

HELSINGIN KAUPUNKI  
PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA  
ERITYINEN OSA  
KOTISIIVOUS

**SISÄLLYS**

1	YLEISKUVAUS KOTISIIVOUSPALVELUSTA .....	3
1.1	Palvelun periaatteet .....	3
1.2	Yleiskuvaus palvelusta .....	3
2	PALVELUN KÄYTTÄJÄT, PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA PALVELUSOPIMUS .....	4
2.1	Palveluseteliasiakkaat .....	4
2.2	Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen .....	5
2.3	Asiakkaan kanssa tehtävä palvelusopimus .....	5
2.4	Kotisiivouspalvelukerran peruutus .....	5
3	PALVELUN SISÄLTÖ JA VAATIMUKSET .....	6
3.1	Palvelun edellytykset .....	6
3.2	Palvelun sisältö .....	7
3.3	Palvelun laatuvaatimukset .....	8
3.4	Palvelun tila- ja välinevaatimukset .....	8
3.5	Toiminta infektio- ja epidemiatilanteessa .....	9
3.6	Palveluntuottajan sosiaalinen vastuullisuus .....	9
4	PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU .....	9
4.1	Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika .....	9
4.2	Palvelusetelipalvelun hinnoittelu .....	10
4.3	Palvelutapahtumien kirjaus ja laskutus .....	10
4.4	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	11
5	PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNTA .....	11
5.1	Henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	11
6	YMPÄRISTÖVASTUU JA TURVALLISUUS PALVELUN TUOTTAMISESSA .....	12
6.1	Ympäristövastuu .....	12
6.2	Turvallisuus .....	12
6.3	Asiakkaan avainten hallinta .....	13
6.4	Pysäköintitunnus .....	13
7	PALVELUN LAADUNVALVONTA .....	14
7.1	Palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden seuranta .....	14
7.2	Raportointi ja laadun valvonta .....	14
8	KOTISIIVOUSTUOTTAJAT JA PALVELUNTUOTTAJAKSI HYVÄKSYMINEN .....	15

8.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....15

## 1 YLEISKUVAUS KOTISIIVOUSPALVELUSTA

### 1.1 Palvelun periaatteet

Kotisiivous kuuluu sosiaalihuollon palveluihin. Sosiaalihuollon palveluja toteutetaan sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti. Kotisiivouspalvelun tavoitteena on osaltaan edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta sekä turvata asiakkaalle tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat siivouspalvelut. Lisäksi kotisiivouspalvelun tavoitteena on edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus ja kotisiivouspalvelussa jokaisella asiakkaalla on oikeus päättää omaa elämäänsä koskevista valinnoista. Kotisiivouspalvelussa palveluntuottaja kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta muun muassa tukemalla asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### 1.2 Yleiskuvaus palvelusta

Kotisiivouksen tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan. Siivous sisältää asiakkaan tarpeiden perusteella tämän asunnossa tapahtuvan ylläpitosiivouksen.

Asiakkaalle voidaan myöntää siivouspalvelua 2 tuntia kuukaudessa. Siivouspalvelu toteutetaan joko kahtena yhden tunnin kestoisena siivouksena kuukaudessa tai kerran kuussa kerrallaan yhteensä kaksi tuntia kestäväenä siivouksena.

Palveluntuottaja käyttää omia siivousvälineitä, koneita sekä omia siivousaineita. Siivous sisältää pölyjen pyyhkimisen, lattioiden nihkeä- tai kosteapyyhinnän, mattojen imuroinnin, keittiön puhdistuksen, kylpyhuone- ja wc-tilojen puhdistuksen. Tavoitteena on asiakkaan kodin siivous asiakkaan tarpeiden mukaan.

Asunnon ylläpitosiivous tehdään pääsääntöisesti arkipäivinä klo 8–18 välisenä aikana. Mikäli asiakas toivoo, että siivous tehdään klo 18 jälkeen, tulee palvelusetelituottajan sopia asiasta asiakkaan kanssa erikseen. Laskutettava työaika alkaa, kun siivooja aloittaa siivouksen asiakkaan kotona ja päättyy, kun siivooja lopettaa siivouksen asiakkaan kotona. Jos kotisiivoustyö suoritetaan parityönä, tällöin yksi tunti vastaa kahden tunnin työaika.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön pitää olla tavoitettavissa puhelimitse ja sähköpostitse arkipäivisin klo 8–16. Mikäli vastuuhenkilö ei heti yhteydenottohetkellä ole tavoitettavissa, tulee hänen ottaa saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä yhteyttä henkilöön, joka on häntä tavoitellut.

Palvelukokonaisuus toteutetaan noudattaen soveltuvin osin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan määrittämien kotipalvelun hyvän palvelun ja hoidon periaatteita. Palveluntuottaja toimii oikeudenmukaisesti. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan

yleistilanne siivouksen yhteydessä ja tarvittaessa ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen yhteyshenkilöön.

Mikäli asiakas ei avaa ovea palveluntuottajan työntekijän saapuessa sovitulle siivouskäynnille, tuottaja ottaa välittömästi yhteyttä puhelimitse asiakkaaseen ja jos asiakasta ei tavoiteta, palveluntuottaja ottaa yhteyttä asiakkaan nimeämään omaiseen tai asiakkaan palveluseteliin merkittyy kaupungin yhteyshenkilöön. Tuottajan henkilöstön tulee soittaa ambulanssi, jos tilanne asiakkaan kotona arvioinnin perusteella vaatii sairaankuljetuksen ja henkilöstö noudattaa hätäkeskuksesta saamiaan ohjeita tällaisessa tilanteessa.

Palveluntuottajalla on vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään (huoli-ilmoitus). Palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä myös tilanteissa, joissa asiakkaan kodissa on havaittavissa tuhohyönteisiä (lutikat, torakat ym.)

## **2 PALVELUN KÄYTTÄJÄT, PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA PALVELUSOPIMUS**

### **2.1 Palveluseteliasiakkaat**

Kotisiivouspalvelu sisältää sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelualueiden määrittämien asiakkaiden, käyntikertojen ja keston mukaisen asunnon siivouksen. Asiakkaat ovat pääasiassa iäkkäitä yksin asuvia vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotinsa siivoukseen ulkopuolista apua. Pariskuntien tai yhteistaloudessa asuvien toimintakyky on arvioitu siten, että kokonaisuus on huomioitu ja palveluseteliä voidaan myöntää myös muissa kuin edellä mainituissa tilanteissa tukemaan kotona asumista.

Siivouspalvelujen myöntämiseen vaikuttavat asiakkaiden tulot. Asiakkaiden kodit vaihtelevat yksioista suuriin omakotitaloihin (20-300m<sup>2</sup>).

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan henkilöstö arvioi asiakkaan palvelutarpeen yhdessä asiakkaan kanssa ja tekee päätöksen siivouspalvelun hankkimisesta palvelusetelillä. Asiakkaalle lähetetään palveluseteli, ohje ja tarvittaessa palveluntuottajalista. Asiakas valitsee palveluntuottajan tuottajalistasta.

Asiakas tilaa siivouspalvelun palveluntuottajalta ja sopii yksityiskohdista. Palveluntuottaja sopii tarvittaessa avaimista ja niiden hallinnasta asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa.

Palveluntuottaja siivoaa pääsääntöisesti asiakkaiden huoneistot asiakkaiden ollessa kotona. Asiakkaan toivomuksesta asiakkaan huoneisto voidaan siivota asiakkaan kirjallisella luvalla myös silloin, kun asiakas ei ole kotona. Palveluntuottaja pyytää tähän kirjallisen suostumuksen asiakkaalta kertaluontoisesti.

## 2.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Asiakkaan yhteyshenkilö sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla kertoo asiakkaalle tai hänen omaiselleen palvelusetelin käytöstä. Asiakkaalle tehdään viranhaltijapäätös ja annetaan palveluseteli. Asiakas toimittaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelin päätöksen numeron sekä palveluntuottajan varmenteen.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

## 2.3 Asiakkaan kanssa tehtävä palvelusopimus

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät sopimuksen siivouksen sisällöstä. Sopimus tehdään enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti niin, että toinen osapuoli kuittaa vastaanottaneensa irtisanomisilmoituksen.

Sopimuksessa tulisi olla kirjattuna ainakin sopijapuolet, voimassaoloaika, sopimuksen tarkoitus, siivouspalvelun sisältö, maksuehdot sekä sopimuksen päättäminen. Asiakkaan omavastuuosuus merkitään sopimukseen. Tuottaja perii asiakkaan omavastuuosuuden kerran kuukaudessa.

Asiakas saa purkaa sopimuksen siivouksesta ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa tai järjestä välittömästi korvaavaa työntekijää; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

Palveluntuottajaa sitoo salassapitovelvollisuus. Myös asiakkaan kotiin, kodin kalustukseen, muihin tarvikkeisiin ja tavaroihin sekä perheenjäseniin ja muihin kodissa oleskeleviin henkilöihin liittyvät tiedot, jotka tuottaja tai hänen henkilökuntansa on saanut tietoonsa millä tavalla tahansa, ovat salassa pidettäviä tietoja.

## 2.4 Kotisiivouspalvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua aikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa siivouksen toteuttamisen esteestä asiakkaalle ja sopii uuden ajan asiakkaan kanssa. Siivouspalvelu tulee aloittaa sovittuna aikana, mutta mikäli palveluntuottaja myöhästyy

siivouskäynniltä yli tunnin eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä eikä asiakkaan kanssa ole sovittu uudesta ajasta, myöhästynyt käynti on asiakkaalle veloituseton.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun siivouskerran ilman veloitusta viimeistään siivousta edeltävänä päivänä klo 13 mennessä. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta siivouksen peruuntumisesta välittömästi tai heti kun se on mahdollista. Peruuttamattomasta käynnistä palveluntuottaja voi laskuttaa yhden tunnin hinnan asiakkaalta. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ei korvaa peruuttamattomia siivouskäyntejä.

Mikäli asiakas käyttäytyy siivouskäynnillä aggressiivisesti tai muutoin palveluntuottajaan nähden kohtuuttomasti, esimerkiksi palveluntuottajan itsemääräämisoikeutta loukkaavasti, palveluntuottajan ei tarvitse toteuttaa sovittua siivousta. Asiakkaan edellä mainitusta käytöksestä tulee olla yhteydessä asiakkaan palveluseteliin merkittyyn yhteyshenkilöön.

Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan työntekijälleen palkan sovitusta siivoustyöstä, vaikka siivous olisi jäänyt tekemättä johtuen asiakkaan peruuttamatta jääneestä siivouskäynnistä tai asiakkaan edellisessä kappaleessa mainitusta käytöksestä. Palvelun peruutukseksi ei katsota asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Palveluntuottaja on velvoitettu kirjaamaan asiakkaiden peruuttamatta jääneet siivouskäynnit palvelusetelijärjestelmään.

### **3 PALVELUN SISÄLTÖ JA VAATIMUKSET**

#### **3.1 Palvelun edellytykset**

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään vain kotisiivoukseen. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun laadukkaasti. Palveluntuottajan pitää ottaa huomioon kotisiivouksen erityispiirteet ja -vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu perehdyttämään henkilöstönsä hyvin sovittuun työhön sekä infektio- ja hygieniaoheisiin. Palveluntuottaja perehdyttää henkilöstönsä tarvittavien aineiden, välineiden, koneiden ja turvavarusteiden ergonomiseen ja turvalliseen käyttöön sekä ergonomisiin työasentoihin. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu perehdyttämään henkilöstönsä tietosuojasetuksen, tietosuojalain ja toimialakohtaisen lainsäädännön mukaiseen henkilötietojen käsittelyyn ja salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen.

Kotisiivousasiakkaan tunniste- ja henkilötiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Kotisiivousasiakkaan tunniste- ja henkilötietoja saa luovuttaa vain taholle, jolla on näihin tietoihin lainmukainen tai asiakkaan suostumukseen perustuva oikeus. Jos kotisiivousasiakkaan tunniste- ja henkilötietoja luovutetaan niihin oikeutetulle taholle esimerkiksi sähköpostitse, tulee käyttää suojattua sähköpostia.

Palveluntuottajan pitää noudattaa riittävää varovaisuutta, ettei altista itseään tai muita mahdollisille vaaratilanteille, tartunnoille tai viilto- ja pistotapaturmille, liukastumiselle ja kaatumiselle. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä tarpeenmukaisesta ja

riittävästä suojavaatetuksesta sekä tarvittavista henkilösuojaimista, esimerkiksi kasvomaskeista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon siivouspalveluissa korostuvat luottamuksellisuus, inhimillisyys, toimitusvarmuus ja toimialan erityispiirteiden tuntemus. Siivouspalvelu toteutetaan sosiaali-, ja terveys- ja pelastustoimialan määrittämien kotipalvelun hyvän palvelun ja hoidon periaatteita noudattaen:

- asiakkaiden ja potilaiden ihmisarvoa ja perusoikeuksia kunnioitetaan kaikissa olosuhteissa
- kaiken toiminnan lähtökohta on asiakkaan etu
- työn perustana on toimiva vuorovaikutus
- ammattilainen vastaa työnsä laadusta
- vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri

Henkilöstöllä pitää olla palvelutehtävään soveltuva työasu. Asiakkaiden kotona työskentelevillä palveluntuottajan henkilöstöllä pitää olla henkilökohtainen kuvallinen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja. Tunniste kiinnitetään työvaatetukseen siten, että se on helposti nähtävissä.

Sovitun työn suorittamisen aikana työssä käytettäviä aineita, välineitä, koneita sekä muita laitteita ei saa jättää valvomatta tai varmistamatta, etteivät niiden ole mahdollista joutua ulkopuolisen käsiin aiheuttaen vaaratilanteita.

### 3.2 Palvelun sisältö

Ylläpitosiivouksen sisältö ja kerrat **voivat sisältää seuraavia tehtäviä:**

#### **Huoneet ja keittiö/keittosyvennys 1 – 2 x kuukaudessa**

- roska-astioiden tyhjennys ja puhdistus, roskien ja lehtien poisvienti
- oven- ja ovenpielien sekä tartuntakahvojen ja niiden ympäristön pyyhintä
- vapaiden pöytä- ja tasopintojen pyyhintä
- kalusteiden likaantuneiden- ja kosketuskohtien pyyhintä
- keittiön työtasojen ja tasopintojen pyyhintä sekä altaiden pesu
- lattioiden ja mattojen imurointi sekä lattian pyyhintä

#### **WC/suihkuhuone 1 - 2 x kuukaudessa**

- roska-astioiden tyhjennys ja puhdistus sekä roskien ja lehtien poisvienti
- oven- ja ovenpielien sekä tartuntakahvojen ja niiden ympäristön pyyhintä
- WC-istuimen ja -pöntön, istuinkorokkeen ja pesualtaan puhdistus
- käsi- ja vartalosuihkun ja suihkulaitteiden puhdistus tai liotus
- lattian pesu ja lattiakaivojen puhdistus



**Tarvittaessa siivous voi sisältää:**

- tekstiilipintaisten kalusteiden imurointi
- lakanoiden vaihtaminen vuoteeseen

**3.3 Palvelun laatuvaatimukset**

Kalusteiden siivouksen jälkeen pöytien, tasojen, tuolien ja tekstiilipintaisten huonekalujen pitää olla pölyttömät, tahrattomat ja puhtaat. WC- ja suihkuhuoneessa siivouksessa noudatetaan aseptista työjärjestystä ja käsienpesu on suoritettava huolellisesti. Kosketus- ja otepintojen, roska-astioiden ja peilien on oltava puhtaat ja tahroja ei saa olla taso- eikä pystypinnoilla. Pesualtaiden, hanojen ja wc-istuimen korokkeiden on oltava puhtaat, suihkulaitteissa eikä hanojen ympäristössä saa olla likakerrostumia.

Lattioiden siivoukseen kuuluu matot, lattiapinnat, jalkalistat, kynnykset ja lattiakaivot. Lattiapintojen siivouksen jälkeen nurkkien, listojen ja seinänvierusten on oltava puhtaat eikä lattioilla saa olla kiinnittynyttä likaa. Siivouksen jälkeen tiloissa on oltava hyvä yleisjärjestys. Eritetahroja ei saa olla. Helposti siirrettävissä olevat kalusteet tulee siirtää paikoiltaan ja niiden taustat ja alla oleva lattiapinta tulee olla puhdas sekä kalusteiden ja mattojen on oltava siirretty takaisin paikoilleen siivouksen päätyttyä. Painavia kaappeja, kaapistoja, avohyllyjä ja kalusteita ei tarvitse siirtää paikoiltaan, mutta niiden alla oleva saavutettavissa oleva alue sekä ympärillä oleva alue tulee siivota.

Palveluntuottaja kirjaa asiakkailta tai asiakkaiden edustajilta tulleet puhelin- ym. palautteet ja käsittelee ne välittömästi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viimeistään kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Laatupoikkeama tulee korjata seuraavaan ko. huoneistoon määritellyyn siivouskertaan mennessä.

**3.4 Palvelun tila- ja välinevaatimukset**

Palveluntuottaja käyttää pääsääntöisesti asiakkaiden huoneistojen siivouksessa omia siivousvälineitä ja siivousaineita. Palveluntuottaja ei voi vaatia asiakasta hankkimaan omia siivousvälineitä, siivouskoneita kuten pölynimuria eikä siivousaineita.

Jos asiakas itse haluaa, palveluntuottaja voi käyttää asiakkaan huoneiston siivouksessa myös asiakkaan omia siivousvälineitä, -aineita ja -koneita kuten pölynimuria. Tällöin palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. rikkoutuneiden välineiden ja pölynimurin korvausehdoista.

Palveluntuottaja huolehtii, että siivousvälineet ja siivousaineet ovat laadukkaita, tarkoituksenmukaisia sekä hygieenisiä. Siivousaineiden tulee soveltua puhdistettaville pintamateriaaleille ja olla turvallisia sekä mahdollisimman ympäristöystävällisiä ja vähiten ympäristöä kuormittavia. Palveluntuottajan käyttämien siivousvälineiden sekä pölynimurin tulee olla puhtaat ja hygieeniset.

Siivousvälineet pitää puhdistaa jokaisen siivouskerran jälkeen eikä puhdistamattomia siivousvälineitä saa käyttää seuraavaan siivoukseen. Tuottajan tulee käyttää kuhunkin tilaan soveltuvia siivousvälineitä ja -aineita, esimerkiksi wc- ja pesuhuonetiloihin tarkoitettuja siivousvälineitä ei tule käyttää hygieniaosastosta keittiön siivoukseen.

Siivouspalvelun tuottajan tulee huolehtia siivouspyyhkeiden ja -moppien koneellisesta pesusta ja kuivaamisesta muualla kuin asiakkaan huoneistossa.

### **3.5 Toiminta infektio- ja epidemiatilanteessa**

Infektio- ja epidemiatilanteissa (esim. MRSA, ESBL, VRE, Norovirus) noudatetaan normaalista ylläpitosiivouksesta poiketen poikkeusajan tilanteen mukaisia hygieniaohjeita ja menettelytapoja kuten varo- ja eristystoimenpiteitä sekä tilanteen edellyttämiä hygieniaohjeita mm. henkilösuojaimien osalta. Palveluntuottaja on laatinut hygieniakäytännöistään ohjeet poikkeusajan tilanteisiin. Myös kaupunki ohjeistaa palveluntuottajaa infektio- ja epidemiatilanteissa hygieniaohjeisiin sekä tarvittavien suojainten käyttöön. Palveluntuottaja hankkii ja kustantaa henkilökunnalleen suojarusteet kuten kasvomaskit.

### **3.6 Palveluntuottajan sosiaalinen vastuullisuus**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan alan työlainsäädäntöä, työehtosopimuksia ja kohtuullisia työehtoja sekä Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita. Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita ovat muun muassa rehellisyys, oikeudenmukaisuus sekä yhdenvertainen kohtelu.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että koko sen henkilökunnalla on kirjalliset, voimassa olevat työehtosopimukset. Palveluntuottaja perehdyttää henkilöstölle alan keskeisen työlainsäädännön, yleiset työehdot sekä työntekijöiden oikeudet Suomessa. Palveluntuottajalla on työntekijöiden perehdytysuunnitelmassa tietoa Suomessa noudatettavista työehdoista ja mahdollisuudesta liittyä ammattiliittoon. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä henkilökuntamäärä kotisiivouspalvelujen laadukkaaseen ja vastuulliseen tuottamiseen.

## **4 PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU**

### **4.1 Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika**

Kotisiivouksen palvelusetelin arvo tuntia kohti on 21 euroa tai 24 euroa. Palvelusetelin arvosta päättää Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta. Tuottajan tuntihinta ei saa ylittää sitä hintaa, minkä palveluntuottaja perii muilta vastaavilta asiakkailta.

Mikäli palveluntuottajan perimä hinta ylittää palvelusetelin arvon tai asiakas haluaa siivousta useampina tunteina kuin palveluseteliin on merkitty, asiakas maksaa ylimenevän osan suoraan palveluntuottajalle. Jos asiakkaalle tulee maksettavaa, palveluntuottajan tulee muistuttaa asiakasta maksuvelvollisuudesta ennen työsuorituksen sopimista. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ei vastaa asiakkaan maksettaviksi kuuluvista kustannuksista. Palveluseteliin on merkitty sen arvo. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo riippuu asiakkaan bruttotuloista.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palvelusetelituottajalle maksettavasta omavastuusuudesta, palvelusetelituottaja on yhteydessä tilanteesta asiakkaan palveluseteliin merkittyyn yhteyshenkilöön.

#### 4.2 Palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Palveluntuottaja ilmoittaa hinnan tuntihintana (euroa/h) sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä. Sähköinen palvelusetelijärjestelmä sallii tuntihinnan tarkistamisen kerran vuodessa.

Siivouspalvelun tuottaja ei saa periä arvonlisäveroa asiakkaalta eikä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalta. Palvelusetelillä tuotettava kotisiivouspalvelu on sosiaalihuoltolain mukainen kotihoidon tukipalvelu ja se on arvonlisäverotonta.

Laskuihin ei lisätä laskutus ym. lisiä. Hintaan sisältyy kaikki tarvittavat siivousaineet ja -välineet sekä koneet ja työntekijän henkilökohtaiseen suojautumiseen tarvittava suojavaatetus sekä henkilösuojaimet, kuten kasvomaskit. Matkoista tai asiakkaalta toiselle siirtymisajoista ja sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tarvitsemiin asiakasta koskeviin kokouksiin osallistumisesta ei saa erikseen veloittaa.

Laskutettava työ alkaa siitä, kun palveluntuottajan työntekijä aloittaa siivouksen asiakkaan kotona ja päättyy kun palveluntuottajan työntekijä lopettaa siivouksen asiakkaan kotona.

#### 4.3 Palvelutapahtumien kirjaus ja laskutus

Palveluntuottaja kirjaa kaikki asiakkaiden palvelutapahtumat/siivoustunnit sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu on hyväksytysti suoritettu. Tämä tarkoittaa, että palveluntuottaja toimittaa ennen laskuviitteen muodostamista Palse.fi -portaaliin palvelupalautteena asiakkaan allekirjoituksella varustetun raportin asiakkaan saamasta palvelusta tuntitietoineen (palvelupäivä, kellonajat) kerran kuukaudessa. Palveluntuottaja käyttää raporttilomakkeena kaupungin laatimaa valmista palveluraporttilomakepohjaa, joka löytyy sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Mikäli palveluntuottajalla on käytössä oma digitaalinen toiminnanohjausjärjestelmä, palveluntuottaja voi lähettää ennen laskuviitteen muodostamista vaihtoehtoisesti myös digitaalisella toiminnanohjausjärjestelmällä saadut asiakaskohtaiset leimaustiedot toteutuneista siivouskäynneistä. Tämä tarkoittaa, että palveluntuottaja lähettää ennen

laskuttamista asiakaskohtaisen leimaustietoraportin toiminnanohjausjärjestelmästä palvelupalautteena Palse.fi -portaaliin.

Asiakkaan toivoessa huoneistonsa siivoamista silloin, kun asiakas ei ole itse paikalla, palveluntuottaja kirjaa palveluraporttilomakkeeseen, että asiakkaan toiveesta asunto siivottiin asiakkaan ollessa poissa kotoa.

Mikäli palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia perusteettomasti asiakkaiden kotisiivouuskäynneistä, kaupungilla on oikeus poistaa palveluntuottaja hyväksytyistä palvelusetelituottajista välittömästi.

Jos kotisiivouksen palvelusetelituottaja poistetaan kaupungin hyväksymistä tuottajista kaupungin toimesta, poisto palveluntuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta, minkä jälkeen palvelujen tuottaja voi uudelleen hakea palveluntuottajarekisteriin.

#### **4.4 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut**

Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin euromäärän tai palvelua, joka ei kuulu palveluseteliin, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakkaan ostamia lisäpalveluita voivat olla esimerkiksi jääkaapin/pakastimen sulattaminen ja puhdistaminen, perussiivoustyöt tai viherkasvien mullan vaihtaminen. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

## **5 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNTA**

### **5.1 Henkilökunnan pätevyysvaatimukset**

Palveluntuottajan vastuuhenkilöllä tulee olla puhtauspalvelualan ammattitutkinto ja/tai tarkistettavissa oleva kirjallinen tieto, joka osoittaa, että palveluntuottajalla on vähintään vuoden (1) työkokemus kotisiivoustyön johtamisesta. Työkokemus kotisiivoustyön johtamisesta pitää olla hankittu viiden viimeksi kuluneen vuoden aikana.

Palveluntuottajan henkilöstöltä edellytetään puhtauspalvelualan tai kotitalousalan perustutkintoa tai ammattitutkintoa ja/tai tarkistettavissa oleva kirjallinen tieto, joka osoittaa, että työntekijällä on vähintään vuoden (1) työkokemus kotisiivoustyön suorittamisesta. Työkokemus kotisiivoustyöstä pitää olla hankittu viiden viimeksi kuluneen vuoden aikana. Palveluntuottaja ilmoittaa tiedot koulutuksesta ja työkokemuksesta sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä.

Henkilöstöllä tulee olla tehtävän edellyttämä, riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito (suullinen ja puheen ymmärtäminen, sekä kirjallinen taito tehtävien niin edellyttäessä) sekä hyvät asiakaspalvelutaidot. Henkilöstön tulee selvittää jokapäiväiseen kanssakäymiseen liittyvistä tilanteista asiakkaan valitsemalla, suomen tai ruotsin kielellä ja sanavaraston on

oltava vähintään kohtalainen. Asiakkaista monet ovat muistisairaita ja henkilöstön tulee ymmärtää ja osata perusasiat vuorovaikutuksesta muistisairaana kanssa. Palvelusta vastaavalla työnjohdolla tulee olla hyvä, asiakkaan valitsema suomen tai ruotsin kielen taito. Palveluntuottajan tulee rekrytoidessaan henkilöstöä selvittää ja varmistaa työhön palkattavan henkilöstön kielitaito.

Palveluntuottajan henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa sekä muiden palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Vuosi- ja sairauslomasijaisuuksiin on oltava valmis suunnitelma niin, että sijaisuuksiin käytetään vain valmiiksi perehdytettyjä henkilöitä.

Henkilöstölle suositellaan tartuntalain 48 §:n mukaista henkilöstön rokotussuojaa.

Palveluntuottajalla pitää olla Helsingin kaupungin laatiman kotisiivouksen ohjaavan perehdytysoppaan mukainen kirjallinen henkilökunnan perehdytysohjelma. Ohjaava perehdytysopas löytyy kaupungin sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä. Kirjallisen kotisiivouksen perehdytysohjelman täytyy sisältää vähintään seuraavat asiat:

- Hygienia ja yleisimpien infektioiden huomioiminen siivouksessa
- Työhön käytettävien välineiden ja koneiden käyttö
- Pintamateriaalien tunnistaminen, puhdistaminen ja hoito
- Työssä käytettävien eri puhdistusaineiden käyttö
- Ympäristöystävällinen siivous
- Siivouspalvelun laatu
- Työntekijöiden perehdytys, ergonomia ja työturvallisuus

Ennen palvelun tuottamisen aloittamista palveluntuottajan tulee varmistua siitä, että kaikki sen palvelun tuottamiseen osallistuvat työntekijät on perehdytetty työhönsä ja sääntökirjaan. Palveluntuottaja sitoutuu perehdyttämään henkilöstönsä tietosuojasetuksen, tietosuojalain ja toimialakohtaisen lainsäädännön mukaiseen henkilötietojen käsittelyyn ja salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä alan keskeiseen työehtosääntöön. Palveluntuottaja on velvollinen tarjoamaan henkilökunnalleen ammattitaitoa ylläpitävää ja edistävää täydennyskoulutusta. Tuottaja vastaa palvelun tuottamiseen tarvittavien tietokoneiden ja matkapuhelimien hankinnasta ja käyttökustannuksista.

## **6 YMPÄRISTÖVASTUU JA TURVALLISUUS PALVELUN TUOTTAMISESSA**

### **6.1 Ympäristövastuu**

Palveluntuottaja noudattaa jätehuoltomääräyksiä ja -ohjeita ja lajittelee ja huolehtii työstä syntyvän jätteen sille tarkoitettuun keräyspisteeseen.

Vaarallisia jätteitä (lääkkeet, neulat ja ruiskut, loisteputket, paristot ja akut, kemikaalit ym.) tai sähkölaitteita (kodinkoneet, elektroniikka ja muut sähkövirralla toimivat laitteet) ei saa päätyä sekajätteen joukkoon. Ne tulee aina lajitella erikseen ja toimittaa asianmukaiseen keräykseen.

Siivouksessa tulee kiinnittää huomiota säästäväiseen veden käyttöön. Siivousaineita käytetään tarvittaessa ja oikein annosteltuina. Siivousaineiden tulee olla ympäristömerkittyjä. Asiakkaalta toiselle siirtymisissä tulee kiinnittää huomiota taloudelliseen ajotapaan.

## 6.2 Turvallisuus

Palveluntuottajan pitää noudattaa työn aikana työturvallisuuslakia ja alan turvallisuusmääräyksiä (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738).

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka sopii tarvittaessa avaimista ja niiden hallinnasta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö lukitsee ovet ja ikkunat työn päättyessä.

Sovitun työn suorittamisen aikana työssä käytettäviä aineita, välineitä, siivouskoneita sekä muita laitteita ei saa jättää valvomatta tai varmistamatta, etteivät niiden ole mahdollista joutua ulkopuolisen käsiin aiheuttaen vaaratilanteita. Palveluntuottajan ei saa luovuttaa mahdollisesti tarvitsemiaan ja saamia tietoja asiakkaista ulkopuolisille. Työntekijät eivät saa tuoda asiakkaiden koteihin ulkopuolisia henkilöitä.

## 6.3 Asiakkaan avainten hallinta

Palveluntuottaja ja asiakas sopivat kirjallisesti avainten hallinnasta. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan asettamia vaatimuksia avainten säilyttämisestä.

- Avaimia ei saa säilyttää valvomattomassa ajoneuvossa. Ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide.
- Tarpeettomia avaimia ei saa kuljettaa mukana.
- Avaimia ei saa merkitä asiakkaiden osoitetiedoilla tai nimillä.
- Avainten tunnistetiedot tulee säilyttää turvallisesti, avaimista erillään.
- Palveluntuottaja sitoutuu palauttamaan avaimet palvelun päättyessä asiakkaalle.
- Asiakkaan avaimia vastaanotetaan vain välttämätön määrä.
- Avaimet luovutetaan vain palveluntuottajan vastuushenkilöille.

Palveluntuottajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle tai hänen omaiselleen sekä kaupungin operatiivisen toiminnan yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa ja alihankkijansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

## 6.4 Pysäköintitunnus

Palveluntuottajilla on mahdollista hakea pysäköintitunnusta Helsingin kaupungilta. Pysäköintitunnuksen myöntää Helsingin kaupungin kaupunkiympäristön toimiala. Tunnus on ajoneuvokohtainen ja se myönnetään digitaalisena vuodeksi kerrallaan koko kaupungin alueelle. Pysäköintitunnuksen perustamis-, kehittämis- ja ylläpitokustannuksena peritään palveluntuottajalta 150 euron (+ alv 24 %) vuosimaksu (vuonna 2023). Hintaa tarkistetaan vuosittain joulukuussa. Palveluntuottaja saa lisätietoa kotihoitopäälliköltä puh. 09 310 46095 pysäköintitunnuksen hakemisesta, myöntämisperusteista sekä käyttöehdoista.

## 7 PALVELUN LAADUNVALVONTA

### 7.1 Palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden seuranta

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun laadukkaasti.

Palveluntuottaja mittaa jatkuvasti asiakastyytyväisyyttä ja kerää asiakaspalautetta. Palveluntuottaja arvioi koko ajan toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset huomioon toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautteen antaminen tulee tehdä asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ja asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta useilla eri tavoilla.

Vaihtoehtoisia tapoja voivat olla:

- Palautelomake palveluntuottajan nettisivuilla
- Sähköpostitse palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen
- Puhelimitse asiakaspalvelunumeroon
- Vapaamuotoinen palaute paperilla
- Haastattelemalla
- Siivouskäynneillä suullisesti

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakaspalaute ja vastata asiakkaalle mahdollisimman pian. Palveluntuottaja sitoutuu korjaamaan laatupoikkeamat, esimerkiksi tekemään uusintasiivouksen veloituksetta. Asiakaspalautteiden edellyttämät korjaavat toimenpiteet palvelutuotannossa tulee aloittaa välittömästi.

Palveluntuottajan tulee toimittaa asiakaspalautteet sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan niitä pyytäessä.

Palveluntuottaja tekee vähintään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn ja käyttää kyselyyn kaupungin laatimaa valmista mallipohjaa. Palveluntuottaja voi toteuttaa kyselyn joko

sähköisenä tai paperisena. Tuottaja lähettää asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista koosteen kaupungin antaman ohjeistuksen mukaisesti kaupungille kerran vuodessa.

Palveluntuottaja vastaa kyselyiden toteutuksesta ja kustannuksista. Kyselytulokset ja kehityssuunnitelmat esitellään kaupungille. Kyselyn tulosten perusteella tuottaja valitsee tai kaupunki ja tuottaja valitsevat kehityskohteet ja päättävät kehitystoimenpiteistä.

Kaupunki teettää omia asiakastyytyväisyyskyselyitä tarpeen mukaan. Palveluntuottaja huomioi kyselyn tulokset kehittäessään kotisiivouspalvelua.

## 7.2 Raportointi ja laadun valvonta

Kaupungilla on osaltaan velvollisuus valvoa palvelusetelituottajan toimintaa palvelunjärjestäjän eli kaupungin lukuun.

Kaupunki pyytää tarvittaessa palveluntuottajaa toimittamaan kunnalle laadunvalvonnan raportin kaupungin laatiman laadunvalvonnan raporttilomakepohjan mukaisesti.

Palveluntuottaja varautuu ja sitoutuu kaupungin yhteyshenkilöiden kanssa pidettävään laadunseurantakokoukseen. Palveluntuottaja kirjaa kokouksesta muistion, jonka palveluntuottaja lähettää palvelun järjestäjälle kommentoitavaksi. Kirjaukset tulee tehdä viikon kuluessa kokouksesta, johon mennessä kirjaukset tulee lähettää kommentoitavaksi palvelun järjestäjälle. Seurantakokouksessa käsitellään muun muassa palveluntuottajan tuottaman palvelun laatua.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan omavalvontansa järjestämisestä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain mukaisesti (laki on voimassa 1.1.2024 alkaen).

Helsingin kaupungin vastuullisuustyöryhmä on asettanut velvollisuudeksi tarvittaessa pyytää palveluntuottajia täyttämään ja lähettämään vastuullisuusraportteja tai kyselyitä vastuullisuuteen liittyen. Kaupunki voi esimerkiksi laatia palveluntuottajan työntekijöille tapauskohtaisesti oman vastuullisuus-, tyytyväisyys- tai turvallisuuskyselyn.

## 8 KOTISIIVOUSTUOTTAJAT JA PALVELUNTUOTTAJAKSI HYVÄKSYMINEEN

### 8.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu ainoastaan Helsingin Kaupungin käyttämän sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Kotisiivouksen tuottajaksi hyväksymisen kriteerit koostuvat tilaajavastuu – ohjelman sisällä olevista yrityksen todistuksista sekä palveluntuottajan vastuuhenkilöiden osaamisesta ja koulutuksesta, omavalvontasuunnitelman sisällöstä sekä kotisiivouksen kirjallisesta perehdytysuunnitelmasta. Lisäksi tuottajien tulee täyttää sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan määrittämien hyvän palvelun ja hoidon kriteerit sekä ammattimaisten



siivousaineiden ja välineiden käytön osaaminen. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi.

Palvelusetelituottajan tulee sitoutua olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä ja tuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus sekä muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Yksityisen palveluntuottajan tulee ensin hakeutua Valviran ylläpitämään palveluntuottajien rekisteriin, jossa Valvira ja aluehallintovirastot ovat yhteisrekisterin pitäjiä.

Sähköisen palvelusetelijärjestelmän verkkopalvelussa palvelun loppukäyttäjä voi tarkastella myönnettyjä palveluseleitä ja käytettävissä olevia palveluntuottajia. Verkkosovelluksessa voi vertailla hintoja ja laatua sekä valita sopivimman palveluntuottajan. Verkkosovellus tarjoaa tuottajalle mahdollisuuden markkinoida omaa palveluaan sekä kertoa yrityksen toiminnasta.

Järjestelmän käyttöä varten palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien kustannuksiin.