OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sosiaalihuollon tukipalvelut

KotiEasy Oy

3.11.2026

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 11
7 ASIAKASTURVALLISUUS 13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: KotiEasy Oy

Y-tunnus: 2908757-6

Kaupunki: Seinäjoki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus (KotiEasy Oy ei ole toimintayksikkö)

Toimisto: Rengastie 23, 60120 Seinäjoki

Puhelinnumero: 044 2393 252

Sähköposti: kotieasy@kotieasy.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tuotetaan sosiaalihuollon tukipalveluja niihin oikeutetuille henkilöille. Tukipalveluihin kuuluu siivouspalvelu, kylvetys sekä asiointipalvelu. Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona.

Esihenkilö: Sanni Haapala ja Anne-Mari Gunnar

Puhelin: 0442393252 Sähköposti: kotieasy@kotieasy.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (sosiaalihuollon tukipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 13.1.2021 (Seinäjoki), 11.2.2021 (Ilmajoki), 26.3.2021 (Kurikka)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Palvelukokonaisuuden tuottamiseen ei käytetä alihankintaa

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

KotiEasy Oy on sosiaalipalveluja tuottava yritys, joka tarjoaa kotihoidon tukipalveluja Seinäjoella, Ilmajoella sekä Kurikassa yksityisasiakkaille palvelusuunnitelman mukaisesti. Tukipalveluihin kuuluu mm. Siivouspalvelu, kylvetys sekä asiointipalvelu. Palvelu tarjotaan myös AVL 37§ mukaisesti arvonlisäverottomasti niille, jotka ovat siihen oikeutettuja. Palveluja tuotettaessa kunnioitamme asiakkaan asemaa, oikeuksia sekä kotirauhaa. Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus, josta käy ilmi palvelut, joita KotiEasy Oy sitoutuu tuottamaan sopimuksen mukaisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

KotiEasy Oy:n palvelut edistävät ja ylläpitävät asiakkaiden hyvinvointia ja tukevat asiakkaan oikeutta hyvään palveluun koskien sosiaalihuollon palveluita. Toimintaperiaatteisiimme kuuluvat asiakkaan yksilöllisyys, turvallisuus sekä oikeudet. Toimintaa harjoitetaan ammatillisesti ja vaitiolovelvollisuutta kunnioittaen. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä ja heidän omat henkilökohtaiset tarpeet huomioon ottaen. KotiEasy Oy:n jokainen työntekijä tekee työtään ammattiylpeydellä ja halusta tuottaa puhtaanapidon palveluita sekä sosiaalihuollon tukipalveluita laadukkaasti kaikille yksityisasiakkaille sekä yrityksille.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

KotiEasy Oy tekee jokaisen asiakkaan kanssa kirjallisen palvelusopimuksen, joka sisältää tarkan kuvauksen ostettavasta tukipalvelusta. Sopimusta tehdessä käydään yhdessä läpi asiakkaan ja omaisten kanssa palveluntarve sekä sovitaan käytännön järjestelyistä palvelun toteuttamiseksi turvallisesti ja asiakkaan sekä omaisten yksityisyyttä kunnioittaen. Palvelu tuotetaan kiireettömästi ja työ tehdään huolellisesti loppuun palvelusopimusta noudattaen. Työtä tehdessä huomioidaan asiakkaan mahdollinen läsnäolo sekä turvallisuus ja henkilöstön ergonominen ja turvallinen työskentely. Siivouspalvelua tehdessä käytetään ainoastaan ehjiä siivousvälineitä ja turvalliseksi todettuja pesuaineita. Imurit ja muut mahdolliset sähkölaitteet huolletaan asianmukaisesti huoltovälejä noudattaen. Näin varmistetaan laitteiden turvallinen käyttö. Työssä käytetään aina asiaankuuluvaa työ- sekä suojavaatetusta työtehtävästä riippuen. Siivoustyötä tehdessä käytössä on kertakäyttökäsineet sekä kasvomaski, kylvetyksessä lisäksi hihasuojat, kertakäyttöessu sekä turvalliset työkengät. Kylvetyksessä otetaan huomioon asiakkaan toimintakyky sekä toiveet kylvetystä koskien, kunnioitetaan yksityisyyttä. Työympäristössä huomioidaan riskitekijät niin asiakkaan kuin henkilöstön osalta, mm. liukas, vastapesty lattia tai korkeat kynnykset.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta on ohjattu ilmoittamaan mahdollisista epäkohdista viipymättä esimiehelle. Näistä informoidaan myös asiakasta sekä omaisia kirjallisesti. Tarvittaessa tieto annetaan myös kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Epäkohdat korjataan ja riskit kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Riskitekijät pyritään poistamaan mahdollisimman nopeasti mahdollisuuksien mukaan asiakkaan ja omaisten kanssa yhteistyössä. Palvelun laatu pyritään pitämään erittäin hyvänä avoimella ja turvallisella ilmapiirillä, jolloin asiakkaat, omaiset sekä henkilöstö voivat antaa palautetta sekä kehitysehdotuksia aina, jos sille on tarvetta. Palautteen tai epäkohta -ilmoituksen voi antaa kirjallisesti paperisena, sähköpostitse tai tekstiviestillä KotiEasy Oy:lle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään aina keskustelemalla asiakkaan, omaisten sekä henkilöstön kanssa. Tehdään suunnitelma, miten nämä tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä ja mikä mahdollisesti johti kyseiseen tapahtumaan. Tilanteet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Korjaavat toimenpiteet

Selvitetään tilanteiden syyt ja mietitään muutoksia siten, että toiminta on jatkossa turvallisempaa ja tilanteet voidaan jatkossa välttää. Toimenpiteet kirjataan ylös ja annetaan tiedoksi asiakkaalle, omaisille sekä henkilöstölle.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Tehdään kirjallinen selvitys tapahtumista, muutoksista ja toimeenpanosta esille yrityksen toimistolle. Selvitys annetaan tiedoksi myös asiakkaille. Henkilöstöltä otetaan kirjallinen kuittaus kirjausten lukemisesta ja varmistetaan näin, että kaikki ovat tietoisia muutoksista.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

KotiEasy Oy:n yrittäjät Sanni Haapala ja Anne-Mari Gunnar

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Sanni Haapala/Anne-Mari Gunnar (puh. 044 2393252)

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen toimitiloilla ja sen pohjalta tehtävä toiminta käydään suullisesti läpi työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden tulee myös kuitata kirjallisesti, että omavalvontasuunnitelma on luettu. Mikäli työntekijät havaitsevat omavalvontasuunnitelmassa puutteita tai virheitä, suunnitelma päivitetään ajantasalle. Vuosittain tarkistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus sekä lainmukaisuus laajemmassa mittakaavassa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

KotiEasy Oy:n toimistolla, osoitteessa Rengastie 23, 60120 Seinäjoki. Omavalvontasuunnitelma annetaan kirjallisena/sähköisesti myös kaikille tukipalvelun piiriin kuuluville sopimusasiakkaille sopimuksen teon yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelma on myös nähtävillä yrityksemme kotisivuilla www.kotieasy.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palveluntarpeesta keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa arviointikäynnillä tai puhelimitse. Keskustelussa huomioidaan arvonlisäverottomaan kotihoidon tukipalveluun oikeuttavat kriteerit. Palvelu on mahdollista myöntää ilman arvonlisäveroa niille, joiden toimintakyky on alentunut sairauden, iän tai vamman vuoksi. KotiEasy Oy tekee päätöksen palvelun myöntämisestä sekä ehdotuksen tarjottavasta palvelukokonaisuudesta, jonka pohjalta sopimus tehdään

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palveluntarve arvioidaan tapaamisessa tai puhelimitse. Omaiset otetaan arviointiin mukaan, mikäli asiakas niin toivoo ja omaiset ovat lähtökohtaisesti palvelua hankkimassa. Kuitenkin palvelua suunniteltaessa otetaan aina huomioon asiakkaan toiveet sekä yksityisyys.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan tapaamisen tai puhelinkeskustelun pohjalta. Sopimukseen kirjataan tarkasti, mitä palvelu sisältää ja kuinka usein palvelua toteutetaan. Sopimusta päivitetään tarvittaessa (mm. palveluntarpeen muutos).

Asiakkaalle voidaan hänen halutessaan tehdä kirjallinen tarjous erilaisista palvelupaketeista, johon hän voi rauhassa tutustua ja kysyä mielipidettä omaisilta. Tukipalveluja tarjottaessa asiakkaan näkemys on tärkein asia palvelua suunniteltaessa.

Kaikista palvelusopimuksista on kopiot lukollisessa kaapissa, josta henkilökunta voi katsoa kunkin sopimusasiakkaan kanssa tehdyt sopimukset. Jokaiselle kohteelle pyritään järjestämään oma siivooja sekä tuttu tuuraaja, jotka perehdytetään kohteeseen sopimuksen mukaisesti. Näin pystytään paremmin takaamaan palvelun laatu ja sopimuksen sisällön toteutuminen aina samankaltaisesti.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

KotiEasy Oy:n toiminnan toteutumiseksi ei ole tarvetta hoito- ja kasvatussuunnitelmalle omavalvontasuunnitelman tekohetkellä 11/2026.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

KotiEasyn toiminnassa lähtökohtana on aina asiakkaan toive palvelusopimuksen suhteen. Kylvetyksessä asiakkaalla on oikeus valita kuka kylvetyksen suorittaa ja miten,

kylvetyksen ajankohtaa voidaan myös asiakkaan halutessa siirtää, ottaen kuitenkin huomioon kylvettäjän muut työt sekä lakisääteisen työajan. Siivouksen sisältöä saa muuttaa ilmoittamalla muutostoiveista 24 tuntia ennen sovittua siivousajankohtaa. Lisäpalveluista tulee sopia mieluusti vähintään viikko ennen sovittua siivousajankohtaa, tästä kuitenkin voidaan joustaa lisäpalvelusta ja ajankohdasta riippuen.

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

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta. Asiakas voi kieltää siivouksen tekemisen milloin vain, huomioiden kuitenkin peruuttamattoman käynnin maksu, joka on 50% oletetun työn loppusummasta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kaikki KotiEasy Oy:n palveluksessa työskentelevät henkilöt on koulutettu työhönsä ja heidän työhyvinvoinnistaan huolehditaan päivittäin työmotivaation ylläpitämiseksi. Kukaan työntekijä ei mene asiakaskohteeseen vasten tahtoaan ja palvelun laadun varmistamiseksi varmistetaan aina asiakkaan ja työntekijän välinen yhteisymmärrys. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, asia käsitellään välittömästi ko. työntekijän sekä asiakkaan kanssa erikseen ja asiakkaan toiveesta myös yhteisesti. Tarvittaessa työntekijälle annetaan kirjallinen huomautus. Kohteen työntekijä vaihdetaan, mikäli asiakas kokee tämän parantavan palvelunlaatua. KotiEasy Oy:llä on ehdoton kielto kaikenlaiseen arvostelevaan tai ala-arvoiseen käyttäytymiseen ja on ammattietiikan mukaista kohdella jokaista asiakasta tasavertaisesti ja asiallisesti. Myös henkilöstön keskuudessa vallitsevat samat säännöt ja jokainen on tasavertainen työyhteisössä.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asia käsitellään asiakkaan toiveiden mukaisesti. Voidaan kokoontua yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa, työntekijän sekä esimiehien kesken, mahdolliset yhteistyötahot voidaan tarvittaessa osallistaa. Palaverista saa halutessaan kirjallisen muistion.

Asiakkaan osallisuus, palautteen kerääminen sekä toiminnan kehittäminen

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti kirjallisesti tai verkkokyselyn kautta. Asiakkaan kotiin jätetään kyselylomake, johon asiakkaat ja omaiset voivat vastata. Käynneillä kartoitetaan palvelun laadun toteutumista ja asiakkaan hyvinvointia. Palvelutarpeen arviointia tehdään jokaisella käyntikerralla oikeanlaisen kokonaisuuden tarjoamisen takaamiseksi. Toimintaa kehitetään asiakaspalautteiden mukaisesti tarpeen mukaan. Palautteissa otetaan huomioon yksilöä koskevat sekä yrityksen kokonaistoimintaa koskevat asiat.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja

yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa 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.

Muistutuksen vastaanottaja: Sanni Haapala/Anne-Mari Gunnar, p. 044 2393 252

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

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

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 09 5110 1200 (Palveluaika ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14)

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

Mahdolliset muistutukset käsitellään kaikkien osapuolien läsnäollessa ja korjataan välittömästi ne toimet, jotka ovat aiheuttaneet ne tapahtumat, joiden johdosta muistutus on tehty

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

KotiEasy Oy käsittelee muistutukset viipymättä, toimenpiteet aloitetaan viimeistään muistutusta seuraavana arkipäivänä

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

KotiEasy Oy:n tarjoamat tukipalvelut edistävät asiakkaan hyvinvointia kodin puhtauden myötä. Kylvetyspalvelulla tuemme fyysistä sekä psyykkistä hyvinvointia ja pystymme tarkkailemaan asiakkaan toimintakykyä. Jos selviä muutoksia huomataan, ollaan yhteydessä omaisiin, mikäli he ovat olleet palvelusopimuksen solmimisessa osallisena.

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

KotiEasy Oy ei aseta tavoitteita asiakkaiden toimintakyvylle, hyvinvoinnille tai kuntoutukselle.

Ravitsemus

KotiEasy Oy ei järjestä ruokahuoltoa

Hygieniakäytännöt

KotiEasy Oy käsittelee kuukausittain palaverissa hygieniakäytäntöjä, ja niitä kerrataan tasaisin väliajoin koko henkilöstön kesken. Palvelusuunnitelmat käydään läpi tarvittaessa.

Kohteisiin mennään ainoastaan silloin kun sekä henkilöstö että asiakas ovat terveitä. Kohteissa käytetään asianmukaisia suojavarusteita, mm. kertakäyttökäsineet ja tarvittaessa kasvomaski. Toisen kohteen likaisia siivousliinoja ei viedä seuraavaan kohteeseen. Välineet myös desinfioidaan kohteiden välillä asianmukaisesti.

KotiEasy Oy kuljettaa mukanaan kaikki tarvittavat siivousvälineet sekä pesuaineet. Pyykkihuolto (siivouspyyhkeet) pestään KotiEasy Oy:n toimitiloilla Rengastiellä hygieniaohjeiden mukaisesti.

KotiEasy Oy:n henkilöstö perehdytetään työhön asianmukaisesti, jolloin käydään läpi myös puhtaanapidon perusteet, palvelusopimukset sekä pyykkihuolto. Perehdyttäjinä toimivat yrityksessä työskentelevät puhtaanapidon ammattilaiset, jotka on koulutettu toimitilahuoltajiksi.

Terveyden- ja sairaanhoito

KotiEasy Oy ei vastaa asiakkaiden terveyden- tai sairaanhoidosta.

Lääkehoito

KotiEasy Oy ei vastaa minkäänlaisesta lääkehoidosta, sen seurannasta, päivittämisestä tai lääkejaosta

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

KotiEasy Oy on tarvittaessa (esimerkiksi asiakkaan tai omaisen pyynnöstä) yhteydessä muihin sosiaalipalvelujen tuottajiin, joita asiakas käyttää. Tukipalvelut tuotetaan asiakkaan kotona, jolloin riskiä esimerkiksi palvelusta toiseen siirtymisessä ei KotiEasy Oy:n puolesta ole. Mikäli asiakkaan voinnissa huomataan selkeitä heikkenemisen merkkejä, olemme yhteydessä kyseisen asiakkaan sosiaalihuoltoon tiedustellaksemme jatkotoimenpiteistä ja että asia saadaan eteenpäin siitä vastaavalle henkilölle. Ensisijaisesti toimimme aina asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa yhteistyössä. KotiEasy Oy:n tiedot annetaan asiakkaalle, mikäli muut sosiaalipalvelujen tuottajat niitä tarvitsevat asiakkaan palvelun laadun varmistamiseksi.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

KotiEasy Oy:n tarjoama palvelu suoritetaan aina asiakkaan kotona, ei hoito/toimintayksikössä. Tällöin tilan turvallisuudesta vastaa asiakas. KotiEasy Oy:llä ei ole toimintayksikköä. Yrityksemme huolehtii asiakasturvallisuudesta toimimalla aina palvelusopimuksen mukaisesti sekä kiireettömästi ja asiakkaan toiveita kuunnellen. Työtä tehdessä varmistetaan työturvallisuus ja mahdollisista puutteista huomautetaan asiakasta ja hänen omaistaan heti kun havainto on tehty. Työvälineet huolletaan asianmukaisesti oikeilla huoltoväleillä ja valtuutetuilla huoltajilla.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

KotiEasy Oy:llä ei ole toimintayksikköä eikä hoito- tai hoivahenkilöstöä. Henkilöstöön kuuluu vaihteleva määrä vakituisia työntekijöitä sekä keikkatyöntekijöitä sesonkiaikoihin ja sairaslomatuurauksiin. Sosiaalihuollon tukipalveluja suorittavat kuitenkin ainoastaan vakituiset työntekijät. Näihin tekijöihin kuuluvat yrityksen molemmat esimiehet, yksi lähiesimies sekä vakituiset työntekijät.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sosiaalihuollon tukipalvelujen tuottamisessa ei käytetä sijaisia, ellei siitä ole asiakkaan kanssa erikseen palvelusopimusta tehtäessä sovittu. Tämäkin koskien vain siivouspalveluita. Kylvetys- ja asiointiapua tekevät vain ennaltasovitut tekijät, jotka ovat asiakkaalle tuttuja. Vakituiset työntekijät tarvittaessa sijaistavat toisiaan, mikäli se tuntimäärällisesti sopii.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työtehtäviä otetaan vastaan ainoastaan sen verran, mitä henkilöstön määrään voidaan mitoittaa. Työtilauksissa huomioidaan aina mahdolliset poissaolot. Tarvittaessa työvuoroja muokataan.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Vastuutehtävät on jaettu esimiesten ja lähiesimiehen välillä siten, että jokaisella on riittävästi aikaa hoitaa tarvittavat työtehtävät päivän aikana. Tarvittaessa toimistotöitä

tekevälle annetaan kiireellisyysjärjestyksessä ne työt, jotka tulee hoitaa palvelun laadun ja työn sujuvuuden varmistamiseksi.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

KotiEasy Oy:n palveluksessa ei tällä hetkellä ole henkilöstöä avustavissa työtehtävissä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yritykseemme palkattavat henkilöt tavataan aina henkilökohtaisesti haastattelutilanteessa. Haastateltaessa käydään läpi työnhakijan työkokemus sekä koulutustausta. Palkkaamispäätöksessä huomioidaan myös mihin työtehtävään hakija parhaiten soveltuu, mikäli ei ole kyseessä haku tiettyyn työtehtävään. Mahdolliset suosittelijat käydään läpi kokonaiskuvan arvioimiseksi. Palkkaamisen edellytyksiä ovat mm. Palvelualttius, asiakaspalveluhenkisyys, avoimuus sekä positiivinen asenne. Mikäli työnhakija palkataan KotiEasy Oy:n palvelukseen, perehdytetään hänet työhön vähintään kahden viikon ajan, jolloin työpari tekee havaintoja työn suorittamisesta ja soveltuvuudesta.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Yrityksemme henkilöstö ei työskentele lasten kanssa, ainoastaan asiakkaiden kodeissa. Työnhakijalle esitetään erilaisia esimerkkitilanteita koskien kuvitteellisia asiakaskohteita sekä asiakaskohtaamisia ja hakijan soveltuvuutta arvioidaan vastausten perusteella.

Tarvittaessa hakijalta pyydetään rikosrekisteriote. Toiminnassamme olemme aina tietoisia siitä, missä henkilöstömme on ja mihin aikaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Jokainen työntekijä, sijainen, opiskelija ja muu yrityksessämme toimiva henkilö perehdytetään työhön vähintään kahden viikon ajan työparin kanssa. Perehdytyksessä annetaan kirjallinen työohje sekä käydään yrityksen käytännöt ja säännöt läpi ja tutustutaan asiakaskohteisiin. Perehdyttäjinä toimivat henkilöt, jotka ovat saaneet koulutuksen työhön perehdyttämiseen tai on koulutettu siihen yrityksemme puolesta. Työntekijöillä on aina mahdollisuus ottaa yhteyttä esimieheen ja kysyä asioita, jotka mietityttävät. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa tasaisin väliajoin, jolloin omavalvonnan toteutuminen pystytään takaamaan.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstöä koulutetaan aina tarpeen mukaan, esimerkiksi silloin, kun yrityksen käyttöön tulee uusia koneita, laitteita tai pesuaineita. Täydennyskoulutuksiin osallistutaan aina tarpeen mukaan.

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?

Henkilöstö on ohjeistettu ilmoittamaan mahdollisista epäkohdista esimiehelle välittömästi sen havaittuaan. Asiasta keskustellaan ja tehdään päätös jatkotoimenpiteistä; ollaanko yhteydessä esimerkiksi asiakkaan omaiseen vai tehdäänkö asiakkaasta huoli-ilmoitus siihen kuntaan/kaupunkiin, jossa asiakas asuu. Tarvittaessa ollaan yhteydessä sellaiseen tahoon, joka voi asiakkaan avuntarpeeseen vastata, mikäli me emme voi asiaa hoitaa. Asiointiapu käsittää nämä toimet. Jos huoli liittyy asiakkaan kotiin, keskustellaan asiasta ensin asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Jos epäkohta liittyy yritykseemme, otamme asian käsittelyyn välittömästi ja korjaavat toimenpiteet suoritetaan

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Palvelu tuotetaan asiakkaiden kotona. Yrityksemme käytössä on erilliset toimitilat, jossa suoritetaan mm. siivousvälineiden huoltotehtävät, siivouspyyhkeiden pesu ja muut ennakoivat toimenpiteet ennen kohteeseen siirtymistä. Tiloissa säilytämme kaikki siivousvälineet ja pesuaineet. Toimitiloilla on myös varasto, josta työntekijät saavat aina tarvittaessa lisää kertakäyttökäsineitä, kasvomaskeja, kertakäyttöessuja ja -hihasuojia jne.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Ei kulunvalvontaa, työ suoritetaan asiakkaiden kodeissa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

KotiEasy Oy ei vastaa asiakkaiden apuvälineiden tai terveydenhuollon laitteiden hankinnasta, käytön ohjauksesta taikka huollon toteutumisesta.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

KotiEasy Oy:n toimintaan ei kuulu asiakaskäyntikirjaukset. Asiakastiedoista kirjataan ainoastaan oleelliset tiedot, kuten asiakkaan nimi ja palvelun sisältö sekä yrityksemme tiedot, ylös palvelusopimukseen, joita säilytetään lukollisessa kaapissa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Palvelusopimukset ja muut tietoja käsittelevät dokumentit säilytetään tulosteina lukitussa kaapissa tai sähköisessä muodossa sellaisessa paikassa, jonne pääsemiseen tarvitaan käyttäjätunnus sekä salasana. Henkilöstöä on ohjeistettu näiden dokumenttien käsittelystä ja kaikkia henkilöstömme jäseniä velvoittaa täysimääräinen vaitiolovelvollisuus.

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

Perehdytys suoritetaan aina työn alkaessa, jolloin käydään yrityksen käytännöt ja turvallisuussäännöt läpi koskien kaikkea henkilötietojen käsittelyyn sekä tietoturvaan liittyvää. Harjoittelijoita koskee yhtä lailla vaitiolovelvollisuus. Heillä ei kuitenkaan ole pääsyä näihin tietoihin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sanni Haapala ja Anne-Mari Gunnar, p. 044 2393 252, kotieasy@kotieasy.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Marraskuussa 2026 ei todettuja kehittämistarpeita. Suunnitelma päivitetään, mikäli sellaisia ilmenee.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään toiminnan muuttuessa tai vähintään viiden vuoden välein.

Paikka ja päiväys	Seinäjoella, 3.11.2026
Allekirjoitus	Anne-Mari Gunnar, Sanni Haapala