

Tervetuloa kotisiivouksen palvelusetelin käyttäjäksi

Mikä on kotisiivouksen palveluseteli?

Kotisiivouksen palveluseteli on kunnan myöntämä sitoumus asiakkaalle. Palvelusetelillä asiakas voi ostaa kotisiivouspalvelun omaan kotiinsa kunnan hyväksymiltä palveluntuottajilta. Palveluseteli on henkilökohtainen ja palvelun voimassaoloaika ja arvo on kirjattu palveluseteliin. Kotisiivouksen palvelusetelituottamista ohjaa kotisiivouksen palvelusetelisääntökirja.

Palvelusetelin arvo?

Palvelusetelin arvo on 25 euroa yhtä tuntia kohden. Mikäli asiakkaan valitsema tuottaja perii siivouksesta korkeamman hinnan kuin palvelusetelin arvo, asiakas maksaa ylimenevän osan suoraan tuottajalle omavastuusuutena. Asiakkaalle myönnetään siivouspalvelua kotiin 2 tunniksi kuukaudessa.

Lisätiedot:

Seniори-info puh: 09 310 44556 klo 9:00-15:00
tai asiakkaan lähipalvelualueen kotihoidon esihenkilö / asiakasohjauksen asiakasohjaaja puh _____

Pikaopas kotisiivouksen palvelusetelistä

1. Helsingin kaupunki tekee päätöksen asiakkaan palvelusetelin myöntämisestä yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin perustuen
 - Palvelun myöntämiseen vaikuttavat asiakkaan toimintakyky ja bruttotulot.
 - Asiakas saa palvelupäätöksen, palvelusetelin (2 kpl) ja tuottajalistan kotiin postitse.
2. Asiakas valitsee palveluntuottajan kunnan hyväksymistä palveluntuottajista
 - Asiakas voi myös vertailla kotisiivouksen tuottajia osoitteessa palse.fi.
 - Halutessaan asiakas voi antaa toiselle henkilölle oikeuden asioida puolestaan.
3. Asiakas ottaa yhteyttä kotisiivouksen palveluntuottajaan
 - Asiakas ottaa yhteyttä valitsemaansa kotisiivouksen tuottajaan ja antaa tuottajalle tarkoitetun palvelusetelin.
4. Palveluntuottaja tekee sopimuksen asiakkaan kanssa
 - Asiakas tekee kirjallisen sopimuksen palveluntuottajan kanssa.
 - Sopimuksessa tulisi olla kirjattuna ainakin sopijapuolet, voimassaoloaika, sopimuksen tarkoitus, siivouspalvelun sisältö, maksuehdot sekä sopimuksen päättäminen.
 - Asiakkaan omavastuuosuus merkitään myös sopimukseen.
5. Maksaminen
 - Asiakkaan maksettavaksi jää palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän tunti-hinnan välinen erotus.
 - Palveluntuottaja lähettää asiakkaalle laskun omavastuuosuudesta kuukausittain.
 - Palvelusta sovittaessa on hyvä tarkastaa omavastuuosuuden suuruus siivouksesta.

Kotisiivouspalvelu

Kotisiivouksen tavoitteena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan. Siivous sisältää asiakkaan tarpeiden perusteella tämän asunnossa tapahtuvan ylläpitosiivouksen eli pölyjen pyyhkimisen, lattioiden nihkeä- tai kosteapyyhinnän, mattojen imuroinnin, keittiön puhdistuksen, kylpyhuone- ja wc-tilojen puhdistuksen.

Asiakkaalle voidaan myöntää siivousta 2 tuntia kuukaudessa. Siivouspalvelu toteutetaan joko kahtena yhden tunnin kestoisena siivouksena kuukaudessa tai kerran kuussa tapahtuvana yhteensä kaksi tuntia kestäväenä siivouksena. Jos kotisiivoustyö suoritetaan parityönä, tällöin yksi tunti vastaa kahden tunnin työaikaa. Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä toimii oikeudenmukaisesti. Palveluntuottajaa sitoo salassapitovelvollisuus.

Palveluntuottaja käyttää asiakkaan kodin siivouksessa pääsääntöisesti omia siivousvälineitä, koneita sekä omia siivousaineita. Palveluntuottaja ei voi vaatia asiakasta hankkimaan omia siivousvälineitä, siivouskoneita kuten pölynimuria eikä siivousaineita.

Asunnon ylläpitosiivous tehdään pääsääntöisesti arkipäivinä klo 8–18 välisenä aikana. Las-
kutettava työaika alkaa, kun siivooja aloittaa siivouksen asiakkaan kotona ja päättyy, kun siivooja lopettaa siivouksen asiakkaan kotona. Palveluntuottaja siivoaa pääsääntöisesti asiakkaiden huoneistot asiakkaiden ollessa kotona. Asiakkaiden kotona työskentelevillä palveluntuottajan henkilöstöllä pitää olla henkilökohtainen kuvallinen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön pitää olla tavoitettavissa puhelimitse ja sähköpostitse arkipäivisin klo 8–16.

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 -pöntön, -istuimen ja -kannen, 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

Muuta tärkeää

Peruutusehdot

- Asiakas voi sopia palveluntuottajan kanssa muutoksista palvelun ajankohtaan liittyen.
- Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua aikaa.
- Mikäli palveluntuottaja myöhästyy asiakkaan siivouskäynniltä yli tunnin eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä tai asiakkaan kanssa ei ole sovittu uudesta ajasta, myöhästynyt käynti on asiakkaalle veloituseton.
- Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun siivouskerran ilman veloitusta viimeistään siivousta edeltävänä päivänä klo 13 mennessä. Myöhemmin perutusta tai peruuttamatta jääneestä siivouskerrasta palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa yhden tunnin hinta asiakkaalta.
- Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ei korvaa peruuttamattomia siivouskäyntejä.

Kotisiivouskäynnin todentaminen laskutusta varten

- Kotisiivouksen päätteeksi palveluntuottaja pyytää asiakkaalta allekirjoituksen ja nimenselvennöksen kotisiivouksen palveluraporttilomakkeeseen.
- Vaihtoehtoisesti palveluntuottaja voi lähettää digitaalisella toiminnanohjausjärjestelmällä asiakaskohtaiset leimaustiedot toteutuneesta kotisiivouskäynnistä Palse.fi -portaaliin, jolloin asiakkaan ei tarvitse allekirjoittaa palveluraporttilomaketta.
- Näin todennetaan, että kotisiivouskäynti on tehty ja työ voidaan laskuttaa.

Asiakkaan kotiavainten 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 vastaa henkilökuntansa ja alihankkijansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

Irtisanomisehto

- Sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin.
- Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti niin, että toinen osapuoli kuittaa vastaanottaneensa irtisanomisilmoituksen.
- Asiakas saa purkaa sopimuksen siivouksesta ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Palaute siivouspalvelusta

- Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan tulee vastata palautteeseen viimeistään kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Tuottajan tulee korjata laatupoikkeama seuraavaan ko. huoneistoon määriteltyyn siivouskertaan mennessä.
- Asiakas voi antaa palautetta palvelun laadusta tai kertoa palvelua koskevista huomiosta myös Helsingin kaupungille esimerkiksi nimetylle yhteyshenkilölleen. Palautetta voi antaa vaihtoehtoisesti kaupungin sähköisen palautelomakkeen kautta: <https://palautteet.hel.fi/palaute-lomake>