

# Freska

## **SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

### KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

## **SISÄLTÖ**

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b>   | <b>2</b>  |
| <b>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b>  | <b>2</b>  |
| <b>4 RISKIENHALLINTA</b>                     | <b>3</b>  |
| <b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b>         | <b>6</b>  |
| <b>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b>      | <b>9</b>  |
| <b>7 ASIAKASTURVALLISUUS</b>                 | <b>9</b>  |
| <b>8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY</b>           | <b>10</b> |
| <b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</b> | <b>10</b> |
| <b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</b>   | <b>10</b> |

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

**Palvelujen tuottajan nimi:**

Freska Finland Oy

**Palveluntuottajan Y-tunnus:**

3246808-9

**Palveluntuottajan sijaintikunnat osoitteineen:**

PK-seutu: Annankatu 27 A, 00100 Helsinki

Pirkanmaa: Postitorvenkatu 16, 33840 Tampere

Turun seutu: Varkkakuja 2 Ih 2, 20320 Turku

**Yhteystiedot**

Chat: 8.00-16.00 (ma-pe)

Puhelin: 8.00-11.00 (ma-pe), 09 42450583

Sähköposti: info@freska.fi

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Kotipalvelujen tukipalveluja, kotisiivous, 200 asiakasta

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt:**

Reetta Alastalo, toimitusjohtaja (reetta.alastalo@freska.fi)

Terhi Mäkinen, Senior HR Manager (terhi.makinen@freska.fi)

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa ylläpidetään yhteistyössä henkilöstön edustajan ja esihenkilöiden kanssa kerran vuodessa tai tarvittaessa, jos esiin tulee palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Omavalvonnan seurannasta vastaa: Terhi Mäkinen yhdessä siivoustuotannon johdon kanssa.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksemme kotisivuilla [freska.fi](https://freska.fi)

Henkilöstön kanssa käydään omavalvontasuunnitelma huolella läpi säännöllisesti ja jokaisella on myös myöhemmin halutessaan mahdollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan vapaasti.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Yrityksen päämääränä on tarjota asiakkaille räätälöityjä ja laadukkaita kotisiivous- ja kotipalveluja heidän omassa kodissaan. Pyrimme täyttämään asiakkaiden toiveet ja tarpeet kunnioittaen samalla heidän itsemääräämisoikeuttaan. Keskeisiä periaatteitamme ovat palvelun korkea laatu sekä mutkaton yhteistyö asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Tuottamalla kotipalvelujen tukipalveluja tavoitteenamme on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja osaltamme mahdollistaa itsenäistä asumista kotona, mahdollisimman turvallisesti.

Palvelumme kattaa kodin siivouksen, ikkunanpesun sekä tarvittaessa muutto- ja kertasiivoukset. On tärkeää huomata, että palvelumme ei sisällä hoito- tai lääketieteellisiä toimenpiteitä.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme arvot ovat:

#### Ihmisiä varten

Arvostamme siivoojiamme ja teemme parhaamme tukeaksemme heitä ja pitääksemme heidät onnellisina. Teknologia mahdollistaa meille sen, että pystymme maksamaan siivoustyöstä hyvän korvauksen tuntihinnan pysyessä asiakkaalle kilpailukykyisenä.

#### Vastuullisuus

Meille on tärkeää vaalia kotoisaa ja sosiaalista työympäristöä, joka kannustaa jokaista kasvuun. Järjestämme säännöllisiä kielikursseja ja tapahtumia koko Freska-yhteisölle ja tuemme jokaista työyhteisön jäsentämme.

#### Maailman paras yritys

Meille ei riitä, että olisimme maailman paras siivousyritys. Haluamme olla maailman paras yritys. Meille menestys tarkoittaa kansainvälistä yritystä täynnä onnellisia ihmisiä.

Tukipalvelujen tavoitteena on turvata ja mahdollistaa asiakkaan asuminen kotona mahdollisimman pitkään. Palvelumme toteutetaan asiakkaan tarpeita kuunnellen ja työssämme pyrimme kokonaisvaltaiseen tyytyväisyyteen. Kaikissa tilanteissa aito halu auttaa ihmisiä, joustavasti ja päättäväisesti.

## 4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennaltaehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja haitat. Freska Finland Oy on tehnyt riskien kartoituksen sekä valmiussuunnitelman erilaisten poikkeustilanteiden varalta. Riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä, sillä näin voidaan ehkäistä, poistaa tai pienentää riskejä.

## **Riskien tunnistaminen**

Ennakoimme mahdollisia ongelmia etukäteen ja lisäämme henkilöstömme tietoisuutta sekä asiakkaista että toimintaympäristöön liittyvistä riskeistä. Kun työntekijät menevät asiakkaan kotiin, voi syntyä riskejä sekä asiakkaalle että työntekijälle, ja hyvällä perehdyttämällä pyrimme ehkäisemään näitä riskejä. Ammatillisella osaamisella varmistamme, ettei työntekijä aiheuta turvallisuusriskejä, ja hän tietää esimerkiksi, miten käyttää puhdistusaineita, hallita laitteita ja työskennellä ergonomisesti.

Työntekijöille on perehdytetty toimintatavat ja ohjeistettu, miten toimia erilaisissa tilanteissa. Heillä on aina mukanaan puhelin, jotta he voivat välittömästi ilmoittaa esimerkiksi työturvallisuuteen liittyvistä huolenaiheista tai puutteista.

## **Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä ilmoittaminen**

### Asiakaspalvelu

Yrityksen asiakaspalvelu on tavoitettavissa useilla eri viestintäkanavilla arkisin. Asiakkaita palvellaan ja heidän kyselyihinsä vastataan puhelimitse, sähköpostitse, sosiaalisen median alustoilla ja chat-palvelun välityksellä. Vuosittain asiakaspalvelu käsittelee tuhansia yhteydenottoja ja toimii aktiivisena välikätenä asiakaspalautteiden välittämisessä ja liiketoiminnan kehittämisessä.

Ammattitaitoinen asiakaspalvelun henkilökunta suosittelee mielellään asiakkaan tarpeisiin parhaiten soveltuvaa palvelua, auttaa ongelmatilanteissa sekä hoitaa mahdolliset muutostilanteet.

Asiakaspalvelun yhteystiedot:

Chat: 8.00-16.00 (ma-pe)

Puhelin: 8.00-11.00 (ma-pe), 09 42450583

Sähköposti: info@freska.fi

Asiakaspalvelun aukioloajat voi tarkistaa osoitteesta: freska.fi

### Asiakastytytyväisyyskysely

Asiakas saa jokaisen siivouskäynnin jälkeen palautekyselyn, johon vastaamalla voi antaa palautetta siivouskäynnistä sekä jättää yhteydenottopyynnön.

Myös jokaisen asiakaspalveluun tehdyn yhteydenoton jälkeen asiakkaalta pyydetään palautetta asian hoitamisen onnistumisesta. Näin voimme kehittää asiakaspalveluamme ja asiakastytytyväsyyttämme.

### Ilmoituskanava

Ilmoituskanavan kautta työntekijä, asiakas tai yhteistyökumppani voi tehdä ilmoituksen

esimerkiksi silloin, jos epäilee yrityksen toimivan väärin tai epäeettisesti tai jos havaitsee muita sellaisia väärinkäytöksiä, joista yrityksen tulisi olla tietoinen.

Freska Finland Oy:n ilmoituskanava:

<https://app.northwhistle.com/welcome/61af81e6f0b0c700087933e5>

### Läheltä piti-tilanteet

Läheltä piti -tilanteet ovat tilanteita, joissa vaaratilanne tai onnettomuus on ollut hyvin lähellä tapahtumista, mutta se onnistuttiin välttämään viime hetkellä. Nämä tilanteet voivat olla merkittäviä varoitusmerkkejä ja antavat mahdollisuuden arvioida ja parantaa turvallisuuskäytäntöjä tai prosesseja, jotta estetään vastaavien tilanteiden toistumisen ja vakavammat seuraukset tulevaisuudessa. Yrityksen työntekijöillä on velvollisuus raportoida läheltä piti-tilanteista, käyttäen tähän tarkoitettua kanavaa.

### Tapaturmat ja vaaratilanteet

Työntekijöillä on velvollisuus raportoida työaikana sattuneista tapaturmista / vaaratilanteista. Tapaturma- ja vaaratilanteiden käsittely yrityksessä on äärimmäisen tärkeää työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuden kannalta. Raportoitujen tilanteiden pohjalta selvitetään miksi tapaturma tai vaaratilanne on sattunut ja miten vastaavanlaiset tilanteet voidaan estää, esimerkiksi kouluttamalla, prosesseja tehostamalla tai turvallisuuskäytäntöjä päivittämällä.

### Työterveysyhteistyö

Työterveyshuolto toimii yhteistyökumppanina ja asiantuntijana aiheissa kuten:

- Työn, työympäristön ja työmenetelmien parantaminen ja kehittäminen.
- Terveysriskien ja haittojen ennalta ehkäiseminen ja vähentäminen.
- Työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ennaltaehkäiseminen.
- Terveiden ja työkyvyn tukeminen ja edistäminen koko työuran ajan.
- Sairauspoissaolojen vähentäminen.
- Työkyvyn hallinnan, seurannan ja varhaisen tuen käytäntöjen tukeminen.
- Työyhteisön hyvinvoinnin edistäminen.

### Laadunvarmistuskäynnit

Laadunvarmistuskäynneillä tarkastetaan työn laatu, työn ohjeistukset, sekä on mahdollista keskustella asiakkaan kanssa palvelun toteutumisesta sekä erityistoiveista.

### Henkilöstökyselyt

Henkilöstön työkykyä, mahdollisia tuen ja lisäperehdytyksen tarpeita kartoitetaan neljännesvuosittain täytettävillä kyselyillä.

### **Riskien käsitteleminen**

Tapahtuman syyt selvitetään ensin keskustelemalla asianosaisten kanssa. Tämän

jälkeen arvioidaan, miten tilanteen olisi voinut ennakoida ja ehkäistä. Opitut asiat ja havainnot jaetaan työyhteisölle, ja tarvittaessa tiedot päivitetään organisaation toiminnanohjausjärjestelmään.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kaikki asianosaiset kontaktoidaan, ja mahdolliset virheet tai puutteet työssä korjataan viipymättä. Jos toimintatavoissa havaitaan kehittämisen tarvetta, korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään heti. Samalla varmistetaan, että virheistä opitaan tulevaisuutta varten.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Mahdollisista muutoksista ja epäkohtien korjaamisesta tiedotetaan asianosaisille viipymättä. Päivitetyt toimintamallit tallennetaan toiminnanohjausjärjestelmään, jotta ne ovat heti saatavilla. Työyhteisölle kerrotaan opetusmielessä ja esimerkkinä käsitellystä epäkohdasta, kuitenkin asiakastietojen luottamuksellisuus säilyttäen.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma**

Ennen kotipalvelun tukipalvelun aloitusta asiakkaan palvelutarve kartoitetaan huolellisesti. Palvelun sisältö käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa, ja tarvittaessa hänen omaistensa tai läheistensä kanssa. Tämän pohjalta laaditaan asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaava palvelusuunnitelma. Suunnitelma sisältää kodin erilaisia tehtäviä, jotka eivät vaadi hoidollista koulutusta, mutta tukevat asiakkaan mahdollisuutta asua kotona.

Palvelun toteutuksessa työntekijät saavat tarvittavat tiedot ja työtehtävät suoraan toiminnanohjausjärjestelmästä, jossa palvelusuunnitelma ja siihen kirjatut tehtävät ovat helposti saatavilla. Tämä varmistaa, että palvelu toteutuu asiakkaan toiveiden ja suunnitelman mukaisesti.

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja haluamme palvella asiakkaitamme parhain mahdollisin tavoin.

Sen vuoksi jo perehdytyksessä harjoitellaan asiakaskohtaamista. Pyrimme aina huomioimaan asiakkaan jokaisen toiveet, ja hän voi halutessaan joka kerta toivoa tehtäväksi erilaisia kodinhoitoon liittyviä töitä, joita ei ole mainittu palvelusopimuksessa. Jokainen työntekijämme on allekirjoittanut salassapitosopimuksen.

### **Asiakkaiden kunnioittava kohtelu ja epäasiallisen käytöksen käsittely**

Asiakkaalla on oikeus saada laadukasta ja syrjimätöntä palvelua. Häntä tulee kohdella aina kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Epäasiallinen tai loukkaava käytös ei ole missään tilanteessa hyväksyttävää. Uusille työntekijöille selvennetään toimintamallit perehdytysvaiheessa, ja asiakaskohtaamistilanteita harjoitellaan perusteellisesti.

Mikäli asiakas kohtaa työntekijän taholta epäasiallista käytöstä, tilanteeseen puututaan välittömästi. Tällaisissa tapauksissa asia käsitellään yhteistyössä henkilöstön, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Keskusteluissa sovitaan tarvittavista toimenpiteistä, ja asianosaisten tietoon annetaan, mihin toimenpiteisiin tai hyvityksiin reklamaation perusteella on päädytty.

Jos tilanne sitä edellyttää, työnjohto voi antaa työntekijälle kirjallisen huomautuksen epäasiallisesta toiminnasta. Näin varmistetaan, että asiakkaiden oikeuksia kunnioitetaan jatkossa ja että toimintatavat kehittyvät entistä paremmiksi.

### **Palautteen kerääminen**

Palautetta hankitaan suorilla kyselyillä aina siivouskäynnin jälkeen.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Kirjalliset palautteet kootaan ja analysoidaan vuosittaisten tulosten vertailun pohjalta. Tavoitteenamme on aina saavuttaa 100 % tyytyväisyys, ja yhdessä henkilöstön kanssa laadimme suunnitelmia ja toteutamme toimenpiteitä tavoitteeseen pääsemiseksi. Palautteita käsitellään avoimesti, ja niistä keskustellaan osana jatkuvaa kehitystyötä. Tarvittaessa toteutamme ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tai prosessimuutoksia, jotta voimme parantaa toimintatapojamme ja lisätä joustavuutta.

Virheet nähdään oppimismahdollisuutena, ja niiden avulla kehitetään toimintaa. Positiiviset palautteet puolestaan vahvistavat motivaatiota ja tukevat työntekijöiden jaksamista fyysisesti vaativassa työssä.

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio tai muistutus asiakaspalveluun. Reklamaation vastaanottamisen jälkeen selvitämme tapahtuneen yhdessä työntekijän kanssa viipymättä. Tavoitteenamme on palata asiakkaalle mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa. Mahdolliset virheet korjataan viivytyksettä, ja samalla sovitaan asiakkaan kanssa jatkotoimenpiteistä hänen toiveidensa mukaisesti.

Reklamaatiot käsitellään ensisijaisesti asianosaisten kesken. Joissain tapauksissa yksittäinen tapaus voidaan tuoda nimettömänä esimerkkinä esiin henkilöstön keskuudessa, jotta vastaavat virheet voidaan välttää tulevaisuudessa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

### **Asiakkaalla on oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Yhteystiedot:**

Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi:

sähköposti: [sosiaaliasiaavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiaavastaava@pirha.fi)

+358 405045249

#### Helsinki:

sähköposti: [sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi)

puhelinnumero: 09 31043355

#### Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi:

sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

puhelin: 029 151 5838

#### Vantaa & Kerava

sähköposti: [sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

puhelin: 0941910230

#### Järvenpää & Tuusula

sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi)

puhelin: 040 8074755 tai 040 807 4756

#### Turku, Naantali, Raisio, Masku, Kaarina, Paimio, Rusko, Lieto

sähköposti: [potilasasiavastaava@varha.fi](mailto:potilasasiavastaava@varha.fi)

puhelin: 02 313 2399

### **Kuluttaja-asiamies**

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Keskeisiä tehtäviä ovat elinkeinonharjoittajien markkinoinnin, sopimusehtojen ja perinnän lainmukaisuuden valvominen, kun kyse on kuluttajiin suunnatusta toiminnasta.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: 09 5110 1200

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta**

Henkilöstö on ohjeistettu saippuapesemään kätensä aina ennen ja jälkeen asiakaskäynnin. Lisäksi heillä on aina mukana myös käsidesiä.

Työntekijä noudattaa koko siivoustyön ajan tehokasta käsihygieniää, käyttää kertakäyttöisiä suojakäsineitä ja noudattaa aseptista työjärjestystä.

Asiakkaan ennakotoiveesta siistijät käyttävät kasvomaskia.

Henkilökunta suorittaa säännöllisesti seuranta- ja tarkkailua siivousvälineiden kunnosta varmistaakseen niiden eheyden ja hygieenisyyden.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Kaikki asiakastiedot ovat suojattua eikä ulkopuolisilla ole mahdollisuutta päästä niihin käsiin. Työntekijät ovat sitoutuneet ja allekirjoittaneet vaitiolovelvollisuussopimuksen. Asiakasturvallisuutta ja sen jatkuvaa kehittämistä arvioidaan säännöllisesti ulkopuolisten asiantuntijoiden avustuksella.

Asiakasrekisteri on aina ajantasainen ja tietosuojalain mukainen.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Uusia työntekijöitä palkatessamme asetamme ehdokkaille korkeat vaatimukset moitteettoman taustan suhteen. Emme käytä epäpäteviä sijaisia, ja uusi työntekijä ei saa työskennellä itsenäisesti asiakkaiden parissa.

Valikoidusti rekrytoitu uusi työntekijä saa perusteellisen koulutuksen, joka sisältää sekä teoriaa että käytäntöä. Henkilökohtainen koulutuskehitys dokumentoidaan ja siihen sisältyy työmenetelmien, ergonomian, erilaisten puhdistusaineiden ja niiden käytön sekä turvallisuusohjeiden tarkastelu. Lisäksi työntekijän on osoitettava asiakaspalvelutaitonsa harjoitelluissa tilanteissa.

Koko koulutusprosessin ajan uusi työntekijä työskentelee kokeneemman kollegan kanssa.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Mikäli henkilökunnalla herää huoli henkilön hyvinvoinnista, terveydestä, turvallisuudesta tai pärjäämisestä päivittäisissä toiminnoissaan, tehdään hänestä huoli-ilmoitus.

## **8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

Asiakastiedot ovat kirjattu sähköiseen asiakastietorekisteriin. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille. Ainoastaan asiakkaan nimi ja osoite luovutetaan työntekijälle, jotta palvelua pystytään tuottamaan.

Rekisteriseloste päivitetään toimintatapojen muuttuessa. Ylläpidosta vastaa yrityksen tietosuojavastaava: Stephen Sykes.

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa. Se on osa laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä.

Asiakkaan kodissa tehtävää työtä ohjaa toimintasuunnitelmat ja luodut prosessit. Asiakaspalautteiden pohjalta kerätään kehittämiskohteita, joita toteutetaan aina tarpeen vaatiessa.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Helsingissä 5.1.2026

Allekirjoitus: Reetta Alastalo, vastaava johtaja