

# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Puhtosin Oy  
02.01.2023

## 1. Toimintayksikön tiedot

### 1.1. Toimintayksikön perustiedot

**Yrityksen perustiedot**

Puhtosin Oy  
Y-tunnus: 3254112-7  
Peräläntie 31, 05450 Nukari  
Info@puhtosin.fi

**Palvelusta vastaava**

Laura Kukkamaa  
Puh. 045 265 1833  
S-posti: laura.kukkamaa@puhtosin.fi

**Tietosuojavastaava**

Jari Siniaalto  
S-posti: jari.siniaalto@puhtosin.fi

**Toimintatapa**

Siivous- ja kotipalvelut palvelut – ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaalipalvelut

**Toiminta-alue ja asiakaspaikkamäärät**

Nurmijärvi, Hyvinkää, Kerava, Järvenpää, Vantaa ja Tuusula.  
50 asiakaspaikkaa/toimintakunta.

**Palvelumuoto ja asiakasryhmät**

Yritys tuottaa siivous- ja kotipalveluita kotipalvelun tukipalveluntuottajana (ilmoituksenvaraiset yksityiset kotipalvelut).

Asiakkainamme voivat olla mm. vanhukset, lapsiperheet, kehitysvammaiset, mielenterveyskuntoutujat, sekä päihdeongelmaiset. Lisäksi asiakkaina voivat olla perheet tai henkilöt, joilla on erityinen elämäntilanne.

### 1.2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Puhtosin Oy on kotimainen siivouspalveluita tarjoava perheyritys. Yrityksemme on perustettu vuonna 2019. Pääasiallinen palvelumme on siivous, mutta palveluihimme kuuluu myös puolesta asiointi, ruuanvalmistus, vaatehuolto ja pienet pihatyöt.

Palvelumme tarjoamme aina luotettavasti ja laadukkaasti toteutettuna. Ammattitaitoisen henkilökuntamme ansiosta toimitamme palvelumme aina yhdessä sovittujen aikataulujen ja pelisääntöjen mukaisesti.

### **Yrityksen toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet**

- ammattitaitoinen ja ystävällinen henkilökunta
- ripeä työote
- tasavertainen ja luottamuksellinen kohtelu
- asiakkaan toiveiden mukainen palvelusisältö
- selkeä hinnoittelu

## **1.3. Riskinhallinta**

### **Riskien tunnistaminen**

- Henkilöstö perehdytetään riskien tunnistamiseen. Koulutusta järjestetään säännöllisesti.
- Havaitut laatupoikkeamat ja riskit käsitellään henkilöstön kanssa säännöllisesti, sekä niiden tunnistamisesta keskustellaan työntekijöiden kesken säännöllisissä palavereissa.
- Riskien tunnistamiseen on laadittu kirjallinen ohjeistus sekä henkilökunnalle.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Henkilöstö on ohjeistettu ilmoittamaan epäkohdat, riskit, sekä sattuneet vahingot ja läheltä piti -tilanteet. Puhtosin Oy on laatinut työntekijöilleen kirjallisen ohjeistuksen sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

1. Epäkohdista ilmoitetaan ohjeen mukaan esihenkilölle kirjallisesti.
2. Asiasta ilmoitetaan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.
3. Esihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi- ja selvittämiseksi.
4. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle.

### **Korjaavat toimenpiteet**

- Korjaavat toimenpiteet tehdään tai organisoidaan tehtäväksi viivytyksettä.

- Epäkohta/uhka käsitellään viipymättä, mutta viimeistään viikon kuluessa ilmoituksesta.
- Asian käsittely kirjataan turvallisuusriski- ja vahinkoilmoituslomakkeeseen.
- Asianosaisia ja henkilökuntaa informoidaan tarpeen mukaan.
- Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.
- Toimenpiteille määritellään aikataulu ja vastuuhenkilö.
- Tilanteisiin johtaneet syyt selvitetään ja menettelytavat muutetaan turvallisemmiksi.
- Korjaavat toimenpiteet kirjataan ylös, ja niistä ilmoitetaan viranomaisille sovitusti.

## 2. Asiakkaan asema ja oikeudet

### 2.1. Palvelusopimus ja -suunnitelma

#### **Palvelusopimuksen laatiminen**

Sopimus ja suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa tai omaisen kanssa. Palvelusuunnitelma tehdään alkukartoituksen perusteella, ja asiakkaalle esitetään vaihtoehtoja tarjolla olevista palveluista. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan fyysinen ja henkinen kunto, sekä hänen toiveensa ja tarpeensa.

#### **Palvelusuunnitelman noudattaminen**

Asiakaspalvelija perehtyy palvelusuunnitelmaan ennen ensimmäistä asiakaskäyntiä, ja sitoutuu noudattamaan suunnitelmaa. Palvelusuunnitelma on Työntekijän nähtävillä mobiilisovelluksessa.

#### **Palvelusopimuksen päivittäminen**

Työntekijät seuraavat palvelutarvetta asiakaskäyntien yhteydessä. Mikäli muutostarpeita esiintyy, asiasta ilmoitetaan esihenkilölle. Asiakkaan tilanne kartoitetaan esihenkilön toimesta tarvittaessa ja suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan. Palvelusuunnitelmaa päivitetään myös asiakaspalautteen perusteella.

### 2.2. Asiakkaan kohtelu

#### **Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan kohtelu**

Palvelu suoritetaan kunnioittaen asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan toiveet huomioidaan palvelun toteutuksessa mahdollisuuksien mukaan, suunnitelman puitteissa. Puhtosin Oy:n työntekijät on ohjeistettu toimimaan asiakasta kunnioittavasti, ystävällisesti ja asiakkaan toiveet huomioiden.

### **Rajoittamista koskevat periaatteet**

Siivous- ja kotipalvelutyössä asiakasta ei ole tarpeen rajoittaa hänen omassa kodissaan, mikäli hän ei ole vaaraksi itselleen tai muille.

### **Käytännöt jos havaitaan kohtelun olevan epäasiallista**

- Jos työntekijät havaitsevat epäasiallista kohtelua asiakasta kohtaan, he ilmoittavat tästä esimiehelle suullisesti, sekä kirjallisesti, saamansa ohjeistuksen mukaan.
- Jos ilmoitus tehdään yrityksen työntekijästä, puuttuu esimies asiaan välittömästi.
- Asian käsittely aloitetaan viipymättä. Asian käsittelyssä noudatetaan yrityksen sisäistä ohjeistusta.
- Asiasta ilmoitetaan myös kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi, saadun ohjeistuksen mukaan.

## **2.3. Asiakkaan osallisuus**

### **Toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittäminen**

Asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa keskustellaan palvelun laadusta ja asiakkaan toiveista säännöllisesti asiakaspalvelukäyntien yhteydessä. Lisäksi asiakas saa palautekyselyn vähintään kerran vuodessa.

Palautteeseen reagoidaan tarvittaessa, ja toimintatapoja pyritään kehittämään jatkuvasti. Palautteet käsitellään yrityksen johdon ja henkilöstön kanssa säännöllisesti. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi. Poikkeamien korjaamiseen ja kehittämisehdotusten toimeenpanoon määritellään aikataulu. Saadun palautteen avulla palvelua pyritään kehittämään yksittäisen asiakkaan, sekä koko yrityksen palvelua entistä paremmaksi. Tavoitteena on tarjota yksilöllistä palvelua, joka vastaa asiakkaan tarpeita ja toiveita.

## **2.4. Asiakkaan oikeusturva**

### **Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan sosiaalihuollon palvelusta.**

Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa Puhtosin Oy:n Palvelupäällikön Laura Kukkamaan kanssa, jolloin voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä. Laura Kukkamaa puh. 045 265 1833, s-posti: laura.kukkamaa@puhtosin.fi.

Muistutus tehdään kirjallisesti sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen. Jos mahdollista, mainitse niiden henkilöiden nimet ja/tai asema, joita muistutuksesi koskee. Jos et tiedä tai muista nimiä, kerro mahdollisimman tarkasti, milloin ja missä tapaus sattui.

### **Sosiaali- ja potilasasiamies**

Sosiaali- ja potilasmies neuvoo asiakasta, jos asiakas harkitsee muistutuksen tekemistä. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen, jos asiakas ei kykene itse tekemään muistutusta.

Vantaa:

Sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen, puh. 09 8392 2537

Asematie 10 A, 2. krs, 01300 Vantaa

Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Kerava ja Tuusula:

Sosiaaliamiehet Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, puh. 0400-277 087  
ma klo 12–15 ja ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Postiosoite: Sosiaalitaito, Sosiaaliamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400  
Järvenpää

### **Kuluttaja-asiamiehen palvelut**

Palvelu kuuluu myös kuluttaja-asiamiehen palveluiden piiriin. Mikäli palvelun ladussa tai toteuttamisessa on puutteita, asiakas voi halutessaan kysyä neuvoa myös Kilpailu- ja kuluttajavirastosta, puh. 029 505 3050, Kuluttaja-asiamiehen kotisivut: [www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/)

### **Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle**

Mikäli asiakas tekee muistutuksen, se pyritään käsittelemään viipymättä. Mikäli käsittely jostain syystä viivästyy, se käsitellään kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluttua sen saapumisesta.

### **Erimielisyyksien ratkaiseminen**

Ensisijaisesti mahdolliset erimielisyydet pyritään sopimaan neuvotteluissa sopijaosapuolten välillä. Mikäli neuvottelut eivät johda tyydyttävään lopputulokseen ratkaistaan erimielisyydet Itä- Uudenmaan käräjäoikeudessa

## **3. Palvelun sisällön omavalvonta**

### **3.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakas voi halutessaan tehdä osan kevyistä kotitöistä itse, mikäli se on hänen omatoimisuudelleen ja hyvinvoinnilleen eduksi. Työtehtäviä ei kuitenkaan turvallisuussyistä suoriteta asiakkaan kanssa yhdessä.

### **3.2. Hygieniäkäytännöt**

Puhtosin Oy noudattaa toiminnassaan yritykselle laadittua hygieniasuunnitelmaa, jonka tarkoituksena on varmistaa hygieeniset työtavat,

asiakaskodin laadukas siivous, sekä ennaltaehkäistä infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen.

Hygieniasuunnitelman sisältö:

- tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen
- työasu ja vaatehuolto
- niistämis- ja yskimiskäytännöt
- käsihygieniaoheistus
- kasvomaskin käyttö
- hygieeniset siivouskäytännöt
- siivousvälineiden huolto ja puhdistus
- pesuaineiden turvallinen ja asianmukainen käyttö
- hygieniatason seuranta

### 3.3. Monialainen yhteistyö

Toimimme yhteistyössä vain sellaisten tahojen kanssa, jotka asiakas itse on palvelusuunnitelmaan määritellyt. Tällaisia tahoja voivat olla esimerkiksi omaiset, edunvalvoja tai kotihoito.

Asiakkaan palvelua suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan ja hänen edustajansa toiveiden mukaan. Asiakkaan hyväksymät henkilöt- ja tahot, sekä toiveet yhteistyön suhteen kirjataan henkilökohtaiseen palvelusuunnitelmaan.

## 4. Asiakasturvallisuus

### 4.1. Yhteistyö viranomaisten kanssa

Kysymme tarvittaessa neuvoa sosiaaliviranomaisilta asiakkaan asioissa. Mikäli kyse on henkeä tai terveyttä vaarantavasta tilanteesta, teemme tarvittaessa yhteistyötä myös muiden viranomaisten kanssa.

### 4.2. Henkilöstö

#### **Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys, sekä sijaisten käytön periaatteet**

Asiakkaan luona käy yhdellä käyntikerralla 1 tai 2 henkilöä. Asiakkaillamme on pääsääntöisesti säännölliset asiakaspalvelijat, mutta käytämme tarvittaessa asiakkaan suostumuksella sijaista, joka on yrityksemme palveluksessa.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet, sekä soveltuvuus ja luotettavuus**

Palkkaamme työntekijämme ensisijaisesti haastattelussa ilmenneen kokemuksen ja soveltuvuuden perusteella. Alan työkokemus ja koulutus katsotaan eduksi.

### **Perehdyttäminen ja täydennyskoulutusten järjestäminen**

- Työsuhteen alussa kaikki työntekijät saavat perehdytyksen yrityksemme toimintatapoihin, tietosuojakäytäntöihin, sekä omavalvonnan toteuttamiseen.
- Uusi työntekijä kulkee kokoneemman työntekijän mukana perehdytysjakson ajan.
- Asiakastietojen käsittelyn täydennyskoulutuksessa noudatetaan Tietoturvan kehittämis- ja koulutussuunnitelmaa
- Siivous- ja kotipalvelutyön täydennyskoulutuksiin osallistumista arvioidaan työntekijän tarpeen, oman halukkuuden ja koulutustarjonnan mukaan vuosittain.
- Omavalvonnan seurannan, toteutumisen ja kehittämisen koulutus järjestetään työnantajan toimesta, vähintään kerran vuodessa.
- Kaikkia työntekijöitämme kehoitetaan suorittamaan ensiapukurssit säännöllisesti.

### **4.3. Toimitilat**

Yritys tekee työtä asiakaskodeissa. Yrityksellä on tarkoituksen mukaiset tilat välineiden huoltoon ja puhdistukseen.

## **5. Asiakastietojen käsittely**

Puhtosin Oy on salassapitovelvollinen kaikista asiakkaan asioista, ja noudattaa toiminnassaan sosiaalihuoltoalan salassapito- ja vaitiolovelvollisuussäädöksiä. Asiakastietoja käsitellään lain ja EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimusten mukaisesti.

Yritykseen on laadittu erillinen tietoturvan- ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma, joka takaa sen, että henkilöstöllämme on tietoa ja osaamista turvalliseen asiakastietojen käsittelyyn.

## **6. Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, tai lainsäädännön muutoksia.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan vähintään 1 vuoden välein.