

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	4
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	4
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	4
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	4
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	5
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	6
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	6
4.3.2 Ravitsemus.....	6
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	6
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	6
4.3.5 Lääkehoito.....	7
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	7
4.4.1 Henkilöstö.....	7
4.4.2 Toimitilat.....	8
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	9
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	9
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	9
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	10
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	10

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: CLEANii	Kunnan nimi: Vantaa
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1718841-7	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi CLEANii	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Maitorpantie 23 A 2, 01700 Vantaa	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotipalvelut ja kotipalveluiden tukipalvelut	
Toimintayksikön katuosoite Maitorpantie 23 A 2	
Postinumero 01700	Postitoimipaikka Vantaa
Toimintayksikön vastaava esimies Sari Lehto, yrittäjä	Puhelin 040 729 3147
Sähköposti cleanii.kotipalvelu@gmail.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Ei koske yritystä	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ei koske yritystä	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Ei koske yritystä	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta Ei koske yritystä
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ei koske yritystä	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus <p>Yritys tuottaa kiinteistöjen ja kotitalouksien siivouksia sekä kotipalvelun tukipalveluja. Palvelu sisältää siivousta, pyykkihuoltoa, kauppapalvelua, ruoanvalmistusta ja lämmitystä sekä pienimuotoisia pihatöitä. Asiakkaat ovat pääasiassa yksityisiä kotitalouksia sekä kotona asuvia ikäihmisiä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he kokevat tarvitsevansa kotona asumiseensa ulkopuolista apua.</p>

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yritys toteuttaa tasokkaasti palveluja henkilöasiakkaille ja yrityksille. Yrityksen toimintaperiaatteena on turvallisuus, luotettavuus, luottamuksellisuus, iloisuus ja ammatillisuus. Kaikessa toiminnassa huomioidaan ensisijaisesti asiakkaan tyytyväisyys työn laatuun ja henkilökohtaisesti sujuvaan kanssakäymiseen. Hygieniatekijät ovat yrityksen toiminnassa vahvasti huomioitu.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yrittäjä toteuttaa kaikkea työtään asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Siivoustyössä ei aiheuteta vaaratilanteita asiakkaalle pääosin työskentelemällä eri huonetiloissa kuin asiakas sillä hetkellä oleskelee. Ruoan valmistuksen yhteydessä varmistetaan, että vaaratilanteita ei pääse syntymään mm. työskentelemällä riittävän kaukana asiakkaasta. Työssä käytetään kemikaaleja, joista ei aiheudu asiakkaalle vaaraa. Ruoka valmistetaan huomioiden mahdollinen erityisruokavalio ja elintarvikkeet toimitetaan niin, että sen kuljetus ei aiheuta riskiä niiden säilymisen kannalta. Mikäli vaarallisia tekijöitä havaitaan asiakkaan kodissa, siitä ilmoitetaan asiakkaalle, hänen edustajalleen tai palvelun tilaajalle. Yrittäjä seuraa ja noudattaa jatkuvasti viimeisimpiä säädöksiä ja ohjeistuksia liittyen hygieniaan ja turvaa näin asiakasta sairastumisilta. Yrittäjä koulutautuu tarvittaessa lisää, mikäli hygieniaosaamistodistus sitä vaatii tai suositukset ja asetukset muuttuvat.

Riskien tunnistaminen

Mikäli yrittäjä havaitsee asiakkaan kodissa riskejä tai vaarallisia ratkaisuja, hän ilmoittaa siitä asiakkaalle, hänen edustajalleen tai palvelun tilaajalle.

Riskien käsitteleminen

Mikäli yrittäjä havaitsee jotakin haittaa, epäilyttävää tai vaaranpaikkoja asiakkaan asunnossa, hän keskustelelee asiakkaan kanssa siitä. Mikäli asiakas ei itse vastaa työn tilauksesta, yritys ottaa yhteyttä työn tilanneeseen tahoon tai asiakkaan edustajaan, joka on tilannut työn. Aihe voi liittyä asiakkaan omaan asumiseen sekä yrityksen toteuttamaan työhön, jonka suorittamiseksi turvallisesti havaitaan ongelmia. Myös vakavista läheltä piti -tilanteista yrittäjä ilmoittaa työn tilanteelle taholle.

Korjaavat toimenpiteet

Mikäli epäkohta tai läheltä piti-tilanne on aiheutunut yrittäjän toiminnasta, sen käyttämistä välineistä tai kemikaaleista, yrittäjä muuttaa toimintatapojaan tai vaihtaa välineen/kemikaalin toiseen, paremmin soveltuvampaan ja turvalliseen.

Muutoksista tiedottaminen

Ei koske yritystä

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?
Yrittäjä

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
Sari Lehto, cleanii.kotipalvelu@gmail.com, p. 040 729 3147

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?
Mikäli yrityksen toiminta muuttuu ja yritys mm. palkkaisi ulkopuolisia työntekijöitä tai yrityksen palvelut laajenisivat, omavalvontasuunnitelma päivitetään vastaamaan muuttunutta toimintaa.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Asiakas voi omavalvontasuunnitelman pyytää nähtäville ja se esitetään asiakkaalle tai työn tilaajalle palvelusopimusta tehtäessä. Omavalvontasuunnitelma kulkee laminoituna yrittäjän asiakaskäynneillä mukana.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi
Palvelun tarve kartoitetaan keskustelemalla asiakkaan tai työn tilaajan kanssa sekä tutustumalla hänen asuintiloihinsa. Keskustelussa tutustutaan myös mahdollisiin asiakkaan fyysisiin rajoitteisiin jotka vaikuttavat palveluntarpeisiin ja erityisruokavalion tarpeisiin mikäli palveluun sisältyy ruoanvalmistusta ja/tai toimitusta. Mikäli palvelun tilaa asiakkaan omainen tai muu taho, keskustelu tapahtuu heidän kanssaan ja mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaan läsnä ollessa, jolloin asiakas voi myös itse vaikuttaa palveluntarpeensa arviointiin.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?
Asiakas tai työn tilaaja otetaan aina mukaan palvelutarpeen arviointiin ja palvelusopimuksen tekemiseen tai uudistamiseen.
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?
Ei koske yritystä, yritys ei tarjoa terveydenhuollon palveluita
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?
Yritys toteuttaa työtä asiakkaan tai työn tilaajan kanssa yhdessä luodun palvelusopimuksen mukaan. Mikäli asiakkaan palveluntarpeet muuttuvat, palvelusopimus uudistetaan vastaamaan sen hetkisiä koti-palvelun tarpeita.
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)
Ei koske yritystä, yritys ei tarjoa sosiaali- ja terveystalouden palveluita
4.2.2 Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
Ei koske yritystä, palvelu tapahtuu asiakkaan omassa kodissa, jossa hänen itsemääräämisoikeuttaan ei ole rajoitettu. Yrityksen tuottama palvelun tarkoitus on vahvistaa asiakkaan omaa itsemääräämisoikeutta mahdollistamalla rajoitteellisen ihmisen turvallista asumista omassa kodissaan.

<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Ei koske yritystä, palvelu tapahtuu asiakkaan omassa kodissa, jossa hänellä on itsemääräämisoikeus, eikä yritys tarjoa terveydenhuollon ja sosiaalialan palveluita.</p>
<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.</p>
<p>Asiakas voi ottaa yhteyttä yrittäjään tai mikäli asiakas on Vantaan kaupungin palvelusopimusasiakas, hän tai työn tilaaja voi ottaa yhteyttä Vantaan kaupunkiin, mikäli hän kokee vuorovaikutustilanteen epäonnistuneen ja se vaikuttaa yhteistyöhön asiakkaan ja yrityksen välillä.</p> <p>Mahdolliset epäasiallisiksi koetut tilanteet hoidetaan ensisijaisesti keskustelemalla, korjaamalla epäkohdat sekä sopimalla mahdollisesta jatkosta, kuin toimitaan, jotta asiakkaalle ei tule tunnetta epäasiallisesta kohtelusta.</p>
<p>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yrityksen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Asiakkaalla tai palvelun tilaajalla on mahdollisuus lähettää palautetta yrittäjälle. Palaute on joko suullista tai kirjallista, kuten sähköpostitse lähetettyä.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Mahdollinen saatu asiakaspalaute otetaan huomioon ja keskustellaan tarvittaessa asiakkaan kanssa. Yritys kehittää toimintaansa ja palveluitaan jatkuvasti saadun palautteen ansiosta. Palvelusopimusta uudistetaan tarvittaessa saadun palautteen myötä, jotta palvelu vastaa asiakkaan sen hetkisiä tarpeita.</p>
<p>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan 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 saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yrittäjälle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Yrittäjä Sari Lehto</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Ei koske yritystä</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Ei koske yritystä</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p>

Yrittäjä kehittää toimintaansa saadun palautteen myötä, jotta se vastaa asiakkaan sen hetkisiä tarpeita, on turvallista ja luottamuksellista. Mikäli työn tilaajana on Vantaan kaupunki, saatu palaute käydään tarvittaessa läpi kaupungin viranomaisen kanssa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdollinen saatu negatiivinen palaute, eli muistutus käsitellään yrittäjän toiminnassa välittömästi ja mikäli palvelun tilaaja on Vantaan kaupunki, muistutus pyritään käsittelemään viikon sisällä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Palvelun tarkoitus on toteuttaa kotipalveluita ja siivouspalveluita, jotta asiakkaan fyysinen, psyykinen ja hyvinvointi kaikin puolin on palvelun myötä hyvää ja kotona asuminen mahdollistuu paremmin. Palvelun tarkoitus on edistää asiakkaan terveellistä ja turvallista asumista omassa kodissaan.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Ei koske yritystä, yritys ei tarjoa liikunta- ja harrastustoimintaa

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Ei koske yritystä, yritys ei tarjoa terveydenhuollon palveluita. Yrittäjä kuitenkin tarvittaessa ilmoittaa asiakkaalle, tämän edustajalle tai työn tilaajalle, mikäli hän havaitsee asiakkaan terveydentilassa silmämääräisesti ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä jotakin hälyttävää.

4.3.2 Ravitsemus

Yritys toteuttaa palveluissaan asiakkaan mahdollisesti tekemiä kauppa-asiointeja, joiden tuotetilaukset asiakas määrittelee itse ja yritys toimittaa tuotteet asiakkaan asuntoon siihen tarkoitukseen valmistetuissa kuljetusastioissa. Muutoin yrityksen palvelut eivät liity asiakkaan terveydentilan tai ravitsemuksen seurantaan. Mikäli yrittäjä valmistaa ruoan asiakkaalle, hän valmistaa sen huomioiden ravitsemukselliset seikat, mikäli raaka-aineet sen mahdollistavat sekä huomioi erityisruokavalion tarpeet.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Asiakkaan tiloihin saavuttua yrittäjä desinfioi kädet, vaihtaa sisä-/työkengät, laittaa kertakäyttökäsineet sekä infektioriskiaikana kertakäyttöisen hengityssuojaimen. Yrityksellä on käytössään omat siivoustyövälineet, jotka puhdistetaan ja desinfioidaan jokaisen asiakkaan välissä. Puhdistusliinat vaihdetaan puhtaisiin jokaisen asiakkaan kohteessa sekä kertakäyttöiset liinat hävitetään asianmukaisesti heti. Asiakkaan tiloihin saavuttaessa ei käytä hajusteita ja tiloissa käytettävät puhdistusaineet ovat hajusteettomia. Kertakäyttöiset hygieniatuotteet hävitetään asiakaskäynnin jälkeen asianmukaisesti yrittäjän omaan jätekeräykseen.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

<p>Yritys ei tuota terveydenhuollon palveluita eikä neuvo siten asiakasta hoitojen varaamisessa. Tarvittaessa yritys voi kuitenkin auttaa asiakkaan aikavarauksen tekemisessä. Yrittäjällä on matkapuhelin asiakkaan tiloissa mukana ja mikäli asiakas tarvitsee äkillistä sairaanhoitoa tai asiakas löydetään kuolleena, yrittäjä soittaa hätäkeskukseen viipymättä.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Ei koske yritystä, yritys ei tuota terveydenhuollon palveluita</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Ei koske yritystä, yritys ei tuota terveydenhuollon palveluita</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Ei koske yritystä, yritys ei tuota terveydenhuollon palveluita</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Ei koske yritystä, yritys ei tuota terveydenhuollon palveluita</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Ei koske yritystä. Mikäli työn tilaajana on Vantaan kaupunki, yrittäjä on kuitenkin yhteydessä työn tilaajaan jos hän havaitsee asiakkaan palveluntarpeen muuttuneen radikaalisti ja turvallinen ja mielekäs kotona asuminen ei kotipalvelusta huolimatta olisi enää mahdollista. Kotipalvelu varmistaa näin myös osaltaan asiakkaan hyvinvointia pitämällä yhteyttä tarvittaessa viranomaisiin.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Ei koske yritystä</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Yritys kehittää omaa toimintansa turvallisuutta seuraamalla jatkuvasti viimeisimpiä säädöksiä, suosituksia ja viranomaisvelvoitteita. Hygienia- ja infektioiden välttäminen pidetään hyvällä tasolla noudattaen kaikkia viranomaisten ja toimijoiden antamia ohjeita. Yritys ei tuota terveyden- ja sosiaalialan palveluita eikä vastaa asiakkaan terveydentilan seurannasta, mutta yrittäjä reagoi herkästi, mikäli havaitsee asiakkaan kykenemättömyyden huolehtia itsestään ja ottaa yhteyttä viranomaiseen.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Toiminimiyritys, jossa yrittäjä toteuttaa palveluita yksin. Yrityksellä ei ole ulkopuolisia työntekijöitä tai sijaisia.</p>

<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Ei koske yritystä</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Ei koske yritystä</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Ei koske yritystä</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Ei koske yritystä</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Ei koske yritystä</p> <p>b) 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 omavalvon- nassa (katso riskinhallinta).</p> <p>Mikäli yrittäjä havaitsee asiakkaan toimintakyvyn alentuneen radikaalisti asiakassuhteen aikana tai kokee asiakkaan olevan kykenemätön huolehtimaan itsestään, ottaa yrittäjä yhteyttä työn tilanneeseen tahoon. Mikäli asiakas itse on tilannut työn, yrittäjä kantaa vastuun, että huoli asiakkaan hyvinvoinnista siirtyy sosiaalitoimen tietoon ja tämän tahon hoidettavaksi.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään?</p> <p>Yrittäjä kouluttautuu tarvittaessa omatoimisesti lisää ja pitää hygieniosaamisen ajan tasalla.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Ei koske yritystä, toiminta tapahtuu asiakkaan kodissa.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Toiminta tapahtuu asiakkaan kotona, jossa siivous toteutetaan yrityksen välineillä ja puhdistusaineilla. Imurointi tapahtuu asiakkaan omalla imurilla. Pyykkihuolto tapahtuu asiakkaan omalla pesukoneella sekä asiakkaan käyttämällä tekstiilipesuaineilla.</p>

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Ei koske yritystä, yritys ei tarjoa turvapalveluita vaan asiakas tai asiakkaan edustaja hankkii ne.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Ei koske yritystä

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Ei koske yritystä

4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Ei koske yritystä, yritys ei tarjoa terveydenhuollon palveluita eikä välitä valvontalaitteita.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Mikäli yrittäjä kuitenkin havaitsee asiakkaan kodissa terveydenhuollon laitteen rikkoontumisen tai toimintahäiriön, hän ilmoittaa siitä asiakkaalle tai asiakkaan edustajalle.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei koske yritystä

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Yritys käsittelee asiakastietoja tietosuojalain määräämällä tavalla turvaten asiakastietojen luottamuksellisen käsittelyn ja säilytyksen. Yritys ei tuota terveydenhuollon palveluita, joten potilastietoja ei kirjata.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Yrittäjä on tutustunut tietosuojalakiin ja noudattaa kaikessa asiakastietojen käsittelyssä GDPR-asetusta.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tietosuojaseloste on nähtävissä sitä pyydettyä. Mikäli yritys perustaa verkkosivut, tietosuojaselosteen voi tuolloin nähdä verkkosivuilta.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sari Lehto, yrittäjä, cleanii.kotipalvelu@gmail.com, p. 040 729 3147

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Yritys kehittää jatkuvasti palveluaan asiakkailta tai työn tilaajilta saadun palautteen mukaan. Hygienia- ja infektiotapauksissa yritys seuraa jatkuvasti viimeisimpiä ohjeita, säädöksiä ja tiedotteita ja muuttaa toimintaansa tarvittaessa niiden mukaan. Mikäli yritys saa negatiivista palautetta se käsitellään rakentavasti, jotta yrityksen palvelu voi jatkossakin mahdollistaa asiakkaalle mielekästä ja turvallista asumista kotona ja asiakaskäynnit ovat asiakkaalle mieluisia ja arkeen hyvää mieltä tuovaa. Yritys tarjoaa siivous- ja kotipalveluita, mutta palvelun tarkoitus on olla asiakkaan kannalta kokonaisvaltaisesti mielihyvää tuovaa. Mikäli saatu palaute osoittaa, että asiakas kokee epäkohtia yrityksen toiminnassa, otetaan palaute viipymättä käsittelyyn, jotta sen avulla yrityksen toimintaa voidaan kehittää.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Paikka ja päiväys

Vantaa 6.9.2020

Allekirjoitus