



Puhtosin Oy

SOSIAALIHUOLLON TUKIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotiin annettava sosiaalihuollon tukipalveluna toteutettava siivouspalvelu

Palveluntuottaja	Puhtosin Oy
Y-tunnus	3093566-7
Palveluyksikkö	Puhtosin Oy / kotiin annettava sosiaalihuollon tukipalveluna toteutettava siivouspalvelu
Päivitetty	22.9.2026
Hyväksyjä	Laura Kukkamaa

1. Suunnitelman tarkoitus ja soveltamisala

Tämä palveluysikkökohtainen omavalvontasuunnitelma kuvaa, miten Puhtosin Oy varmistaa sosiaalihuollon tukipalveluna toteutettavan siivouspalvelun laadun, asianmukaisuuden, jatkuvuuden ja turvallisuuden sekä henkilöstön riittävyyden. Suunnitelma toimii johdon ja henkilöstön käytännön työvälineenä.

Suunnitelma koskee sosiaalipalveluksi rekisteröityä siivouspalvelua. Se ei koske tavallista kuluttajille tai yrityksille myytävää siivouspalvelua siltä osin kuin palvelu ei ole sosiaalihuollon palvelua.

Suunnitelma perustuu erityisesti valvontalakiin 741/2023, sosiaalihuoltolakiin 1301/2014, sosiaalihuollon asiakaslakiin 812/2000, asiakastietolakiin 703/2023, EU:n yleiseen tietosuojasetukseen sekä Valviran määräykseen 1/2024.

2. Palveluntuottajan ja palveluysikön tiedot

Palveluntuottaja	Puhtosin Oy
Y-tunnus	3093566-7
Osoite	Amerintie 1, 04320 Tuusula
Sähköposti	info@puhtosin.fi
Vastuuhenkilö	Laura Kukkamaa, 045 265 1833, laura.kukkamaa@puhtosin.fi
Tietosuojavastaava	Jari Siniaalto, jari.siniaalto@puhtosin.fi
Soteri-rekisteröinti	Puhtosin Oy ja sen palveluysikkö ovat rekisteröityinä valtakunnallisessa Soteri-rekisterissä.

Toiminta-alue

- **Helsingin kaupunki:** Helsinki
- **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:** Espoo
- **Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:** Vantaa ja Kerava
- **Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:** Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula
- **Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:** Sipoo
- **Kanta-Hämeen hyvinvointialue:** Riihimäki

Palveluysikön vastuuhenkilö vastaa vaatimusten täyttymisestä, suunnitelman ajantasaisuudesta ja henkilöstön ohjeistamisesta. Jokainen työntekijä noudattaa suunnitelmaa ja ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä, epäkohdista ja poikkeamista.

3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palvelun sisältö ja rajaus

Puhtosin Oy tuottaa asiakkaan kotiin sosiaalihuollon tukipalveluna toteutettavaa siivouspalvelua. Palvelu tukee kotona asumista, kun asiakas tarvitsee iän, sairauden, vamman, alentuneen toimintakyvyn tai erityisen elämäntilanteen vuoksi apua kodin siisteydestä huolehtimiseen.

- Palvelu sisältää asiakkaan kanssa sovitut kodin ylläpito- ja siivoustehtävät. Tehtävien tarkka sisältö voi vaihdella asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.

- Palvelun sisältö, käyntitiheys, kesto, hinta ja toteutustapa kirjataan palvelusopimukseen. Asiakaskohtaiseen työohjeeseen tai palvelusuunnitelmaan kirjataan lisäksi asiakkaan yksilölliset tarpeet ja työn toteuttamiseen vaikuttavat erityisohjeet.
- Työn sisältöä voidaan asiakkaan toiveesta joustavasti muokata käynnin aikana, kunhan tehtävät kuuluvat Puhtosin Oy:n palveluihin ja ne voidaan toteuttaa turvallisesti sovitun työajan puitteissa.
- Palveluun ei kuulu lääke- tai sairaanhoitoa, henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvää avustamista, ravitsemushoitoa, asiakkaan nostamista tai muuta fyysistä avustamista.
- Jos tehtävä ei kuulu palveluun tai sitä ei voida tehdä turvallisesti, työntekijä ilmoittaa asiasta esihenkilölle.

3.2 Toimintaperiaatteet

- Asiakkaan kotia, yksityisyyttä, omaisuutta, tapoja ja vakaumusta kunnioitetaan.
- Työ tehdään sovitun palvelusisällön ja työohjeiden mukaisesti.
- Muutoksista, viivästyksistä ja poikkeamista ilmoitetaan mahdollisimman pian.
- Henkilöstö noudattaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.

4. Palvelun laatu sekä asiakkaan asema ja oikeudet

4.1 Laadun varmistaminen

Laatu perustuu selkeään palvelusisältöön, perehdytettyyn henkilöstöön, yhtenäisiin työohjeisiin, tarkoituksenmukaisiin välineisiin, turvalliseen kemikaalien käyttöön sekä palautteen ja poikkeamien käsittelyyn. Laatua seurataan asiakaspalautteen, reklamaatioiden ja käyntien toteutumisen avulla. Työnjohdollinen laatutarkastus tehdään tarvittaessa esimerkiksi reklamaation, toistuvan palautteen tai muun laatu-poikkeaman selvittämiseksi.

4.2 Palvelun suunnittelu

Palvelun tarve ja sisältö kartoitetaan asiakkaan sekä tarvittaessa hänen edustajansa, läheisensä tai palvelunjärjestäjän kanssa. Asiakkaalle kerrotaan sisältö, rajaukset, hinta, peruutusehdot, tietojen käsittely sekä palautteen ja muistutuksen tekeminen. Työntekijä perehtyy asiakaskohtaiseen työohjeeseen ennen käyntiä ja ilmoittaa olennaisesta muutostarpeesta esihenkilölle.

4.3 Itsemääräämisoikeus ja kohtelu

Asiakkaan toiveita kunnioitetaan, eikä palvelua toteuteta hänen tahtonsa vastaisesti. Asiakas voi pyytää jättämään yksittäisen tehtävän tekemättä tai perua käynnin. Käynnin peruuttamiseen ja laskutukseen sovelletaan palvelusopimuksen ehtoja. Puhtosin Oy ei käytä rajoitustoimenpiteitä. Työntekijä voi keskeyttää käynnin, jos sitä ei voida toteuttaa turvallisesti, ja ilmoittaa tilanteesta esihenkilölle. Työntekijä ei ota asiakkaalta vastaan rahaa, lahjoja tai muuta henkilökohtaista korvausta. Työntekijän tehtäviin ei kuulu asiakkaan rahojen, pankkikortin tai pankkitunnusten käsittely. Epäasiallista kohtelua, syrjintää, painostamista tai taloudellista hyväksikäyttöä ei hyväksytä, ja havainto käsitellään viipymättä.

4.4 Palaute, muistutukset ja oikeusturva

Palautetta voi antaa työntekijälle tai Puhtosin Oy:n asiakaspalveluun puhelimitse tai sähköpostitse kohdassa 2 ilmoitettuihin yhteystietoihin. Työntekijälle annettu palaute välitetään esihenkilölle, jos se edellyttää selvittämistä, korjaavaa toimenpidettä tai yhteydenottoa asiakkaaseen. Toistuvat havainnot ja reklamaatiot käsitellään johdon kanssa, ja niiden perusteella sovitaan korjaavat tai kehittävät toimet.

Asiakas voi tehdä muistutuksen kirjallisesti palveluyksikön vastuuhenkilölle tai Puhtosin Oy:n johdolle. Muistutus toimitetaan sähköpostitse tai postitse kohdassa 2 ilmoitettuihin yhteystietoihin. Muistutukseen annetaan kirjallinen ja perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Sisäinen tavoite on vastata viimeistään kahden viikon kuluessa, ellei selvittäminen perustellusti vaadi pidempää aikaa.

Muistutusten vastaanottaja

Laura Kukkamaa / Puhtosin Oy

Yhteystiedot ovat kohdassa 2.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Asiakas voi ottaa yhteyttä palvelun toteutuspaikan mukaiseen sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin sekä muistutuksen tekemiseen liittyvissä asioissa. Ajantasaiset yhteystiedot löytyvät kyseisen hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin verkkosivuilta.

Kuluttajaneuvonta: Ajantasaiset yhteystiedot löytyvät osoitteesta kkv.fi/kuluttajaneuvonta.

5. Henkilöstö ja palvelun jatkuvuus

5.1 Määrä ja riittävyys

Asiakaskäynnillä työskentelee yksi tai kaksi työntekijää. Osa käynneistä toteutetaan työpareina asiakkaan tarpeen, työn sisällön tai työjärjestelyjen perusteella. Riittävyyttä seurataan työvuorosunnittelun, käyntien toteutumisen, poissaolojen, sijaistarpeiden, palautteiden ja kuormitushavaintojen avulla. Uusia asiakkaita otetaan vain siinä laajuudessa, jossa sovitut käynnit voidaan toteuttaa turvallisesti ja ajallaan.

Poissaolotilanteissa käynti pyritään järjestämään perehdytetyn sijaisen avulla. Ellei se onnistu, asiakkaalle tai hänen yhteyshenkilölleen ilmoitetaan mahdollisimman pian ja sovitaan uusi aika.

5.2 Rekrytointi ja perehdytys

Rekrytoinnissa arvioidaan osaaminen, luotettavuus, vuorovaikutustaidot, fyysinen soveltuvuus ja kyky itsenäiseen työskentelyyn asiakkaan kodissa. Henkilöllisyys ja työnteko-oikeus tarkistetaan. Rikosrekisteriote tarkistetaan lain edellyttämässä tilanteissa.

Palvelun toteuttamisessa voidaan käyttää vuokratyöntekijöitä. He työskentelevät Puhtosin Oy:n työnjohton alaisina, ja heidät perehdytetään tehtäviin sekä omavalvonta-, tietosuojaja-, salassapito-, turvallisuus- ja laatuvaatimuksiin ennen itsenäistä työskentelyä. Vuokratyöntekijöiden osaamista ja työskentelyä seurataan samoin periaattein kuin Puhtosin Oy:n oman henkilöstön.

Perehdytys sisältää vähintään seuraavat asiat:

- asiakkaan kohtaaminen, omavalvonta ja palvelun rajat
- asiakaskohtaiset työohjeet
- salassapito, tietosuoja ja mobiilijärjestelmän turvallinen käyttö
- avaimet, omaisuus, hygieniä, ergonomia, kemikaalit ja suojaimet
- vahinko-, epäkohta-, läheltä piti- ja tietoturvailmoitukset
- asiakkaan voinnin muutos ja hätätilanne

Perehdytys dokumentoidaan. Osaamista seurataan työn ohjauksessa, palautteiden ja poikkeamien avulla. Lisäperehdytystä järjestetään tarpeen mukaan.

6. Asiakasturvallisuus ja käytännön toteutus

6.1 Työ asiakkaan kodissa

- Työntekijä arvioi ennen työn aloittamista, voidaanko sovitut tehtävät toteuttaa asiakkaalle turvallisesti.
- Kulkureitit pidetään mahdollisuuksien mukaan esteettöminä, ja liukastumis- sekä kompastumisvaarat huomioidaan työn aikana.
- Työvälineet, johdot ja puhdistusaineet sijoitetaan niin, etteivät ne aiheuta vaaraa asiakkaalle, muille paikalla oleville henkilöille tai lemmikeille.
- Asiakkaan omaisuutta käsitellään huolellisesti ja vain sen verran kuin sovittujen työtehtävien tekeminen vaatii.
- Työntekijä ei tee tehtävää, jota ei voida toteuttaa turvallisesti.
- Havaitusta asiakasturvallisuusriskistä ilmoitetaan esihenkilölle, ja turvallinen toimintatapa sovitaan ennen työn jatkamista.

6.2 Avaimet, hygieniat, välineet ja kemikaalit

Asiakkaan avaimia ja kulkutunnisteita käsitellään ja säilytetään turvallisesti. Avaimissa ja kulkutunnisteissa ei ole asiakkaan nimeä, osoitetta tai muita tunnistetietoja. Niitä käyttävät vain työntekijät, jotka tarvitsevat niitä työtehtävissään. Avaimen tai kulkutunnisteen katoamisesta ilmoitetaan heti esihenkilölle ja asiakkaalle, minkä jälkeen sovitaan tarvittavista jatkotoimista.

Työssä noudatetaan hygieniat- ja turvallisuusohjeita. Puhdistusaineita ja työvälineitä käytetään valmistajan ohjeiden mukaisesti ja säilytetään turvallisesti työn aikana. Viallisia välineitä ei käytetä.

6.3 Voinnin muutos, huoli ja hätätilanne

Asiakkaan voinnin äkillisessä tai vakavassa muutoksessa työntekijä soittaa hätätilanteessa 112 ja antaa osaamisensa mukaisen ensiavun. Jos tilanne ei edellytä hätänumeroon soittamista mutta vaatii kiireellistä reagointia, työntekijä toimii sovittujen yhteystietojen ja asiakkaan suostumuksen mukaisesti sekä ilmoittaa tilanteesta esihenkilölle.

Jos työntekijällä herää vakava huoli asiakkaan hyvinvoinnista, turvallisuudesta tai arjessa selviytymisestä, hän ilmoittaa siitä viipymättä esihenkilölle. Esihenkilö arvioi tilanteen ja tarvittavan yhteydenoton asiakkaan läheiseen, palvelunjärjestäjään tai sosiaalihuoltoon. Jos asiakas on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tehdään sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto tai ilmoitus.

Ilmeisestä palonvaarasta tai muusta vakavasta onnettomuusriskistä ilmoitetaan esihenkilölle, joka huolehtii tarvittavasta yhteydenotosta pelastusviranomaiseen. Välittömässä vaarassa soitetaan 112.

6.4 Monialainen yhteistyö

Asiakasta koskevia tietoja vaihdetaan omaisten, edunvalvojan, kotihoitoon, hyvinvointialueen tai muun yhteistyötahon kanssa vain siinä laajuudessa kuin tehtävän hoitaminen edellyttää ja asiakkaan suostumus, sopimus tai laki sallii. Hätätilanteessa välttämättömät tiedot annetaan asiakkaan terveyden ja turvallisuuden varmistamiseksi.

7. Asiakastiedot, tietosuoja ja järjestelmät

7.1 Asiakastietojen käsittely

Asiakastietoja käsitellään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa Puhtosin Oy:n hyväksymässä järjestelmässä ja henkilökohtaisilla käyttöoikeuksilla. Tietoja ei tallenneta omiin muistiinpanoihin, yksityiseen sähköpostiin tai hyväksymättömiin palveluihin. Mobiililaitte suojataan lukituksella, ja sen katoamisesta ilmoitetaan heti.

7.2 Vastuut ja tietoturvasuunnitelma

Rekisterinpitäjä on Puhtosin Oy. Tietosuojavastaavana toimii Jari Siniaalto. Puhtosin Oy:llä on erillinen tietoturva- ja tietosuojasuunnitelma.

7.3 Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat

Tietosuoja- tai tietoturvapoikkeamasta ilmoitetaan heti tietosuojavastaavalle. Poikkeama kirjataan, sen aiheuttamat riskit arvioidaan ja tarvittavat korjaustoimet käynnistetään. Tarvittavat ilmoitukset tehdään määräajassa. Käyttöoikeudet poistetaan tehtävän tai työsuhteen päättyessä.

8. Riskienhallinta ja epäkohtien käsittely

8.1 Riskien tunnistaminen

Riskit arvioidaan vähintään vuosittain ja olennaisten muutosten yhteydessä. Arvioinnissa hyödynnetään palautteita, läheltä piti -tilanteita, vahinkoja, reklamaatioita, tietoturvapoikkeamia ja työturvallisuushavaintoja. Läheltä piti -tilanne käsitellään kuten toteutunut vahinko, vaikka vahinkoa ei syntynyt.

Riski	Keskeinen hallintakeino
Käynti jää toteutumatta	Kapasiteetin seuranta, sijaisjärjestely, ilmoitus ja korvaava aika
Avaimen katoaminen	Ei asiakkaan tunnistetietoja, turvallinen säilytys ja välitön ilmoitus katoamisesta
Omaisuusvahinko	Huolellinen työskentely, työn keskeyttäminen tarvittaessa, ilmoitus esihenkilölle ja asiakkaalle sekä vahingon asianmukainen käsittely
Kemikaali- tai välinevahinko	Käyttöohjeet, suojaimet ja viallisten välineiden poisto
Infektion leviäminen	Käsihygienia, puhtaat välineet ja sairaana työskentelyn välttäminen
Tietojen paljastuminen	Henkilökohtaiset käyttöoikeudet, lukitut laitteet ja poikkeamamenettely
Voinnin muutos	Hätätilanneohje, 112, yhteyshenkilöt ja kirjaaminen

Uhkaava tilanne

Työn keskeyttäminen, poistuminen turvalliseen paikkaan, ilmoitus esihenkilölle ja tarvittaessa työparin tai muun turvajärjestelyn käyttö

8.2 Ilmoitusvelvollisuus ja korjaavat toimet

Työntekijä ilmoittaa viipymättä esihenkilölle epäkohdasta, sen uhasta, vaaratapahtumasta tai muusta asiakasturvallisuutta vaarantavasta tilanteesta Puhtosin Oy:n ohjeistamalla tavalla. Ilmoittajaan ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Vastuuhenkilö arvioi vakavuuden, käynnistää suojaavat ja korjaavat toimet ja tekee tarvittaessa ilmoituksen palvelunjärjestäjälle ja toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle. Olennaisesti turvallisuutta vaarantava epäkohta, vakava vaaratapahtuma tai puute, jota ei kyetä korjaamaan omavalvonnalla, ilmoitetaan lain edellyttämällä tavalla.

Korjaaviin toimiin voi tilanteen mukaan kuulua:

- turvallisuuden välitön varmistaminen
- syiden ja vaikutusten selvittäminen
- tarvittava tiedottaminen
- toimenpiteen, vastuuhenkilön ja määräajan kirjaaminen
- ohjeen, perehdytyksen, resursoinnin tai välineen muuttaminen
- vaikuttavuuden tarkistaminen ennen asian sulkemista

9. Omavalvonnan seuranta ja kehittäminen

Omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti alla kuvattujen tietojen avulla.

Seurattava asia	Aineisto tai mittari
Palvelun toteutuminen	toteutuneet, siirtyneet ja peruuntuneet käynnit
Henkilöstön riittävyys	poissaolot, sijaistarpeet ja kuormitushavainnot
Asiakaskokemus	palautteet ja reklamaatiot
Asiakasturvallisuus	vahingot, läheltä piti -tilanteet ja avainpoikkeamat
Tietosuoja	tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat
Osaaminen	perehdytykset ja lisäkoulutustarpeet
Korjaavat toimet	avoimet, valmistuneet ja vaikuttavuudeltaan tarkistettut toimet

Vastuuhenkilö kokoaa seurannan tulokset ja käsittelee ne johdon ja henkilöstön kanssa. Suunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tai velvoitteissa tapahtuu olennainen muutos tai seurannassa havaitaan muutostarve.

10. Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Suunnitelman toteutumisen keskeiset havainnot, havaitut puutteet, tehdyt toimenpiteet ja suunnitelmaan tehdyt muutokset kirjataan alla olevaan seurantaan vähintään neljän kuukauden välein. Päivitetty suunnitelma julkaistaan Puhtosin Oy:n verkkosivuilla ja pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä sekä henkilöstön saatavilla.

Päivämäärä	Seurannan havainnot ja tehdyt toimet	Suunnitelmaan tehdyt muutokset
22.9.2026	Omavalvontasuunnitelma uudistettu vastaamaan nykyistä toimintaa ja lainsäädäntöä.	Suunnitelma julkaistu uudessa muodossa.