouspalvelun välineillä, asiakkaan toiveen mukaisesti. Välineet pestään, desinfioidaan ja huolletaan ohjeiden mukaan työ suoritetaan aseptista työjärjestystä noudattaen.

Työntekijöitä opastetaan pitämään hyvää huolta omasta henkilökohtaisesta hygieniastaan. Käsien pesu ja puhtaiden työvaatteiden pitäminen on ehdottoman tärkeää. Työntekijöillä on omat suojakäsineet, työpaidat, työjalkineet, käsidesinfektiopullot ja maskit.

Epidemiatilanteissa seuraamme [Työterveyslaitoksen \(TTL\)](#), [Terveystieteiden tutkimuskeskuksen \(THL\)](#), [Sosiaali- ja terveysministeriön \(STM\)](#) ja kuntien viranomaisten ohjeita suoja- ja varotoimien suhteen. Tiedotamme työntekijöitä ohjeistuksista ja seuraamme niiden noudattamista.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Kaikissa asiakaskohteissa, asiakaskontakteissa ja ammattiryhmissä tavanomaiset varotoimet ovat:

1. Huolellinen käsihygieniä, desinfektio ennen ja jälkeen asiakaskäyntejä ja työskentely aseptisen työjärjestyksen mukaisesti.
2. Suojainten käyttö: kertakäyttöinen kirurginen suu-nenäsuojus tai FFP suojamaski tai visiiri sekä suojakäsineet.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Työntekijät on perehdytyksessä ohjeistettu toimimaan standardien mukaisesti.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakkaan kanssa sovitaan palvelun sisällöstä (asiakaspalvelu tai myyntipäällikkö) ja hänen toiveensa ja erityistarpeensa huomioidaan. Jokaisen asiakkaan palvelusta on tehty palvelukuvaus ja sitä voidaan tarpeen vaatiessa päivittää asiakkaan toiveiden mukaan. Pääsääntöisesti sopimusasiakkailla käy aina sama siivooja. Tarpeen mukaan asiakkaan omaisiin ollaan yhteydessä, mikäli asiakas ei ole itse kykenevä hoitamaan asioita.

Varmistamme toiminnassamme, että asiakkaan turvallisuus ei missään vaiheessa vaarannu. Asiakkaan mahdolliset allergiat huomioidaan. Hajusteiden käyttöä ei sallita työntekijöillämme. Varmistamme ikkunoiden ja ovien lukituksen.

Avaimia säilytetään tarkoin määritellyllä tavalla ja se käydään jokaisen uuden työntekijän kanssa läpi perehdytyksen yhteydessä. Jokaista työntekijäämme sitoo ehdoton salassapitovelvollisuus. Avaimen katoamistapauksessa työntekijä ottaa yhteyden esihenkilöönsä, joka on yhteydessä asiakkaaseen tai omaiseen ja kertoo tapahtuneesta avoimesti. Hyvä Päivä Siivouspalvelu korvaa asiakkaalle uuden avaimen teettämisestä aiheutuvat kustannukset tai asiakkaan niin toivoessa lukon uudelleen sarjoituksen tai lukon vaihdon.

Siivouksia tekevät kotisiivoojat ovat velvollisia ilmoittamaan välittömästi toimistolle, mikäli huomaavat asiakkaan tilassa vakavia muutoksia. Yrityksellämme on holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

### **Henkilöstö**

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Emme tuota hoito- ja hoivapalveluita. Teemme siivoustyötä asiakkaan kotona.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Rekrytoimme tarvittaessa työntekijöitä lisää vastaamaan tarvetta.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Laatimallamme rekrytointiprosessilla pyrimme vastaamaan oikea-aikaisesti ja laadukkaasti henkilöstötarpeeseen. Kaikki työnhakijat tavataan ja haastatellaan toimistolla tai etäyhteydellä. Haastattelujen yhteydessä tarkastamme hakijoiden kelpoisuuden työtehtäviin, ja arvioimme tämän soveltuvuutta työhön niin ammatillisen koulutuksen, aikaisemman työkokemuksen kuin henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella.

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Miten huolehditaan työntekijöiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Uusille työntekijöille järjestämme aina kotisiivousperehdytyksen. Perehdytyksessä kiinnitetään erityisesti huomiota työmenetelmiin, siivouksen laatuun, palveluasenteeseen, järjestelmällisyyteen sekä työn ergonomiaan ja turvallisuuteen työntekijän sekä asiakkaan kannalta.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa?

Katso luku 3 Riskienhallinta.

### **8 ASIAKAS KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN** **Asiakastyön kirjaaminen**

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen? Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti

Kaikkien kotisiivousasiakkaiden tiedot, käynnit ja niihin liittyvät tiedot pidetään salassa ja jokainen uusi henkilöstön jäsen perehdytetään henkilökohtaisesti (sekä teoreettisesti että käytännössä) sekä asiakastietojen käsittelyyn että tietosuojasioihin. Tietosuojalain mukaisesti asiakkaan tunnistetietoja käsitellään vain sähköisesti ja suojattuna. Paperilla olevat tiedot säilytetään lukitussa kaapissa ja hävitetään tietosuojan kautta.

Tietosuojasta vastaava henkilö

Janne Niemelä

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Seloste löytyy yrityksen internet-sivuilta osoitteesta [hyvapaiva.fi /tietosuojaseloste](http://hyvapaiva.fi/tietosuojaseloste).

### **9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: Helsingissä 6.12.2022

Janne Niemelä