

**KOTISIIVOUS – SÄÄNTÖKIRJAN  
ERITYINEN OSA**

## SISÄLLYS

1	KOTISIIVOUSASIAKKAAT JA PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN .....	2
1.1	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat .....	2
1.2	Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen .....	2
2	KOTISIIVOUSPALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU .....	2
2.1	Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika .....	2
2.2	Palvelusetelipalvelun hinnoittelu .....	3
2.3	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	3
2.4	Asiakkaan kanssa tehtävä palvelusopimus .....	3
2.5	Kotisiivouspalvelukerran peruutus .....	4
3	PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET .....	4
3.1	Kotisiivouspalvelun sisältö .....	4
3.2	Kotisiivouspalvelua koskevat vaatimukset .....	5
3.3	Asiakkaan avainten hallinta .....	6
4	PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET .....	7
5	PALVELUN TILA- JA VÄLINEVAATIMUKSET .....	8
6	KOTISIIVOUSPALVELUN LAATUVAATIMUKSET .....	8
7	KOTISIIVOUSTUOTTAJAT JA PALVELUNTUOTTAJAKSI HYVÄKSYMINEEN .....	8
7.1	Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	8
8	SÄÄNTÖKIRJAN ERITYISEN OSAN LIITTEET .....	10
	Lomakemalli koulutuksesta ja työkokemuksesta .....	11

## **1 KOTISIIVOUSASIAKKAAT JA PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN**

### **1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat**

Kotisiivouspalvelu sisältää sosiaali- ja terveystoimialan 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 yksiosista suuriin omakotitaloihin (20-300m<sup>2</sup>).

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö arvioi palveluntarpeen 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.

### **1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen**

Asiakkaan yhteyshenkilö sosiaali- ja terveystoimialalla 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 KOTISIIVOUSPALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU**

### **2.1 Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika**

Kotisiivouksen palvelusetelin arvo tuntia kohti on 21 euroa tai 24 euroa. Palvelusetelin arvosta päättää Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta. 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- ja terveystoimiala ei vastaa asiakkaan maksettaviksi kuuluvista kustannuksista. Palveluseteliin on merkitty sen arvo. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo riippuu asiakkaan bruttotuloista.

## 2.2 Palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Palveluntuottaja ilmoittaa hinnan tuntihintana (euroa/h) sähköisessä järjestelmässä.

Siivouspalvelun tuottaja ei saa periä alv:a asiakkaalta eikä sosiaali- ja terveystoimialalta. 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. Matkoista tai asiakkaalta toiselle siirtymisajoista ja sosiaali- ja terveystoimialan 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.

## 2.3 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin euromäärän, 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 (myös ALV:n) palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

## 2.4 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.

## 2.5 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. Mikäli palveluntuottaja myöhästyy siivouskäynniltä yli puoli tuntia 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 24 tuntia ennen sovittua siivousajankohtaa. 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- ja terveystoimiala ei korvaa peruuttamattomia siivouskäyntejä.

Palvelun peruutukseksi ei katsota asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Palveluntuottaja on veloitettu kirjaamaan asiakkaan poissaolon palvelusetelijärjestelmässä huolimatta poissaolon maksuvaikutuksesta.

## 3 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

### 3.1 Kotisiivouspalvelun sisältö

Kotisiivouksen tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan. Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta sekä toimii oikeudenmukaisesti.

Arvioitu minimisiivousaika asuntoa kohden on yksi (1) tunti. Pääsääntöisesti asiakas saa siivouspalvelua 2 tuntia kuukaudessa. 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.

Mikäli palveluntuottaja myöhästyy siivouskäynniltä yli puoli tuntia eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä tai asiakkaan kanssa ei ole sovittu uudesta ajasta, myöhästynyt käynti on asiakkaalle veloituseton. Laskutettava työaika alkaa, kun siivooja aloittaa siivouksen asiakkaan kotona ja päättyy, kun siivooja lopettaa siivouksen asiakkaan kotona. Tavoitteena on asiakkaan kodin siivous asiakkaan tarpeiden mukaan.

Siivous sisältää asiakkaan tarpeiden perusteella tämän asunnossa tapahtuvan ylläpitosiivouksen.

Palvelukokonaisuus toteutetaan noudattaen soveltuvin osin sosiaali- ja terveystoimialan määrittämien kotipalvelun hyvän palvelun ja hoidon periaatteita. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yleistilanne siivouksen yhteydessä ja tarvittaessa ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen yhteyshenkilöön. Palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä myös tilanteissa, joissa asiakkaan kodissa on havaittavissa tuohyönteisiä (lutikat, torakat ym.)

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

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

- roska-astioiden tyhjennys ja puhdistus, roskat ja lehdet viedään ulos
- 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
- oven- ja ovenpielien sekä tartuntakahvojen ja niiden ympäristön pyyhintä
- WC-istuimen, istuinkorokkeen ja pesualtaan puhdistus
- käsi- ja vartalosuihkun ja suihkulaitteiden puhdistus tai liotus
- lattian pesu ja lattiakaivojen puhdistus

#### **Tarvittaessa siivous voi sisältää:**

- tekstiilipintaisten kalusteiden imurointi
- saunan puhdistus kauttaaltaan
- parvekekalusteiden sekä parvekkeen lattian puhdistus (siivous toteutetaan 1.4 - 30.9. välisenä aikana)
- Ilmastointiventtiilien ja ylätasojen puhdistus (yli 180cm)
- wc-istuimen, pesualtaiden ja seinien perusteellinen puhdistus
- jääkaappien ja televisioiden taustojen imurointi
- lieden taustan puhdistus
- ikkunoiden pesu ja sälekaihtimien puhdistus

### **3.2 Kotisiivouspalvelua koskevat vaatimukset**

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään vain kotisiivoukseen. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun laadukkaasti. Palveluntuottajan pitää ottaa huomioon kotisiivouksen erityispiirteet ja -vaatimukset ja sitoutua infekti- ja hygieniaohjeisiin ja perehdyttää henkilöstönsä sovittuun työhön sekä aineiden, välineiden, koneiden ja turvavarusteiden ergonomiseen ja turvalliseen käyttöön.

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 suojavaateuksesta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon siivouspalveluissa korostuvat luottamuksellisuus, inhimillisyys, toimitusvarmuus ja toimialan erityispiirteiden tuntemus. Siivouspalvelu toteutetaan sosiaali- ja terveystoimialan 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.

Palveluntuottaja noudattaa jätemääräyksiä ja ohjeita ja lajittelee ja huolehtii työstä syntyvän jätteen sille tarkoitettuun keräyspisteeseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö lukitsee ovet ja ikkunat työn päättyessä.

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

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.

### 3.3 Asiakkaan avainten hallinta

Palveluntuottaja ja asiakas sopivat kirjallisesti avainten hallinnasta sekä palvelun tuottamisesta niin, että palveluntuottaja voi tarvittaessa siivota huoneiston vaikka asiakas ei olisi paikalla. Palveluntuottajan ja asiakkaan tulee sopia käytännöstä miten toimitaan jos asiakas joutuu olemaan pidemmän ajan pois kotoaan.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kiittausta vastaan. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan sosiaali- ja terveystoimialan 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.
- Avaininventaario tehdään puolivuositain.
- Avaimet luovutetaan vain palveluntuottajan vastuuhenkilöille.

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

#### 4 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET

Palveluntuottajan vastuuhenkilöllä tulee olla soveltuva ammattitutkinto tai vastaava, ja/tai vähintään vuoden (1) työkokemus vastaavien töiden johtamisesta. Palveluntuottajan henkilöstöltä edellytetään soveltuvaa koulutusta tai kurssia tai vähintään vuoden (1) työkokemus vastaavien töiden suorittamisesta. Palveluntuottaja ilmoittaa tiedot koulutuksesta ja työkokemuksesta liitteenä olevalla lomakkeella. Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito sekä kyky kommunikoida asiakkaiden kanssa. 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. Palvelusta vastaavalla työnjohdolla tulee olla hyvä ja henkilöstöllä pitää olla vähintään tyydyttävä suomen kielen taito.

Henkilöstölle suositellaan tartuntalain 48 §:n mukaista henkilöstön rokotussuojaa.

Palveluntuottajalla pitää olla kirjallinen henkilökunnan perehdytysohjelma, joka sisältää vähintään seuraavat asiat:

- työhön käytettävien välineiden ja koneiden käyttö
- pintamateriaalien tunnistaminen ja niiden hoito
- työssä käytettävien eri puhdistusaineiden käyttö
- ympäristöystävällinen siivous
- ergonomia ja työturvallisuus
- yleisimpien infektioiden huomioiminen siivouksessa (MRSA, ESBL, VRE, Norovirus)

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä täydennyskoulutuksilla.



## 5 PALVELUN TILA- JA VÄLINEVAATIMUKSET

Siivouspalvelun tuottajalla tulee olla käytössään tila siivouspyyhkeiden ja moppien pesuun pyykinpesukoneessa.

Palveluntuottaja käyttää omia siivousvälineitä ja aineita. 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 eri asiakkaan siivouksen yhteydessä. Jos asiakas haluaa, että huoneisto siivotaan hänen omilla välineillä, pitää palveluntuottajan tehdä kirjallinen sopimus jossa sovitaan mm. rikkoutuneiden välineiden ja pölynimurin korvausehdoista. Siivousvälineet pitää puhdistaa jokaisen eri asiakkaan siivouksen yhteydessä.

## 6 KOTISIIVOUSPALVELUN 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. Pesuallaiden, 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 kaapit, kaapistot, avohyllyt ja 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.

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 määriteltyyn siivoukseen mennessä.

## 7 KOTISIIVOUSTUOTTAJAT JA PALVELUNTUOTTAJAKSI HYVÄKSYMINEN

### 7.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

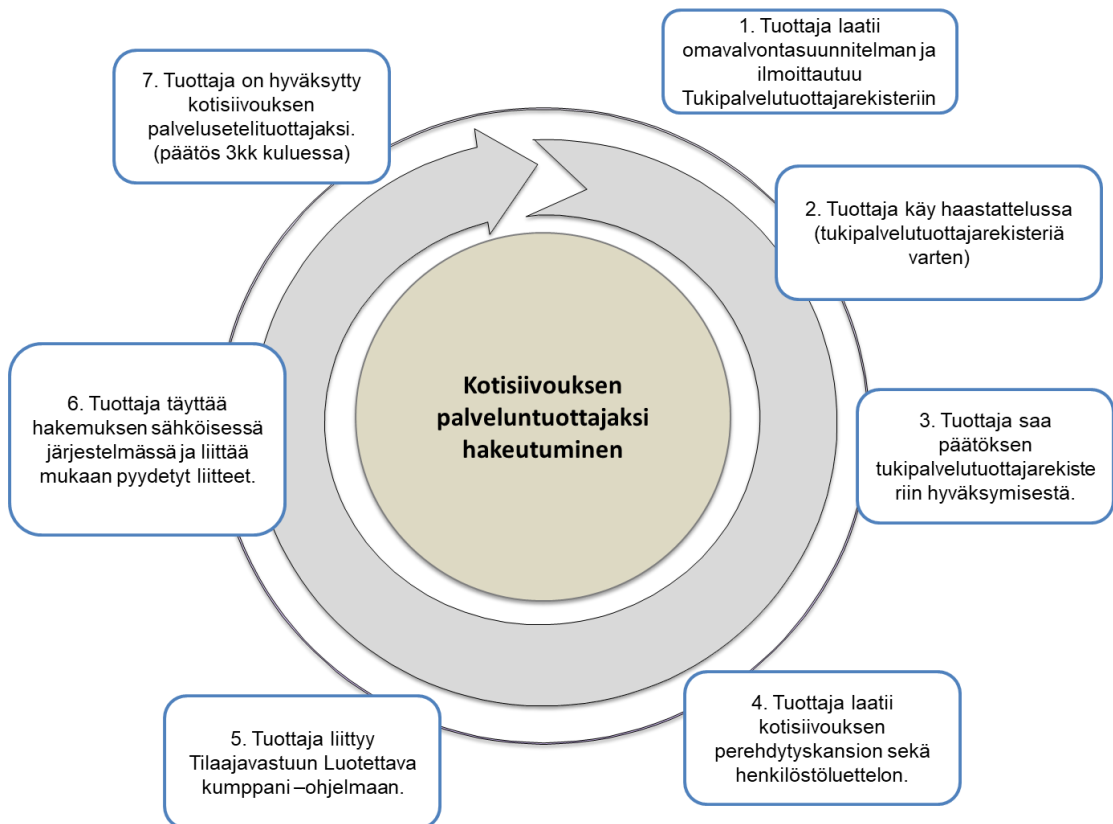
Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu ainoastaan Helsingin Kaupungin käyttämän sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Kotisiivouksen tuottajaksi hyväksymisen kriteerit koostuvat

tilaajavastuu – ohjelman sisällä olevista yrityksen todistuksista sekä palveluntuottajan vastuuhenkilöiden osaamisesta ja koulutuksesta, omavalvontasuunnitelman sisällöstä sekä yleisimpien infektioiden huomioimisesta siivoustyössä. Lisäksi tuottajien tulee täyttää sosiaali- ja terveystoimialan määrittämien hyvän palvelun ja hoidon kriteerit sekä ammattimaisten siivousainesten 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 kaupungin ylläpitämään sosiaalipalvelujen kotipalvelun tukipalvelutuottajarekisteriin. Tukipalvelutuottajarekisteriin hakeudutaan täyttämällä yrityssuomi.fi – sivustolta saatava lomake. Lomake palautetaan Helsingin kaupungin kirjaamoon [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi) jonka jälkeen hakemuksen käsittelevä taho ottaa tuottajaan yhteyttä.

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



Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, sillä Helsingin kaupunki edellyttää, että sen käyttämät palveluntuottajat ovat liittyneet Suomen Tilaaavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan. Lisätietoja ja Luotettava Kumppani -ohjelmaan liittyminen löytyy osoitteesta: <https://www.tilaaavastuu.fi/fi/luotettava-kumppani/>

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.

## 8 SÄÄNTÖKIRJAN ERITYISEN OSAN LIITTEET

Lomakemalli koulutuksesta ja työkokemuksesta kotisiivouksen tuottajaksi hakeutumiseen

## Lomakemalli koulutuksesta ja työkokemuksesta

Palveluntuottajan **vastuuhenkilöllä** tulee olla alan ammattitutkinto tai vastaava, ja/tai vähintään vuoden (1) työkokemus vastaavien töiden johtamisesta.

Palveluntuottajan **henkilöstöllä** tulee olla alan perustutkinto tai ammattitutkinto ja/tai vähintään vuoden (1) työkokemus vastaavien töiden suorittamisesta.

Palveluntuottaja ilmoittaa tiedot koulutuksesta ja työkokemuksesta lomakkeella. **Henkilöstöllä** on **oltava** riittävä **suomen ja/tai ruotsin** kielen taito sekä kyky kommunikoida asiakkaiden kanssa. Palveluntuottajan tulee rekrytoidessaan henkilöstöä selvittää ja varmistaa työhön palkattavan henkilöstön kielitaito.

Tuottajan vastuuhenkilöt:			
Ammattinimike:	Tutkinto:	Työkokemus:	Kielitaito:
Tuottajan työntekijät:			
Ammattinimike:	Tutkinto:	Työkokemus:	Kielitaito: