OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotipalvelu Tukenasi Oy

Niina Lahtela
niina.lahtela@lahtelaoy.fi

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 2
1.2 Palveluyksikön perustiedot 2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2
1.4 Päiväys 3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako 3
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen 3
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 3
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 4
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 4
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 4
3.3.2 Toimitilat ja välineet 4
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 5
3.4 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 5
3.5 Asiakkaan asema, oikeudet ja osallisuus 5
4. Epäkohtien käsittely ja toiminnan kehittäminen 6
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 6
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 7
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 7
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 8
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 8
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 8
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 9

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja: Kotipalvelu Tukenasi Oy
Y-tunnus: 3214343-6
Rekisteröinnit:

- Ennakkoperintärekisteri: 7.6.2021
- Kaupparekisteri: 2.6.2021
- Työnantajarekisteri: 1.9.2021

Ilmoituksenvarainen toiminta: Sosiaalipalvelut (koti- ja siivouspalvelut)

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikkö: Kotiin annettavat palvelut
Toiminta-alue: Kemijärvi, Salla, Pelkosenniemi
Vastuuhenkilö: Yrittäjä Niina Lahtela
Yhteystiedot: Varastotie 12, 98100 Kemijärvi, niina.lahtela@lahtelaoy.fi, +358451371584

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuotettavat palvelut:

- Koti- ja hoivapalvelut
- Siivouspalvelut
- Asiointiapu
- Ulkoilu- ja virkistyspalvelut
- Päivittäisissä toiminnoissa avustaminen

Asiakasryhmät:
Lapsiperheet, ikäihmiset, vammaiset henkilöt, yksityisasiakkaat, kunnat, yritykset ja yhdistykset.

Palvelujen toteutustapa:
Palvelut tuotetaan asiakkaan kotiin lähipalveluna. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Toiminta-ajatus:
Tarjoamme laadukasta koti- ja hoivapalvelua sekä siivouspalvelua asiakkaiden kotiin. Tuemme asiakkaan osallisuutta, omatoimisuutta ja sosiaalista aktiivisuutta. Laadimme palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Autamme asiakasta selviämään kotona ja tuemme omatoimisuutta. Teemme palvelut aina asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

Arvot:
Toimintamme perustuu kiireettömyyteen, asiakaslähtöisyyteen, turvallisuuteen ja asiakkaan kunnioittamiseen. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kohtaamme jokaisen täydellä sydämellä.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma tarkastettu ja täydennetty:

- 11.8.2023
- 16.9.2024
- 16.4.2025
- 28.2.2026

---

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa yrittäjä. Suunnitelman laatimiseen ja kehittämiseen osallistuu myös henkilöstö.

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla kahvihuoneen pöydällä ja käydään läpi perehdytyksen yhteydessä. Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja allekirjoittavat tietoturvan käyttäjäsitoumuksen.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan päivittäisessä toiminnassa. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Aiemmat versiot säilytetään.

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä pyydettäessä paperisena. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä aina meidän kotisivuilla www.kotipalvelutukenasi.fi

---

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluihin pääsy varmistetaan sopimalla palveluista asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman avulla. Henkilöstöresurssit mitoitetaan asiakasmäärän mukaan.

Alihankkijoita ei käytetä. Palveluista vastaa palveluntuottaja.

Keskeisiä riskejä:

- Asiakkaan kaatuminen
- Omaisuusvahingot siivoustyössä
- Yksintyöskentelyn riskit
- Väkivallan uhka
- Ergonomiariskit
- Liukastumisriskit
- Psykososiaalinen kuormitus

Riskit käsitellään välittömästi asiakkaan ja henkilöstön kanssa ja tarvittavat ehkäisevät toimenpiteet sovitaan. Työntekijä seuraa riski- ja vaaratilanteita työssään, jos tällaisia tilanteita tulee ilmi, on hän velvollinen tuomaan ne esille. Jokainen työntekijä tutustuu omavalvontasuunnitelmaan sekä osallistuu sen laatimiseen.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palvelujen jatkuvuus varmistetaan henkilöstön joustavalla työjärjestelyllä ja yrittäjän aktiivisella osallistumisella asiakastyöhön tarvittaessa.

Sairastapauksissa pyritään järjestämään sijaisuus tai sovitaan asiakkaan kanssa palvelun siirrosta.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelujen laatua varmistetaan:

- asiakaspalautteilla
- säännöllisellä henkilöstön ohjauksella
- palvelusuunnitelmien noudattamisella

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona. Työvälineet ovat tarkoituksenmukaisia ja turvallisia, työvälineet kulkevat työntekijän mukana. Kaikki työvälineet sekä kengät puhdistetaan sekä desinfioidaan huolellisesti jokaisen asiakaskohteen jälkeen. Likaisia tai käytettyjä välineitä ei koskaan siirretä seuraavaan kohteeseen. Näin varmistetaan hyvä hygieniataso, ehkäistään ristikontaminaation riski ja turvataan asiakasturvallisuus.

Hygienia ja infektioiden torjunta

- Huolellinen käsihygienia aina kohteeseen mentäessä sekä siellä ollessa
- FFP2 ja FFP3-hengityssuojaimet asiakkaiden luona (tarvittaessa)
- Kertakäyttöiset suojakäsineet
- Puhtaat työvaatteet
- Työkengät

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastiedot tallennetaan sähköiseen järjestelmään. Paperisia asiakirjoja ei säilytetä.
Tietokoneet ja järjestelmät on suojattu useilla salasanoilla, jotka ovat vain yrittäjän tiedossa.

Työntekijöiden työpuhelimissa on selausturva.

Asiakkaille on toimitettu tietosuojaseloste kotiin, viimeksi 2/2026.

3.4 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstö perehdytetään aina ennen työn aloittamista. Yrityksessä on käytössä perehdytyslomake, jonka mukaisesti uuden työntekijän perehdytys toteutetaan. Perehdytys sisältää työtehtävät, työvälineiden oikean käytön, hygieniakäytännöt, turvallisuusohjeet sekä omavalvontasuunnitelman keskeiset periaatteet.

Uusi työntekijä työskentelee perehdytysvaiheessa kokeneemman työntekijän mukana. Työskentely tapahtuu aluksi ohjatusti, jotta varmistetaan toimintatapojen oikea toteutuminen, laatuvaatimusten täyttyminen sekä turvallinen työskentely. Työntekijä siirtyy itsenäiseen työskentelyyn vasta, kun perehdytys on asianmukaisesti suoritettu.

Meillä on myös jaettu jokaiselle työntekijälle tiivistetyt ohjelaput siivoukseen. Nyt uutena otettiin hätätilanne muistilista, se tulostettiin kaikille siivous kasseihin ja siihen voi perehtyä aina tarvittaessa.
Uusia työntekijöitä palkataan tarpeen mukaan.

- EA-kortit voimassa
- Rikosrekisteriote tarkistetaan kaikilta uusilta työntekijöiltä
- Valvontalaki 741/2023, 29 § huomioitu

Henkilöstön osaamista seurataan päivittäisessä työssä ja palautteen avulla.

3.5 Asiakkaan asema, oikeudet ja osallisuus

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kirjallinen palvelusuunnitelma ennen palvelun aloittamista. Palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa, ja siinä kirjataan palvelun sisältö, laajuus sekä toteutustapa. Asiakkaalla on mahdollisuus esittää omat toiveensa, tarpeensa sekä kertoa, mitä hän ei halua tehtävän.

Asiakkaalla on oikeus vaikuttaa siihen, miten siivous toteutetaan käytännössä. Työ suoritetaan sovitun palvelusuunnitelman mukaisesti asiakkaan yksilöllisiä toiveita kunnioittaen. Palvelusuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mikäli asiakkaan tarpeet tai toiveet muuttuvat. Kotikäynneillä kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.

Tällä menettelyllä varmistetaan asiakaslähtöinen, laadukas ja yksilöllinen palvelu.

Työntekijöillä on ehdoton salassapitovelvollisuus, työntekijät kirjoittavat salassapitolomakkeen.

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta ja tehdä reklamaatio suoraan yrittäjälle sekä myös työntekijöille. Reklamaatiot käsitellään viipymättä.

Asiakaspalaute:

- 4/2022: ka 4,5 (14 vastausta)
- 6/2023: ka 4,7 (12 vastausta)
- 7/2024: ka 4,8 (16 vastausta)
- 3/2026: ka 4,5 (43 vastausta)

Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja kehittämistoimet kirjataan.

---

4. Epäkohtien käsittely ja toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riski-, vaara- ja haittatapahtumat käsitellään viipymättä.
Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista yrittäjälle.

Tiedotamme henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käytännöistä kaikille työntekijöille yhteisesti omassa sisäisessä järjestelmässämme. Näin varmistetaan, että kaikki saavat saman, yhdenmukaisen ohjeistuksen ja tiedon ilmoitusmenettelyistä sekä vastuista.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan välittömästi tilanteen vakavuuden ja kiireellisyyden mukaisesti. Kaikki havainnot kirjataan ja käsitellään kehittämistoimien lomakkeiden kautta, joissa dokumentoidaan myös suunnitellut korjaavat toimenpiteet.

Vastuuhenkilö seuraa, että toimenpiteet toteutetaan aikataulun mukaisesti, ja tarvittaessa tilannetta käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa. Kaikki raportoidut epäkohtailmoitukset ja niiden käsittely kirjataan lomakkeisiin, ja opitut asiat hyödynnetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

Kaikilla asiakkailla, potilailla sekä heidän omaisillaan tai läheisillään on mahdollisuus tehdä vaara- tai haittatapahtumailmoitus. Ilmoitus voidaan tehdä suoraan palveluntuottajalle, jonka jälkeen asiakkaalle toimitetaan asianmukaiset lomakkeet ilmoituksen tekemistä varten.

Saapuneet ilmoitukset käsitellään välittömästi ja tilanteen edellyttämällä tavalla. Kaikki ilmoitukset dokumentoidaan, arvioidaan ja niihin ryhdytään tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin mahdollisimman nopeasti. Lomakkeissa kirjataan myös suunnitellut toimenpiteet ja vastuuhenkilöt, ja seuranta varmistaa, että asiat toteutuvat asianmukaisesti.

Lisäksi henkilöstö ohjeistetaan ilmoitusvelvollisuudesta jo perehdytysvaiheessa, jolloin uudet työntekijät saavat tarvittavat tiedot ja ohjeet heti työsuhteen alussa.

Tapahtumat käydään läpi syyllistämättömässä hengessä ja niistä opitaan.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan henkilöstön ilmoitusten, asiakkaiden palautteen tai johdon havaintojen perusteella. Vakavaksi vaaratapahtumaksi määritellään tapahtuma, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa merkittävää haittaa asiakkaalle tai henkilöstölle.

Kun vakava vaaratapahtuma tunnistetaan, tilanteesta ilmoitetaan välittömästi vastuuhenkilölle ja tarvittaessa palvelunjärjestäjälle sekä valvontaviranomaiselle. Ensisijaisena tavoitteena on varmistaa tapahtumapaikan turvallisuus ja minimoida mahdolliset lisähaitat.

Tutkintaprosessi:

1. Tapahtuman kulun ja syiden kartoittaminen
2. Taustatekijöiden ja juurisyyanalyysin tekeminen
3. Korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden määrittely
4. Tutkinnan dokumentointi ja tiedon kirjaaminen omavalvontajärjestelmään
5. Seuranta ja arviointi

Palveluyksikössä noudatetaan syyllistämätöntä toimintakulttuuria, jossa virheistä oppiminen on keskiössä.

Tutkinnasta saatu tieto analysoidaan ja hyödynnetään palveluprosessien ja omavalvonnan kehittämisessä. Johtopäätökset käytetään ohjeistusten, koulutuksen ja toimintamallien päivittämiseen, jotta vastaavat vaaratapahtumat voidaan estää tulevaisuudessa.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä saatu tieto hyödynnetään systemaattisesti omavalvonnan ja palveluiden laadun kehittämisessä. Havaitut epäkohdat ja puutteet analysoidaan, ja niiden perusteella päivitetään toimintamalleja, ohjeistuksia ja koulutusta, jotta vastaavat tilanteet voidaan estää tulevaisuudessa.

Henkilöstö on tietoinen käytössä olevista palautekanavista sekä ilmoitusmenettelyistä perehdytyksen yhteydessä ja henkilöstöpalavereissa sekä meillä on yhteinen kanava missä voi asioista myös kysellä. Kaikki työntekijät saavat yhdenmukaisen ohjeistuksen siitä, miten palautetta, poikkeamia tai vaaratilanteita voi ilmoittaa.

Säännöllisesti kerättyä palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan kehittämisessä. Palautteesta tehtyjen havaintojen pohjalta suunnitellaan ja toteutetaan korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Valvontaviranomaisten antamat ohjeet, tarkastuspäätökset ja suositukset otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Niistä tehdyt havainnot kirjataan omavalvontajärjestelmään ja tarvittaessa päivitetään ohjeistuksia, toimintamalleja ja koulutusta. Näin varmistetaan, että toiminta pysyy lainmukaisena, turvallisena ja laadukkaana.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt ja taustatekijät selvitetään järjestelmällisesti analysoimalla tapahtuman kulku, taustalla olevat prosessit sekä mahdolliset ihmisten tai välineiden aiheuttamat tekijät. Selvityksen pohjalta tunnistetaan juurisyyt ja kehityskohteet, joihin tulee puuttua.

Palveluyksikössä ryhdytään tarpeen mukaan seuraaviin kehittämistoimenpiteisiin:

- Ohjeistusten ja toimintamallien päivittäminen
- Henkilöstön lisäkoulutus ja perehdytys
- Työprosessien ja vastuujakojen tarkentaminen
- Välineiden, tilojen tai työympäristön parantaminen

Edellä mainittujen toimenpiteiden arvioidaan parantavan toiminnan laatua ja turvallisuutta, koska ne vähentävät riskejä, ehkäisevät toistuvia poikkeamia ja varmistavat yhtenäiset toimintatavat.

Kaikki kehittämistoimenpiteet kirjataan **kehittämistoimien dokumenttilomakkeelle**, jossa määritellään myös vastuuhenkilöt, aikataulu ja seuranta. Lomakkeet toimivat järjestelmällisen dokumentoinnin ja seurannan välineenä.

Vastuuhenkilöt seuraavat, että toimenpiteet toteutetaan suunnitellusti ja arvioivat niiden vaikuttavuutta säännöllisesti. Toteutuksen seuranta dokumentoidaan, jotta varmistetaan jatkuva parantaminen ja turvallisuuden ylläpitäminen.

---

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan useilla menetelmillä ja mittareilla:

- **Poikkeama- ja haittatapahtumailmoitukset** – seurataan havaittujen epäkohdista ja vaaratilanteista tehtyjä ilmoituksia
- **Asiakaspalaute ja reklamaatiot** – kerätään suullisesti ja kirjallisesti sekä analysoidaan säännöllisesti
- **Sisäiset tarkastukset ja auditoinnit** – arvioidaan toimintatapojen, välineiden ja tilojen turvallisuutta
- **Palvelusuunnitelmien toteutuminen** – seurataan, että sovitut palvelut toteutuvat asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti

Laadun ja turvallisuuden seurannasta raportoidaan **palveluyksikön vastuuhenkilölle ja johdolle**. Raportointi sisältää tehdyt havainnot, poikkeamat, toteutetut korjaavat toimenpiteet sekä niiden seurannan.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan seuraamalla ilmoituksia, asiakaspalautetta ja sisäisiä auditointeja. Havaitut puutteet arvioidaan ja tarvittaessa päivitetään ohjeistuksia, työprosesseja ja koulutusta.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti päivittäisen toiminnan, sisäisten tarkastusten, poikkeama- ja haittatapahtumailmoitusten sekä asiakaspalautteen avulla. Havaitut puutteellisuudet kirjataan ja niihin ryhdytään välittömästi tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

Seurannasta laaditaan kirjallinen selvitys, jossa kuvataan havaitut puutteet, tehdyt korjaavat toimenpiteet ja niiden vastuuhenkilöt. Selvitys käydään läpi johdon ja henkilöstön kanssa, ja sen pohjalta tehdyt muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman päivitykset julkaistaan vähintään 1 vuoden välein tai aina, kun merkittäviä muutoksia toiminnassa tai lainsäädännössä tapahtuu. Näin varmistetaan, että suunnitelma pysyy ajantasaisena, toteutettavana ja vastaa todellista toimintaa.