KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut/Pesulapalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Puhdas Pyykki Pesula (Laatupyykkärit Oy)	**Y-tunnus** 2086550-3
Hyvinvointialue Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	**Kunnan nimi** Joensuu
Yrityksen postiosoite Pilkontie 6	
Postinumero 80130	**Postitoimipaikka** Joensuu
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Arja Leskinen	**Puhelin** 050 380 7716
Sähköpostiosoite joensuu@puhdaspyykki.fi	
Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot Ilmoituksenvarainen toiminta: Laatupyykkärit Oy tuottaa pyykki- ja pesulapalveluita Siun soten myöntämille arvonlisäverottomille ja palveluseteli asiakkaille. Itä-Suomen aluehallintovirasto, Päätös ilmoituksen varaisten sosiaalipalveluiden rekisteröinti 30.5.2024 ISAVIS/316/2024	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Puhdas Pyykki Pesula on ihmistä lähellä oleva pesulapalveluita tarjoava yritys. Pesemme kaikki kodin tekstiilit vaatteista ja petivaatteista mattoihin. Lisäksi pesemme mm. työvaatteita yrityksille. Vuokraamme yrityksille ja juhliin liinoja ja petivaatteita ja luonnollisesti pesemme myös näitä tuotteita.
Arvot ja toimintaperiaatteet Meille on tärkeää hyvä pesutulos ja laatu pesemissämme tuotteissa sekä hyvä asiakaspalvelu asiakkaan kohtaamisessa pesulassamme. Pidämme lisäksi hyvää huolta työntekijöistämme.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät: Arja Leskinen, yrittäjä 050 380 7716 Pilkontie 6, 80130 Joensuu
Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät (jos eri henkilö kuin edellä)
Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet (nimi ja ammattinimike) Arja Leskinen (yrittäjä), Eeva-Leena Lappalainen (yrittäjä), Paula Hankilanoja (taloushallinnon asiantuntija)
Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen (Voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa) Omavalvonnan alaiset asiat ja omavalvontasuunnitelma ovat yhtenä osana perehdytystä normaalin perehdyttämisohjelman mukaisesti.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä verkkosivuilla www.puhdaspyykki.fi sekä yrityksen toimipisteellä osoitteessa Pilkontie 6, 80130 Joensuu. Asiakkaan, tämän läheisen, viranomaisen tai muun tahon pyynnöstä se voidaan toimittaa myös nähtäväksi sähköpostiin tai muuhun sovittuun paikkaan.

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?) Avoin vuoropuhelu asiakkaidemme kanssa asiakastilanteissa ja tuotteiden pesusta tai kuljetuksesta sopiessa on tärkein kanava asiakaspalautteen keräämiseksi. Asiakkaalta kysytään suoraan, onko hän ollut tyytyväinen palveluun ja toimintaamme. Suullista palautetta saadaan sekä asiakkailta että heidän omaisiltaan myös heidän aloitteestaan. Asiakkaat/omaiset kertovat pesulassa käydessään tai soittaessaan suoraan palautetta, olipa ne sitten risuja tai ruusuja. Rohkaisemme asiakasta antamaan palautetta.
Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?) Asiakaspalautteet käydään läpi työntekijöiden ja muiden asianosaisten kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet palveluiden parantamiseksi ja kehittämiseksi. Olemme pieni viiden henkilön työyhteisö ja näemme toisemme päivittäin. Palautteiden käsittely pienessä työtiimissä on kohtalaisen helppoa. Mikäli on mahdollista, niin pyrimme viivytyksettä korjaamaan tilanteen esim. pesutuloksen laatuun liittyvissä palautteissa.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä Pyrimme jatkuvasti kehittämään toimintaamme, kehittävää ja rakentavaa palautetta arvostamme erityisesti. Toimintatapoja tarkastellaan ja prosesseja mietitään, kuinka voisimme toimia paremmin. Asiakaspalautteisiin reagoidaan välittömästi ja virhe korjataan, mikäli mahdollista. Mikäli virheen korjaaminen ei onnistu, siinä tapauksessa neuvotellaan muista korvausvaihtoehdoista.
Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?) Vuoden 2026 aikana kehitetään oma asiakaspalautteen keräämisjärjestelmä. Palautekysely toteutetaan jatkossa 1-2 x vuodessa. Se otetaan käyttöön 2026.

5. RISKIENHALLINTA; RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan yrityksen sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä.

Kuka vastaa riskien hallinnasta, mitkä ovat keskeisimmät riskit ja miten niihin on varauduttu? Riskien hallinnasta vastaa yrittäjä Arja Leskinen. Pesulassa keskeisimmät riskit ovat liukastumiset ja kompastumiset. Lisäksi mahdolliset ihorikot ja palovammat. Riskeihin on varauduttu pitämällä pesulan tilat ja kulkureitit siisteinä ja esteettöminä. Lisäksi mm. mattojen laakapesupisteellä on ritilät kaatumisriskin pienentämiseksi sekä henkilökunnan tulee käyttää hyviä työkenkiä. Silityspisteellä palovammoilta suojaudutaan silityssuojilla esim. hihoilla. Ihorikkoihin ja palovammoihin on varauduttu ensiaputarvikkeilla sekä ajantasaisella ea-koulutuksella ja tiedottamisella.
Kuvaus menettelystä, jolla toiminnan riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti sekä kuinka riskien hallinnan toimivuutta arvioidaan (miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista?) Työpaikan vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi on tehty erillisenä dokumenttina. Tietoturvaohjeistus käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi suullisesti. Perehdytysmateriaalista löytyy myös kirjallinen tietoturvaohjeistus. Riskien hallintaan liittyvää materiaalia tarkastellaan ja päivitetään tarpeen mukaan toiminnan kehittyessä. Työturvallisuutta ja riskien hallintaa tarkastellaan ja päivitetään myös yhdessä työterveyshuollon toimijan kanssa työpaikkaselvityksen yhteydessä.
Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään Läheltä piti -tilanteet käydään läpi asiaan liittyvien työntekijöiden kesken ja tarpeen tullen otetaan yhteyttä muihin asiaan kuuluviin tahoihin. Läheltä piti – tilanteiden toistuminen pyritään välttämään esim. muuttamalla prosessia, toimintatapaa, koneiden tai laitteiden sijoittelua tms.

Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan

Mahdollisten epäkohtien havaitsemisen jälkeen korjaavista toimenpiteistä keskustellaan ja sovitaan asiaankuuluvien henkilöiden / yhteistyötahojen kanssa.
Huomiot/poikkeukset kirjataan yrityksen epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet raportille.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toimenpiteistä tehtävät huomiot kirjataan ylös ja käydään suullisesti läpi henkilöstön kanssa.
Tarvittaessa tehdään uusi työohje.

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Yrityksessä työskentelee 6 työntekijää ja yksi yrittäjä. Kesälomakaudelle kesätyöntekijöitä on 1. Henkilöstön rakenne jakautuu seuraavasti: 2 työntekijää kokoaikaisia, 4-5 työntekijää osa-aikaisia vuodenajasta riippuen sekä 1 yrittäjä.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely)

Haemme työntekijöitä normaaleja kanavia käyttäen. Haastattelemme aina sopivat hakijat. Kysymme työnhakijoilta mahdollista suosittelijaa- jolla voidaan varmistua työntekijöiden luotettavuudesta ja soveltuvuudesta työhön. Riittävä ammattitaito on olennaista, mutta ei välttämätöntä. Asenne ratkaisee myös paljon- vaikka tarvittavaa koulutusta ei olisi, on mahdollista oppia ja omaksua asioita, jos niin haluaa. Yhteistyökyvyllä ja ihmisten kanssa toimeen tulemisella/sosiaalisilla taidoilla on suuri merkitys. Kyky itsenäiseen työhön sekä kokonaisuuden hahmottaminen on tärkeää. Pesulatyössä sijaistaminen on helppoa, joko työt jaetaan toisille tai pyydetään osa-aikaisia tekemään pidempi päivä.

Rikostaustan selvittäminen: henkilöstön rikostausta selvitetään aina sote-valvontalain § 28 mukaisesti, kun henkilö otetaan työsuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti sekä olennaisesti kuuluu työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

Perehdytys tapahtuu kolmiportaisesti.

1. Työntekijät perehdytetään yrityksen toimintatapoihin alkuperehdytyksessä, jonka tekee aina yrittäjä itse.
2. Työjärjestelmiin, työnkuvaan, tiloihin ja työhön kokonaisuutena perehdyttää yrittäjä ja pesulan työntekijät yhdessä. Tässä vaiheessa uusi työntekijä saa myös tarvittavat työvälineet ja työvaatteet.
3. Työhön ja koneiden käyttöön perehdyttää opastaja/yrittäjä, jonka kanssa yhdessä työskennellen tutustutaan työhön ja käydään läpi työmenetelmät, työjärjestykset ja työvälineet sekä käytössä olevat koneet.

Yrityksessä noudatetaan laadittua perehdytyssuunnitelmaa ja perehdytys dokumentoidaan perehdytyslomaketta seuraten.

Henkilöstön koulutuksen sekä kielitaidon varmentaminen

Henkilöstön koulutus sekä kielitaidon varmentaminen ja ylläpito tapahtuu paikan päällä pesulassa ns. työssäoppimisena työnohessa sekä pesulan sisäisissä henkilöstön koulutushetkissä ja -palavereissa. Lisäksi tarjotaan tarpeen mukaan mahdollisuuksia alan opintoihin sekä kursseihin – uusien työntekijöiden kanssa työhön kouluttaudutaan laadittua perehdytyssuunnitelmaa noudattaen. Työyhteisössämme käytetään englannin kieltä päivittäin, sillä tällä hetkellä meillä työskentelee yksi maahanmuuttaja ja toisaalta hänelle opetetaan myös suomen kieltä työnohessa.
Kaikilla palvelusetelituotantoon osallistuvilla on sujuva ja ymmärrettävä suomen kielen taito, sillä heidän äidinkielenään on suomi.

Kuvaus henkilökunnan /yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, täydennyskoulutussuunnittelu ja –seuranta menettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, kehityskeskustelut – liitteenä voi olla henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Henkilöstön osaamista seurataan jokapäiväisellä tasolla työn ohessa, työntekijä kysyy, jos hän on epävarma jostain asiasta. Ohjeistuksia päivitetään ja lisätään tarpeiden mukaisesti.

Pienessä tiimissä on helppo keskustella työpäivän aikana. Yrittäjä huolehtii siitä, että hän on perillä työntekijöiden osaamisesta ja sen kehittämistarpeista. Työntekijöiden henkilökohtaiset osaamis- ja työhyvinvointikeskustelut käydään vuosittain ja jokaisen työntekijän ammatillisesta osaamisesta keskustellaan tarpeiden mukaan. Ammatillista lisäkoulutusta/ osaamista tukevia kursseja järjestetään toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämisestä

Henkilöstöasioiden kehittämisestä vastaa yrittäjä itse. Hänen tukenaan on lähellä yritystä toimiva hallitus.

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat)

Yrityksen toimitilat (toimisto, varastotilat sekä tuotantotilat) sijaitsevat osoitteessa Pilkontie 6.

Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään

Pesulassa on erikokoisia pyykinpesukoneita ja kuivausrumpuja eri pyykkierien pesemistä varten. Lisäksi pesulassa on 1 mankeli ja 1 kemiallinen pesukone.

Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä

Koneet ja työvälineet huolletaan huolto-ohjelmien mukaisesti. Päivittäin tehdään tarvittavat pesut ja huollot kaikille koneille. Lisäksi tarvittaessa asiakaspyykin välissä tehdään pesuja koneille.

Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita Välineet ja puhdistusaineet hankitaan Pesuainekauppa Kettunen Oy:ltä ja Christeynsiltä. Uusia koneita hankitaan tarpeen mukaan.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot Arja Leskinen 050 380 7716
Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta Asiakas ei osallistu pesuprosessiin, joten asiakkaan turvallisuuteen liittyen ei ole riskejä. Toki asiakkaan tuotteet pestään aina turvallisesti, että niistä tulee puhtaat, mutta ne ei vahingoitu. Piha-alueet pidetään siistinä, talvella lumettomana ja pihaa hiekoitetaan liukkaalla kelillä.
Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen ilmoitusvelvollisuus Henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain 48§ mukainen velvollisuus ilmoittaa, jos hän huomaa tehtävissään epäkohdan tai sen uhan, jotka vaarantavat asiakasturvallisuutta. Ilmoitus pitää tehdä viipymättä ensisijaisesti toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.
Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa Yrityksellä ei ole vastuullaan turvalaitteita eikä hälytysjärjestelmiä.
Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä Mikäli henkilöstömme tai asiakkaamme huomaavat puutteita asiakasturvallisuudessa, ne korjataan välittömästi.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon Käymme aina keskustelun asiakkaan kanssa tuotteiden pesutarpeesta.
Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista Teemme sovitusta palvelusta lähetteen, joka toimii sopimuksena. Hinnat toimitetaan asiakkaalle hinnastona (paperisena ja nettisivuilla). Palvelu laskutetaan lähetteen perusteella. Hinnastoa tarkistetaan vuosittain.

Puhdas Pyykki PESULA

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta Kuluttajan eli asiakkaan oikeuksia turvaa kuluttajasuojalainsäädäntö. Jos palvelussa on puutteita, pitää asiakkaan ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Mikäli erimielisyys ei ratkea tai päätöksenteon tueksi tarvitaan lisätietoja, apua saadaan ensisijaisesti kuluttajaneuvonnasta, jonne asiakasta ohjataan ottamaan tarvittaessa yhteyttä.
Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimiteetti-suoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 7§ ja 10§ sekä asiakaslaki 8 – 10§) Asiakas itse tai omaisen avustuksella päättää, mitä palvelua hän haluaa ostaa. Toimimme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.
Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista. Asiakkaiden pesulapalveluun luovuttamista tuotteista vastaa Puhdas Pyykki pesula (Laatupyykkärit Oy).
Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti Tilanteesta keskustellaan asiakkaan ja asianosaisten kanssa mahdollisuuksien mukaan kasvotusten.
Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta Sopimus kestää aina yhden tilauksen ajan. Asiakas voi milloin tahansa valita toisen pesulapalvelun tuottajan niin halutessaan.
Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan: Yrittäjä Arja Leskinen 050 380 7716. Asiakas voi osoittaa reklamaation myös työntekijälle.
Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot Tilanteesta keskustellaan asiakkaan kanssa. Riippuen reklamaation kohteesta ja luonteesta, mikäli mahdollista, pyritään heti korjaamaan tilanne esim. pesuvirheen sattuessa. Mikäli pesuvirhe on sattunut ja tuote on käyttökelvoton, neuvotellaan asiakkaan kanssa muusta korvauksesta. Mikäli kyseessä on ns. vakavampi virhe, sovitaan asiakkaan kanssa tapaaminen ja mietitään yhdessä, miten asia ratkaistaan. Reklamaatiot käsitellään aina myös asianosaisten työntekijöiden kanssa.
Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa Yhteistyö on tapauskohtaista - tehdään yhteistyötä tarvittaessa kunnan työntekijöiden kanssa sekä keskustellaan asiakkaaseen liittyvästä kokonaisuudesta esim. omahoitajien sekä omaisten kanssa yhteistyössä.
Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä Varmistetaan, että toiminta täyttää asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetuin lain vaatimukset.

Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutus osoitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle ja siihen vastataan kirjallisesti 1kk sisällä. Mahdolliset muistutukset käsitellään välittömästi ja ne selvitetään yhdessä yhteistyötahojen kanssa. Toimintatapoja tarkastellaan, arvioidaan, korjataan/muutetaan ja muutoksista viestitään kirjallisesti henkilöstölle.

Muistutuksen vastaanottaja:
Arja Leskinen, vastuuhenkilö
info@puhdaspyykki.fi, 050 380 7716

Palvelusetelipalvelut muistutuksen vastaanottaja ja käsittelijä:
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Siun sote, Joensuu
muistutuksen teko-ohjeet ja lisätietoja https://www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon
käsittelyaika 1kk

Sosiaaliasiavastaavan ja kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tarjoamat palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Siun sote, Joensuu
sosiaalijapotilasvastaavat@siunsote.fi
Hanna Mäkijärvi 013 330 8265
Timo Nurmela 013 330 8268

Kuluttajaneuvonta:
Kilpailu- ja kuluttajavirasto
09 5110 1200
Palveluaika ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAATUVAATIMUKSET JA LAADUN VARMISTAMINEN

Pesulapalveluille asetetut laatuvaatimukset (Laadunhallinnan toteuttamistavat - miten palvelujen laatu varmistetaan?)

Pesutyön ja asiakaspalvelun laatu: Materiaalin mukainen pesumenetelmä ja pesuaine valitaan huolellisesti. Pesula vastaa omasta virheestään aiheutuneista pesu- ja viimeistelyvirheistä. Reklamaatiot käsitellään selkeän toimintamallin mukaisesti. Asiakkaille annetaan asiantuntevaa neuvontaa tekstiilien hoidossa. Yhteydenottoihin pyritään vastaamaan nopeasti. Nouto- ja kuljetuspalvelut järjestetään sovitusti.
Lopputuloksen laatu: Pesulan tavoitteena on puhdas, asianmukaisesti käsitelty ja viimeistelty tekstiili. Tahrojen täydellistä poistumista ei kuitenkaan voida aina taata materiaalin ja tahran laadusta riippuen.
Toimitusvarmuus: Pyykit valmistuvat sovitussa aikataulussa. Kiireelliset toimitukset pyritään hoitamaan joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaan

Osa laadun varmistamista on myös hyvä ja aukoton perehdytys sekä ohjeistuksien päivittäminen tarpeen vaatiessa.

Laatuvaatimuksia seurataan/mitataan asiakastyytyväisyydellä, toimitusvarmuudella, reklamaatioilla, uusintapesuilla sekä vahingoittuneilla/kadonneilla tekstiileillä.
Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta Osan asiakkaista näemme säännöllisin väliajoin, jolloin käymme kuulumiset läpi, ja keskustelemme työnlomassa asiakkaalle tärkeistä ja mieltä askarruttavista asioista. Mikäli havaittavissa muutosta esim. terveydentilassa, tapauskohtaisesti ohjaamme tarvittaessa esim. lääkärikäynnille tai otamme yhteyttä kotisairaanhoitoon tai lähiomaiseen (jos on tiedossa, ja lupa ottaa yhteyttä).
Siivouspalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänteistä. Ei kuulu pesulapalveluun.
Ateriapalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytänteistä. Yritys ei tuota ateriapalvelua.
Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset: Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (toimintakykyä tukevan toiminnan, ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen, lumityöt, puiden pilkonta, vedenkanto sekä lasten koulunkäynnin tukeminen) Ei kuulu pesulapalveluun.
Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen) Kädet pestään aina töihin tultaessa ja lähtiessä. Käytämme työssämme suojakäsineitä. Käsidesiä käytetään käsienpesun lisäksi infektiotartuntojen ehkäisemisessä. Pidämme likaisen ja puhtaan pyykin erillään toisistaan.
Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä Mietimme työssämme asiakaslähtöisyyttä ja sitä, miten voimme tehdä työmme paremmin ja sujuvammin. Kuuntelemme myös asiakkaita ja heidän toiveitaan ja palautteitaan pesumme laadusta sekä asiakaspalvelun laadusta.

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta Yrittäjä pitää yllä asiakasrekisteriä, sekä kirjaa ylös asiakkaaseen liittyvät tiedot. Asiakastiedot ovat sekä paperiarkistossa, että tietokoneella. Tietoturva on ajantasainen sekä pilvipalveluin turvattu ja virus -suojattu.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot Arja Leskinen 050 380 7716
Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä Henkilötietoja ei käytetä mihinkään muuhun kuin asiakassuhteeseen liittyvään ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Yrityksellä on GDPR asiakirja.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon Työntekijöiden kanssa käydään suullisesti läpi tietosuoja-asiat. Asiakirjahallinto on yrittäjien vastuulla.
Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakassuhteiden, palveluiden kehittäminen sekä ylläpitäminen. GDPR asiakirja käydään läpi vuosittain.
Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä Asiakirja-arkisto sijaitsee Pilkontien toimistossa.
Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa Olemme yhteydessä puhelimitse, sähköpostilla sekä palavereissa, joita tarpeen mukaan järjestetään.
Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä Asia on kunnossa tällä hetkellä. Seuraamme ohjeistuksiin tulevia muutoksia ja teemme tarvittavat muutokset toimintaan.

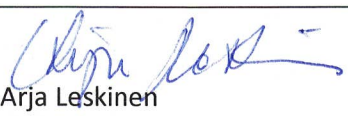
12. ALIHANKINTANA TUOTETTUJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua Alihankkijoina toimivat valtakunnallisesti arvostetut pesulat mattopesujen osalta. Osa matoista voidaan tarvittaessa pesettää Viiden Tähden mattopesulassa.
Luettelo alihankkijoista Viiden Tähden Mattopesula
Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä Annamme palautetta pesutuloksesta tarvittaessa. Tarvittaessa käymme läpi toimintoja yhdessä.

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan asiakkailta ja henkilöstöltä tulleiden palautteiden perusteella.
Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä Omavalvontasuunnitelma käydään kerran vuodessa tai tilanteiden muuttuessa työntekijöiden kanssa yhdessä läpi ja vahvistetaan.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys Joensuussa 14.9.2026	 Arja Leskinen