

# **OHJAAVAT KYSYMYKSET KOTISIIVOUKSEN PEREHDYTYSKANSION TEKEMISEEN**

20.3.2023

## **Asiakkaan kohtaaminen ja itsemääräämisoikeus**

Mitä pidätte tärkeänä asiakkaan kohtaamisessa ja miten kohtelette asiakasta? Mitä eri asioita pitää huomioida ikääntyneen asiakkaan kohtaamisessa? Miten huomioitte asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen palvelussanne? Miten toimitte, jos huomaatte, että asiakas ei enää pärjää nykyisillä palveluilla kotonaan?

## **Asiakkaan henkilötietojen käsittely**

Miten käsittelette asiakkaan henkilötietoja? Miten perehdytätte työntekijät salassapitovelvollisuuteen?

## **Asiakkaan kodin siivouksen tarpeen määrittäminen**

Miten huomioitte asiakkaan toiveet ja tarpeet palvelun sisällön suunnittelussa? Mitä kuuluu kotisiivouspalvelunne sisältöön (mitä siivoatte asiakkaan kotona)? Huomioittehan tässä kotisiivouksen sääntökirjan.

## **Hygienia ja yleisimpien infektioiden huomioiminen siivouksessa**

Miten huomioitte yleisimpien infektioiden torjunnan kotisiivouksessa? Miten huolehditte hyvästä käsihygieniasta? Mitä suojavarusteita käytätte siivouksessa? Miten siivouskäsineiden huoltaminen tapahtuu? Miten toteutate siivousta hygieenisesti/aseptisesti? Miten puhdistatte siivousvälineet? Miten siivoatte asiakkaan kodin ja miten suojaudutte, jos asiakkaalla on MRSA, ESBL, VRE, Norovirus tai joku muu tarttuva tauti? Mistä saatte laadukasta ja ajantasaista tietoa siivouksen toteuttamiseen, jos asiakkaalla on tarttuva infektio?

## **Työhön käytettävien välineiden ja koneiden käyttö**

Mitä eri siivousvälineitä ja –koneita käytätte missäkin siivoustilanteessa? Miten välineitä käytetään?

## **Pintamateriaalien tunnistaminen, puhdistaminen ja hoito**

Millä siivousmenetelmillä puhdistatte lattiapinnat materiaalista riippuen, kun lattian pintamateriaali on parkettia, laminaattia, laattaa, muovia, puuta tai korkkia? Miten käytätte siivousliinoja tasopintojen pyyhinnässä? Millä menetelmillä puhdistatte wc:n/kylpyhuoneen? Millä menetelmillä puhdistatte matot ja huonekalut pintamateriaalista riippuen? Miten hoidatte eri pintamateriaaleja?

## **Työssä käytettävien eri puhdistusaineiden käyttö**

Millaisia eri puhdistusaineita käytätte kotisiivouksessa? Mitä puhdistusainetta käytätte mihinkin pinnalle? Miten annostelette eri puhdistusaineet? Mitä tärkeitä asioita pitää huomioida puhdistusaineiden käytössä? Miten puhdistatte eritetahrat?

## **Ympäristöystävällinen siivous**

Miten toteutate ympäristöystävällistä siivousta? Millaisia ympäristöystävällisiä siivousaineita käytätte?

## **Siivouspalvelun laatu**

Mitkä ovat kotisiivouspalvelunne laatukriteerit? Miten valvotte siivouspalvelunne laatua? Huomioittehan tässä kotisiivouksen sääntökirjan.

## **Työntekijöiden perehdytys, ergonomia ja työturvallisuus**

Miten uudet siivoustyöntekijät perehdytetään kotisiivoukseen, hyvään ergonomiaan ja hygieniaan? Miten toteutate ja huomioitte ergonomiset työasennot kotisiivouksessa? Millaisia riskejä liittyy työntekijöiden turvallisuuteen siivoustyössä ja miten ennaltaehkäisette näitä riskitilanteita? Miten toteutate turvallisesti kotisiivousta työntekijän ja asiakkaan näkökulmasta? Miten käsittelette mahdolliset vaaratilanteet ja haittatapahtumat?