



24. MAALISKUUTA 2026

OMAVALVONTASUUNNITELMA

KOTIPALVELU HOPIAHelmi OY

VIRPI OIKARINEN
KOTIPALVELU HOPIAHelmi OY
koti@hopiahelmi.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 arvot	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako	3
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen	3
3.1. Palveluiden saatavuuden varmistaminen	3
3.2. Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen	3
3.3. Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen	3
3.3.1. Palveluiden laadulliset edellytykset	3
3.3.2. Toimitilat ja välineet	4
3.3.3. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	4
3.4. Henkilöstön osaamisen ja riittävyyden varmistaminen	4
3.5. Asiakkaan asema, oikeudet ja osallisuus	5
4. Epäkohtien käsittely ja toiminnan kehittäminen	5
4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	5
4.2. Vakavien vaarantapahtumien tutkinta	5
4.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	6
4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	6
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	6
5.1. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	6
5.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	7

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Kotipalvelu HopiaHelmi Oy

Y-tunnus: 2691433-7

Osoite: Hallituskatu 1 L 1, 98100 Kemijärvi

E-mail: koti@hopiahelmi.fi

Puh. +358400452572

Rekisteröinnit:

Ennakkoperintärekisteri: 1.6.2015

Kaupparekisteri: 29.5.2015

Työnantajarekisteri: 1.6.2015

Ilmoituksenvarainen toiminta: Sosiaalipalvelut

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikkö: kotiin annettavat palvelut

Toiminta-alue: Kemijärvi

Vastuuhenkilö: Virpi Oikarinen

Yhteystiedot: koti@hopiahelmi.fi, +358400452572

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja arvot

Tuotettavat palvelut:

- Siivouspalvelut
- Asiointiapu
- Viriketoiminta
- Kotipalvelu (mm. ruoanlaitto, pyykkäys jne.)
- Henkilökohtainen apu

Asiakasryhmät:

Ikäihmiset, vammaiset, yritykset/yhdistykset, lapsiperheet

Palveluiden toteutustapa:

Palvelut suunnitellaan asiakkaan kanssa yhdessä ja tuotetaan heille kotiin.

Toiminta-ajatus:

Tarjota asiakkaille heidän koteihinsa apua, joka tukee mahdollisimman pitkään kotona asumista. Pääperiaatteena on turvata jokaiselle asiakkaalle hänen persoonallisuuttaan ja aikaisempia elämänarvoja kunnioittava palvelu.

Arvot:

Yrityksen arvoina toimii itsemääräämisoikeus, asiakaslähtöisyys, laadukas palvelu, sitoutuminen, luottamuksellisuus ja tehokkuus. Toiminnassa noudatetaan ammattiet-tisiä periaatteita.

Arvojen toteutumista mitataan asiakastyytyväisyyskyselyillä, reklamaatioilla ja pa-lautteilla.

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat luottaa henkilökuntaan ja siihen, että asiat hoi-detaan parhaalla mahdollisella tavalla joka tilanteessa. Myös vaitiolovelvollisuutta korostetaan.

Jokaista asiakasta kohdellaan tasa-arvoisesti erilaisuudesta riippumatta

Elämän ja kuoleman kunnioittaminen: Arvokas elämän ehtoopuoli ja nykyhetki ovat erittäin tärkeitä toimintaa ohjaavia tekijöitä. Elämä itsessään on arvokas ja myös kuo-lema kohdataan arvokkaasti ja omaisten/läheisten toiveita kunnioittaen.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisessa mukana on yrittäjä ja henkilöstö. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön nähtävillä yrityksen toimitilassa ilmoitustaululla. Suunnitelma käydään läpi perehdytyksessä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivuilla www.hopiahelmi.fi.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen

3.1. Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Uusia asiakkaita otetaan, kun olemme varmistaneet palvelun toteuttamisen mahdollisuus henkilöstöresurssit huomioiden. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan palvelun laajuus ja toteuttamisaikataulut.

Alihankkijoita ei käytetä. Palveluntuottaja vastaa palveluista.

3.2. Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen

Henkilöstön työjärjestelyillä varmistetaan, että palvelut toteutuu sovitusti. Sairaustapauksissa pyritään järjestämään sijainen tai jos asiakas haluaa ns. ”oman työntekijän”, niin yhdessä sovimme uudesta ajankohdasta.

3.3. Palvuiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatu varmistetaan:

- asiakaspalautteet
- palvelusuunnitelman noudattaminen
- ohjaus

- kehityskeskustelut
- henkilöstöpalaverit

3.3.2. Toimitilat ja välineet

Työ tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Kuljetamme mukanaamme työvälineet siistissä tarvikkeissa.

Yrityksen toimitilassa säilytetään työvälineet ja -aineet. Toimitilassa pestään ja desinfioidaan siivousliinat ja -välineet. Siivousliinat pestään 90 asteessa tekstiilien pesu- ja desinfiointiaineella. Jokaisessa kohteessa käytetään puhtaita siivousliinoja ja -välineitä. Likaisissa kohteissa (mm. wc) käytämme kertakäyttöisiä liinoja, jotka hävitetään käytön jälkeen.

Työntekijät huolehtivat oman työasun puhtaudesta sekä käsihygieniasta. Tarvittaessa käytämme hengityssuojaimia. Käytämme kertakäyttöisiä suojakäsineitä ja ne vaihdetaan kohteessa tarpeen mukaan uusiin.

Sairaana emme työskentele. Se on sekä työntekijän että asiakkaan turvallisuuden tae.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakkaat saavat tietosuojaselosteen palvelusuunnitelman yhteydessä. Meillä on käytössä manuaalinen järjestelmä. Sopimukset ja muut asiakirjat säilytetään toimitilassa toimitusjohtajan työhuoneessa lukitussa kaapissa.

Tietokone on vain toimitusjohtajan käytössä ja siinä on salasana, joka on vain käyttäjän tiedossa.

3.4. Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Uusi työntekijä perehdytetään yrityksen toimintaan, arvoihin ja käytäntöihin. Työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen ja siihen sisällytetyn salassapitosopimuksen. Yrityksellä on käytössä perehdytyslomake. Uusi työntekijä kulkee aluksi kokeneemman työntekijän mukana niin kauan, että työ tulee tutuksi. Perehdytyksessä käydään myös läpi työsuhteasiat, yksityisen sosiaalialan TES sekä työterveyshuollon palvelut. Työterveyshuollon sopimus on tehty Terveystalon kanssa.

Uusilta työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteri. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostaustan selvittäminen tulee sovellettavaksi vammaispalvelulain (675/2023) voimaantulosta lukien.

Työntekijä perehtyy jokaisen asiakkaansa suunnitelmaan. Perehdytyksessä käydään läpi omavalvontasuunnitelma, yrityksen arvot ja periaatteet sekä toimintatavat. Osaamista seurataan palautteiden kautta ja teemme myös parityöskentelyä ajoittain.

Ensiapukoulutukset pidetään ajantasalla.

3.5. Asiakkaan asema, oikeuden ja osallisuus

Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhdessä palveluntuottajan, asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheisensä kanssa palvelusuunnitelma, johon kirjataan mitä palveluita asiakkaalla on jo käytössä, mikä on hänen toimintakykynsä, mihin tarvitsee apua, jotta arki sujuu. Suunnitelmaan kirjataan myös palvelun tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Siihen kirjataan asiakkaan toiveet mitä palveluita, milloin ja miten usein hän haluaa.

Suunnitelmaan sisältyy myös sopimusosa, johon kirjataan yhteystiedot, työn hinta ja mahdolliset muut kustannukset, suorituspaikka, arvioitu työn määrä, sopimuksen voimassaolo, irtisanomisaika sekä miten toimia, jos on tyytymätön palveluun.

4. Epäkohtien käsittely ja toiminnan kehittäminen

4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstö on velvoitettu ilmoittamaan välittömästi yrittäjälle epäkohdista ja puutteista. Henkilöstöpalaverissa sana on vapaa, jolloin epäkohtia voidaan tuoda myös esille. Tiedotamme henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käytännöistä kaikille työntekijöille yhteisesti. Tällä varmistamme sen, että kaikilla on yhdenmukainen ohjeistus ja tieto ilmoitusmenettelystä sekä vastuusta. Henkilöstölle on painotettu, että toimintaa ei voi kehittää ellei epäkohtia tuoda esille niiden ilmaantuessa.

Riski-, vaara- ja hättätapahtumat käsitellään viipymättä. Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan välittömästi tilanteen vakavuuden ja kiireellisuuden 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 sekä heidän omaisillaan tai läheisillään on mahdollisuus tehdä vaara- tai hättätapahtumailmoitus. Ilmoitus voidaan tehdä suoraan palveluntuottajalle, jonka jälkeen asiakkaalle toimitetaan asianmukaiset lomakkeet ilmoituksen tekemistä varten.

Lisäksi henkilöstö ohjeistetaan ilmoitusvelvollisuudesta jo perehdytysvaiheessa, jolloin uudet työntekijät saavat tarvittavat tiedot ja ohjeet heti työsuhteen alussa. Tapahtumat käydään läpi hyvässä hengessä ja niistä opitaan.

Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon kanssa.

4.2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavaksi vaaratapahtumaksi määritellään tapahtuma, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa merkittävää haittaa asiakkaalle tai henkilöstölle. Vakavat vaaratapahtumat

tunnistetaan henkilöstön ilmoitusten, asiakkaiden palautteen tai johdon havaintojen perusteella.

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

Tutkintaprosessi:

- Tapahtuman kulun ja syiden kartoitus
- Taustatekijöiden ja juurisyyanalyysin tekeminen
- Korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden määrittely
- Tutkinnan dokumentointi ja tiedon kirjaaminen omavalvontajärjestelmään
- Seuranta ja arviointi

Tapahtumat ja niiden analysointi sekä ennen kaikkea johtopäätökset käytetään hyödyksi ohjeistuksessa, koulutuksessa ja toimintamallien päivittämisessä, jotta vastaavilta tapahtumilta vältetään jatkossa.

4.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä saatu tieto hyödynnetään omavalvonnan ja laadun kehittämisessä. Saadun analyysin perusteella voidaan päivittää toimintamalleja, ohjeistusta ja koulutusta.

Yksikössä huomioidaan valvontaviranomaisten antamat ohjeet, tarkastuspäätökset ja suositukset toiminnan kehittämiseksi ja laadun sekä turvallisuuden varmistamiseksi.

4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt ja taustatekijät selvitetään analysoimalla tapahtuman kulku. Käydään systemaattisesti läpi taustalla olevat prosessit sekä mahdolliset ihmisten tai välineiden aiheuttamat tekijät. Näiden pohjalta saadaan juurisyyt selville ja voidaan määrittää kehityskohteet, jotta vastaavalta välttyttäisiin.

Yksikössä määritellään kehittämistoimenpiteet eli päivitetään ohjeistusta ja toimintamalleja, huolehditaan lisäkoulutuksesta (mahdolliset täsmäkoulutukset), tarkistetaan työprosessit, välineet ja tilat. Riskikartoitusta täsmennetään. Kehittämistoimenpiteet kirjataan ja seurataan niiden toteutusta.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Työtä tehdään pääasiallisesti asiakkaan omassa kodissa. Työssä huomioidaan kodin turvallisuus ja pyrimme yhteistyössä asiakkaan kanssa saamaan kodin toimimaan turvallisuutta tukevalla tavalla mm. esteettömyys ja tarvittavat apuvälineet huomioiden. Asiakasturvallisuudessa huomioidaan myös sähkölaitteet, valaistus, kosteat tilat (liukastumisvaara), kalusteet ja kaiteet.

Riskitekijöitä pyritään jatkuvasti huomioimaan ja havainnoimaan ja niihin puututaan välittömästi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tieto riskeistä ja vaaratilanteista hyödynnetään palvelun kehittämisessä sekä toimintatapoja muutetaan vastaamaan palvelun laadullisia tavoitteita. Tarvittavien työvälineiden käyttöön perehdytään asianmukaisesti ja hankitaan tarvittaessa täydennyskoulutusta. Asiakassiirtymiin varataan riittävästi aikaa

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan:

- Poikkeama- ja häiriitapahtumailmoitukset
- Asiakaspalaute ja reklamaatiot (suulliset, kirjalliset)
- Sisäiset tarkastukset (välineet, tilat, toimintavat ja niiden turvallisuus)
- Palvelusuunnitelmat (toteutuminen)

Koko henkilöstö on mukana laadun ja riskienhallinnan seuraamisessa ilmoittamalla havainnoistaan vastuuhenkilölle.

5.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen käytäntöjen toteutumista seurataan ja suunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.