Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma, Koivuharjun kotipalvelu

KOIVUHARJUN
KOTIPALVELU

5.10.2026

Sisällys

1. Palveluntuottajaa ja toimintaa koskevat tiedot 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 3
1.2 Toiminta-ajatus 3
1.3 Palvelut 4
2. Asiakkaan oikeuksien varmistaminen 5
2.1 Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys 6
2.2 Itsemääräämisoikeus 6
2.3 Palvelukartoitus ja palvelusopimus 6
2.4 Asiakaspalaute 7
2.5 Asiakkaan oikeusturva 7
3. Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen 8
3.1 Tietosuoja ja vaitiolovelvollisuus 8
3.2 Monialainen yhteistyö 9
3.3 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt 9
3.4 Terveydenhoidolliset toimet ja lääkehoidon turvallisuus 9
3.5 Toimitilat ja välineet 10
4. Ammatillisen osaamisen ylläpitäminen 10
5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 10
6. Riskienhallinta 10
6.1 Toimitilojen turvallisuus 11
6.2 Poikkeamat ja vaaratilanteet 11
7. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja seuranta 11

1. Palveluntuottajaa ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Koivuharjun kotipalvelu
- Y-tunnus: 3645340-7
- Yhteystiedot
  - 044 741 2517
  - asiakaspalvelu@koivuharjunkotipalvelu.fi
  - Koivuharjunpolku 1, 37830 Akaa
- Vastuuhenkilö, Jenna Hintsala

1.2 Toiminta-ajatus

Koivuharjun kotipalvelu tuottaa kokonaisvaltaista, laadukasta ja asiakaslähtöistä kotipalvelua ikäihmisille ja muille arjessaan tukea tarvitseville henkilöille, joiden toimintakyky on tilapäisesti tai pysyvästi alentunut. Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa turvallinen kotona asuminen ja laadukas elämä asiakkaan omassa kotiympäristössä. Palvelua tarjotaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan, mahdollisimman laaja-alaisesti, niin, että asiakas saisi kaiken tarvitsemansa palvelun samalta palveluntuottajalta saman käynnin aikana.

Koivuharjun kotipalvelun arvot:

- Asiakaslähtöisyys: Palvelu räätälöidään yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja arvokkaasti.
- Luotettavuus ja jatkuvuus: Palvelun tuottaa aina sama, tuttu ammattilainen. Sovituista ajoista ja tehtävistä pidetään kiinni.
- Kokonaisvaltaisuus ja tehokkuus: Saman sovitun käynnin aikana tehdään monipuolisesti ja joustavasti niitä asioita, joita asiakas sillä hetkellä eniten tarvitsee.
- Lämpö ja sydämellisyys: Kohtaamisissa on aikaa pysähtyä ja olla läsnä. Palvelulla pyritään myös lieventämään yksinäisyyttä ja tukemaan omaisten jaksamista.

Palvelu tuotetaan pääasiassa yksityisenä sosiaalipalveluna palveluntuottajalta suoraan yksityisille asiakkaille. Palveluun voidaan sisällyttää sosiaalihuoltolain mukaisia vähäisiä terveydenhoidon toimia siltä osin, kuin ne voisivat olla myös asiakkaan itsensä tai läheisen toteuttamia. Yritys tuottaa lisäksi täydentävästi sosiaalipalveluihin kuulumattomia palveluita asiakkaan tuen tarpeen täyttämiseksi.

Palveluyksikkö tuottaa palveluita pääasiassa asiakkaan kodissa ja sen lähiympäristössä sekä lisäksi muussa asiakkaan haluamassa paikassa tai asiointikohteessa. Palveluita tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen toiminta-alueella, pääasiassa Akaan, Urjalan, Vesilahden, Lempäälän ja Valkeakosken alueilla.

Kaikille palveluntuottajalta sosiaalipalveluita ostaville yksityisille asiakkaille järjestetään palvelukartoitus, jonka perusteella laaditaan yksilöllinen palvelusopimus, joista tulee sosiaalihuoltolain mukaisesti ilmi muun muassa perusteet sosiaalipalveluiden tarpeelle, palvelun järjestämisen tavoitteet, palvelun sisältö sekä kesto.

Palveluntuottajan sairastumistapauksissa tai tilanteissa, joissa palveluntuottajan palvelut tai toimivaltuudet eivät kata asiakkaan palvelutarvetta, voidaan hyödyntää muiden palveluntuottajien palveluita. Tällöin asiakas sopii muiden palveluntuottajien kanssa erilliset palvelusopimukset.

1.3 Palvelut

1.3.1 Palvelutarjonta sisältää seuraavia palveluita:

- Henkilökohtainen apu
  - Peseytymisapu: Suihkussa ja saunomisessa avustaminen.
  - Muu henkilökohtainen apu: Ihonhoito, kynsien leikkaus ja hiusten hoito, hiusten laitto ja hiusten perusleikkaukset.
  - Terveydenhoito: Terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon liittyvät toimet, kuten verenpaineen ja verensokerin mittaukset, ihonhoito, lääkehoidon toteutumisen seuranta sekä yleinen asiakkaan terveydentilan seuranta.
- Pyykki- ja ruokahuolto
  - Ruuanlaitto: Kotiruuan valmistus asiakkaan keittiössä, yhdessä asiakkaan kanssa.
  - Pyykkihuolto: Pyykin pesu asiakkaan kotona, kuivatus, silitys, viikkaus ja kaappeihin järjestely.
  - Vuodehuolto: Lakanoiden vaihto ja petivaatteiden tuuletus.
- Kodin- ja kiinteistönhoito
  - Ylläpitosiivous: Pölyjen pyyhintä, imurointi, moppaus ja keittiön sekä wc-tilojen puhdistus.
  - Muu siivous ja järjestely: Ikkunoiden pesu, asunnon ja kaappien järjestelyt, huonekalujen siirtely.
  - Pienet kiinteistönhoidon toimet: Lamppujen ja paristojen vaihdot, kodin laitteiden toiminnan varmistaminen ja muut vastaavat kiinteistön turvallista ja sujuvaa toimintaa ylläpitävät toimet.
  - Ulkotilojen hoito: Kukkien kastelu, ruohonleikkuu ja puutarhan pienten askareiden hoitaminen, lumenluonti kulkuväyliltä ja hiekoitus turvallisen liikkumisen takaamiseksi.
- Asiointiapu ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen
  - Asiointiapu: Terveydenhuollossa asioinneilla avustaminen ja tukeminen, kaupassakäynti tai apteekkiasiointi asiakkaan

kanssa tai puolesta, luotettavasti ja turvallisesti (ei sisällä asiakkaan kuljetusta).
    - Aktiivisuuden tukeminen: Asiakkaan harrastuksissa tukeminen, viriketoiminnan suunnittelu ja järjestäminen asiakkaan kiinnostuksen mukaisesti kotona tai kodin ulkopuolella, ulkoiluseura tai muun liikkumisen tukeminen, pelaaminen, lehtien lukeminen.
    - Sosiaalisuuden tukeminen: Keskusteluseura ja ystävätoiminta asiakkaan yksinäisyyden kokemuksen vähentämiseksi, yhteydenpidossa tukeminen ystäviin ja läheisiin, muissa sosiaalisissa tilanteissa tukena toimiminen.

1.3.2 Aura-palveluluokituksen mukaiset palvelualat, joiden mukaisia palveluita palveluyksikkö tuottaa:

- Iäkkäiden kotihoito (sosiaalihuolto) 2235
    - Iäkkäille tarkoitettu sosiaalihuoltolain 19 a §:n mukainen kotihoito. Palvelu sisältää asiakkaan tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävän toiminnan sekä muun henkilön suoriutumista tukevan toiminnan. Kotihoitoa voidaan järjestää henkilön tarpeen mukaan vuorokauden ajasta riippumatta. Kotihoito voi sisältää myös sellaisia terveydenhuollon tehtäviä, jotka toteutetaan kotihoidon työntekijän toteuttamina, asiakkaan itsehoitoa vastaavina toimenpiteinä (kuten lääkehoitoa ja verenpaineen mittausta)
- Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito (sosiaalihuolto) 2325
    - Sosiaalihuoltolain 19 a §:n mukainen kotihoito, joka on tarkoitettu muille asiakasryhmille kuin lapsiperheille tai ikääntyneille. Palvelu sisältää asiakkaan tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävän toiminnan sekä muun henkilön suoriutumista tukevan toiminnan. Kotihoitoa voidaan järjestää henkilön tarpeen mukaan vuorokauden ajasta riippumatta. Kotihoito voi sisältää myös sellaisia terveydenhuollon tehtäviä, jotka toteutetaan kotihoidon työntekijän toteuttamina, asiakkaan itsehoitoa vastaavina toimenpiteinä (kuten lääkehoitoa ja verenpaineen mittausta).
- Tukipalvelut (Sosiaalihuoltolaki 19 §) D92
    - Tukipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 19 §:ssä tarkoitettuja kotona asumista tukevia palveluja. Näitä ovat ateriapalvelut, vaatehuolto- ja pyykkipalvelut, siivouspalvelut, asiointipalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät ja tukevat palvelut.

2. Asiakkaan oikeuksien varmistaminen

Koivuharjun kotipalvelulle on ensisijaisen tärkeää, että palvelua tuotettaessa asiakkaan oikeudet toteutuvat kaikissa vaiheissa. Palveluntuottajan vastuuhenkilö arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa sekä pyytää

asiakkailta suoraa palautetta varmistaakseen, ettei palvelun toteuttamisessa synny minkäänlaisia asiakkaan oikeuksia loukkaavia käytäntöjä.

2.1 Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys

Asiakkaita kohdellaan kaikissa palvelun vaiheissa tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti riippumatta heidän iästään, terveydentilastaan, toimintakyvystään, sukupuolestaan, alkuperästään, kielestään, uskonnostaan, mielipiteestään tai muusta henkilöön liittyvästä tekijästä. Palveluissa otetaan huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet, elämäntilanne, kulttuuritausta ja henkilökohtaiset toiveet.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan kaikissa arjen askareissa ja kohtaamisissa. Palvelu tuotetaan ensisijaisesti suoraan asiakkaalle, läheiset, omaiset tai muu asianhoitaja otetaan mukaan palvelun tuottamisen vaiheisiin asiakkaan toiveen mukaisesti.

Palvelun aloittavan palvelukartoituksen aikana varmistetaan, että asiakas ja hänen läheisensä saavat tiedon palvelun sisällöstä ja ehdoista selkeästi ja ymmärrettävästi. Viestinnässä käytetään selkeää suomen kieltä, ja tarvittaessa hyödynnetään asiakkaalle tuttua kommunikaatiotapaa tai tukimateriaaleja.

2.2 Itsemääräämisoikeus

Palvelut toteutetaan aina yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakas päättää itse, mitä palveluita sovitun ajan puitteissa tuotetaan ja hänen kieltäytymistään tai tahtoaan kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Asiakkaan omaa toimijuutta ja hallinnan tunnetta tuetaan lähihoitajan ammattitaidolla. Asioita ei tehdä asiakkaan puolesta, jos hän kykenee niihin itse, vaan häntä rohkaistaan säilyttämään omat voimavaransa. Mikäli asiakkaalla on esimerkiksi muistisairaus tai kommunikaation vaikeuksia, asiakkaan ilmeiden, eleiden ja mieltymysten tulkitsemiseen kiinnitetään erityistä huomiota, jotta varmistuttaisiin, että palvelu etenee asiakkaan ehdoilla.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia fyysisiä tai psyykkisiä rajoitustoimenpiteitä ei käytetä palveluntuottajan toimesta missään olosuhteissa. Jos asiakkaan turvallisuus kotiympäristössä vaatisi erityisratkaisuja, asia otetaan heti puheeksi omaisten ja muiden tarvittavien tahojen kanssa turvallisten ja vapaaehtoisuuteen perustuvien vaihtoehtojen löytämiseksi.

2.3 Palvelukartoitus ja palvelusopimus

Jokainen asiakassuhde aloitetaan palvelukartoituksella, jossa arvioidaan asiakkaan avun ja tuen tarve, palvelun tavoitteet, asiakkaan mieltymykset, palvelun kesto, palvelun ehdot ja vastuut sekä muut palvelun toteuttamiseen liittyvät asiat. Palvelukartoituksen pohjalta kullekin asiakkaalle laaditaan yksilöllinen kirjallinen palvelusopimus.

Palvelukartoitus järjestetään ja palvelusopimus laaditaan ensisijaisesti aina suoraan palvelun kohteena olevan asiakkaan kanssa. Asiakkaan toiveen mukaisesti mukana voi olla myös asiakkaan omaisia, läheisiä tai muita asiakkaan asianhoitajia.

Palvelusopimus laaditaan palveluntuottajan laatimalle lomakepohjalle, joka ohjaa asiakkaan palvelutarpeiden selvittämistä ja ohjaa palvelukokonaisuuden muodostamista yrityksen palveluvalikoiman pohjalta. Palvelusopimus tarkastetaan ja päivitetään aina tarvittaessa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti vastuuhenkilön toimesta, tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusopimuksen toteutumisen seurantaa ja päivittämistarvetta tukee asiakkaan kanssa luotu luottamuksellinen ja avoin suhde, jossa tarpeita ja toiveita voidaan nostaa matalalla kynnyksellä esiin.

2.4 Asiakaspalaute

Koivuharjun kotipalvelussa ylläpidetään aktiivisen palautteenannon käytäntöä, jossa palautetta on sujuvaa ja helppoa antaa matalalla kynnyksellä. Palautetta kerätään asiakkailta sekä mahdollisesti heidän läheisiltään, säännöllisesti tätä varten luodulla anonyymillä palautelomakkeella. Lomake tullaan sijoittamaan myös yrityksen verkkosivuille. Lisäksi asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan suulliseen ja muuhun vapaamuotoiseen kirjalliseen palautteeseen. Hyvää ja avointa palautekulttuuria pyritään ylläpitämään avoimella ja luottamuksellisella asiakassuhteella, jolloin asioiden esiin nostaminen on helppoa ja sujuvaa.

Kaikki palaute kootaan ja ne käsitellään huolellisesti. Saatua palautetta hyödynnetään asiakkaan tarpeita vastaavan yksilöllisen palvelun toteuttamisen lisäksi koko yrityksen toiminnan kehittämisessä.

2.5 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan ymmärrystä hänen käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista liittyen hänelle tuotettuun palveluun tuetaan asiakkaan tarvitsemalla tavalla. Näin huolehditaan, että asiakkaan oikeudet toteutuvat tasavertaisesti. Asiakkaan käytössä olevat oikeusturvakeinot nostetaan osaksi omavalvontasuunnitelmaa, jonka kautta asiakkaalla on mahdollisuus näihin tutustua.

Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilla kuvataan selkästi sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet: https://stm.fi/sosiaalihuollon-asiakkaan-oikeudet

- *Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle. (stm.fi)*
- *Sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä. (stm.fi)*

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavat tukevat asiakasta oikeuksiensa toteutumiseen liittyvissä asioissa: https://pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava

- Yhteystiedot: 040 504 5249, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Ostettaessa palvelua yksityiseltä yritykseltä, myös Kilpailu- ja kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa

kysymyksissä ja riitatilanteissa: https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/ , https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/palvelut/

Mahdolliset palveluntuottajan saamat muistutukset tai toiminnasta tehdyt kantelut käsitellään palveluntuottajan vastuuhenkilön toimesta viipymättä ja asianmukaisesti. Koivuharjun kotipalvelussa suhtaudutaan vakavasti asiakkaan oikeuksien toteutumiseen. Muistutuksen tai valituksen saadessaan, palveluntuottajan toimesta tehdään välittömästi tilannearvio ja ryhdytään tarvittaviin toimepiteisiin toiminnan kehittämiseksi. Vastuuhenkilö varmistaa kulloisenkin muistutusten tai kanteluiden käsittelyn ajantasaisen ohjeistuksen ja etenee asiassa sen mukaisesti.

3. Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Koivuharjun kotipalvelun keskeisiä arvoja ovat asiakaslähtöisyys ja laadukkuus, eli palvelut tuotetaan aina asiakkaan tarpeista ja toiveista lähtien ja asiakkaan laatukäsitystä vastaavalla laadulla. Laadukkuus voi tarkoittaa esimerkiksi turvallisuutta, tehokkuutta, luotettavuutta tai asiakkaan lämmöllä kohtaavaa otetta.

Palveluntuottaja pyrkii omassa toiminnassaan aina huolellisuuteen, täsmällisyyteen ja luotettavuuteen. Sovituista asioista pidetään kiinni ja asiat hoidetaan kerralla mahdollisimman hyvin. Laatua pyritään ylläpitämään myös sillä, että toiminta organisoidaan tarkoituksenmukaisella tavalla, aikataulut sovitaan riittävän väljiksi, jotta kiireen tuntua ei synny ja aikatauluissa varmasti pysytään. Palveluntuottaja varmistaa laadukkaan palvelun toteutumisen myös sillä, että asiakkaita otetaan palveltavaksi vain sen verran, mitä palveluntuottaja kokee pystyvänsä erinomaisella laadulla palvelemaan.

Palveluntuottaja arvioi toimintaansa jatkuvasti suhteessa asiakaslupauksiinsa ja pyytää aktiivisesti palautetta asiakkailta kehittääkseen toimintaansa yhä asiakaslähtöisemmäksi.

Näiden lisäksi palveluntuottajan toimintaa ohjaa ja määrittelee lakisääteiset ohjeistukset ja kriteerit, joita noudatetaan tarkoituksenmukaisella tavalla ja jotka osaltaan ohjaa palveluiden tuottamista.

3.1 Tietosuoja ja vaitiolovelvollisuus

Palveluntuottajalla on ehdoton vaitiolovelvollisuus kaikissa asiakkaan terveyteen, talouteen ja yksityiselämään liittyvissä asioissa. Asiakastiedot ja -sopimukset säilytetään tietoturvallisesti lukitussa tilassa palveluntuottajan toimistotiloissa tai salasanalla suojatussa digitaalisessa järjestelmässä EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisesti. Omaisille tai muille ulkopuolisille tahoille luovutetaan tietoja vain asiakkaan luvalla ja yhteisesti sovitun käytännön mukaisesti. Tarvittava viestiminen yrittäjän ja asiakkaan tai hänen omaisten välillä toteutetaan yhteisesti sovitulla, kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla.

EU: n tietosuoja-asetuksen mukaisen toiminnan toteuttamiseksi palveluntuottaja ylläpitää ajantasaista osaamistaan tietosuoja-asetuksista ja ohjeista ja varmistaa säännöllisesti tämän toteutumisen toiminnassaan kaikilta osin.

3.2 Monialainen yhteistyö

Asiakkaiden palvelun toteuttamisen osalta tehdään asiakkaan, läheisten ja mahdollisten muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien osapuolten kanssa tarvittavaa yhteistyötä, kuitenkin aina asiakkaan tahdon ja toiveen mukaisesti. Palveluntuottaja ei luovuta mitään asiakastietoa muille tahoille ilman asiakkaan suostumusta. Akuuteissa asiakkaan terveyttä tai henkeä uhkaavissa tilanteissa palveluntuottajalla on kuitenkin velvollisuus olla yhteydessä terveydenhuoltoon tai hätäkeskukseen avun saamiseksi. Asiakkaan suostumuksella palveluntuottaja voi luovuttaa asiakkaaseen liittyvää tietoa esimerkiksi julkiselle terveydenhoidolle tai muille yksityisille palveluntuottajille. Asiakasta voidaan tukea ja yhdessä toteuttaa yhteydenpitoa tarvittaviin tahoihin asiakkaan asioiden edistämiseksi.

3.3 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Palveluntuottaja toteuttaa yleisiä hygieniakäytäntöjä kaikessa toiminnassaan ja ehkäisee näin erilaisten infektioiden leviämistä asiakkaille tai itselleen. Palveluntuottaja hankkii ja pitää aina mukanaan tavanomaisia hygieniatarvikkeita ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti hyvien hygieniakäytäntöjen toteutumiseksi, kuten käsien desinfiointiaineen ja suojakäsineiden käyttö.

Tyypillisimpiä palveluntuottajan toimintaan liittyviä infektioita ovat kausi-infektiot. Näiden leviämistä pyritään ehkäisemään ensisijaisesti huolellisella käsihygienialla sekä noudattamalla toiminnassa kaikilta osin hyviä hygieniakäytäntöjä. Tätä vahvistetaan tarvittaessa tarkoituksenmukaisella suojapukeutumisella, kuten suojakäsineillä, suu-nenäsuojuksella ja esiliinalla. Infektioiden leviämistä pyritään välttämään myöskin palveluntuottajan oman terveyden ylläpitämisellä sekä sillä, että oireiden ilmaantuessa asiakkaita ei tavata kasvotusten ja tapaamiset pyritään siirtämään toiseen ajankohtaan.

Palveluntuottaja ylläpitää osaamistaan tavanomaisista hygieniakäytännöistä sekä ajantasaisista infektioiden torjuntaohjeista seuraamalla säännöllisesti ohjeistuksia ja niiden päivityksiä sekä seuraamalla mahdollisia vallitsevan infektiotilanteen toimintaohjesuosituksia ja toteuttamalla niitä tarkoituksenmukaisesti.

3.4 Terveydenhoidolliset toimet ja lääkehoidon turvallisuus

Palveluntuottajan tuottaa pääasiassa sosiaalipalvelua, joten Koivuharjun kotipalvelu ei tarjoa asiakkaille terveydenhoitdollista tai lääkehoidollista palvelua. Näihin liittyviä toimenpiteitä voidaan kuitenkin tuottaa pienimuotoisesti sosiaalipalvelulain mukaisesti asiakkaan itsehoitoa vastaavina toimenpiteinä.

Yrittäjän lähihoitajan koulutus ja ajantasainen osaaminen takaa valmiudet turvalliseen lääkehoidon seurantaan ja vähäisiin terveydenhoidollisiin toimiin. Jos palveluun kuuluu lääkehoitoa (esim. muistuttaminen dosettilääkkeistä), lääkehoidon toteutus ja vastuut sovitaan tarkasti palvelusuunnitelmassa. Terveydenhoidollisista toimista sovittaessa otetaan huomioon lain mukaisuus sosiaalipalveluita tuottaessa. Mikäli asiakkaan terveydentilassa tapahtuu muutoksia ja asiakkaan palvelutarpeet muuttuvat sellaisiksi, joihin palveluntuottajalla ei ole osaamista tai toimivaltuuksia vastata, asiakas ohjataan oikean

palvelun, kuten julkisen terveydenhuollon piiriin ja asiasta tiedotetaan sovitusti myös omaisille.

3.5 Toimitilat ja välineet

Palveluntuottaja rajaa selkeästi yrityksen laitteille, välineille ja tarvikkeille turvalliset ja hygieniset tilat sekä tietosuojan piiriin kuuluville papereille ja toiminnalle tarkoituksenmukaiset tilat ja kalusteet. Koivuharjun kotipalvelun pääasialliset työvälineet ovat auto, matkapuhelin ja tietokone sekä myöhemmin mahdolliset siivous- tai muut vastaavat palveluiden toteuttamiseksi tarvittavat välineet. Palveluntuottaja pitää huolta, että välineitä käytetään kaikilta osin turvallisesti ja huolletaan tarkoituksenmukaisesti. Laitteiden ja järjestelmien osalta varmistutaan, että niiden käyttö ja järjestelmät vastaavat tarvittavalla tavalla asiakkaan tietosuojan ja tietoturvan toteutumiseen palvelun kaikissa vaiheissa.

4. Ammatillisen osaamisen ylläpitäminen

Vastuuhenkilönä ja ainoana työntekijänä toimii yrittäjä itse. Koulutustausta (lähihoitaja ja tradenomi) tukee vahvasti sekä monipuolisen sosiaali- ja terveysalan osaamisen ylläpitämistä että yritystoiminnan ylläpitämiseen ja asioiden organisointiin liittyvän ammattitaidon ylläpitämistä. Näihin liittyvää osaamista ylläpidetään mm. seuraamalla alan lainsäädäntöä, viranomaisohjeita (Valviran ja AVI:n tiedotteet) sekä osallistumalla erilaisille kursseille ja täydennyskoulutuksiin. Yrittäjällä on vahva motivaatio ja halu kehittää ja laajentaa ja ylläpitää monipuolista osaamistaan jatkuvasti erilaisilla tavoilla sekä seurata ajankohtaisia keskusteluja toimintaan liittyvistä teemoista.

5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Koivuharjun kotipalvelu tekee yhteistyötä myös muiden yrittäjien kanssa siltä osin, mitä Koivuharjun kotipalvelu ei kata tai toimivaltuudet eivät ole riittävät, sekä mahdollisen sijaistamistarpeen tilanteissa. Muiden yrittäjien palveluiden hyödyntämisestä sovitaan aina asiakkaan kanssa erikseen ja solmitaan erilliset palvelusopimukset.

Palveluntuottajan palvelut ei pääsääntöisesti ole asiakkaalle arjen kulkua estäviä tai asiakkaan jokapäiväisen terveden ylläpitämisen kannalta välttämättömiä. Tämän vuoksi tietyissä tilanteissa, kuten palveluntuottajan äkillisissä lyhytkestoisissa sairastumistapauksissa, pyritään ensisijaisesti sopimaan asiakkaalle uusi palveluaika myöhempään ajankohtaan. Palvelutarpeen paikkaamisesta voidaan sopia asiakkaan luvalla myös omaisten tai läheisten kanssa. Viimesijaisessa ja pidempikestoisissa tilanteissa asiakkaalle voidaan tarjota tai tukea toisen palveluntuottajan palvelun hankkimisessa, korvaamaan akuuttia palvelutarvetta. Tällaisissa tilanteissa asiakas sopii toisen palveluntuottajan kanssa erilliset palvelusopimukset.

6. Riskienhallinta

Koska yritys toimii yhden hengen voimin (yrittäjä itse tuottaa kaikki palvelut ja on yrityksen ainoa työntekijä), riskienhallinta ja laadunvalvonta on suoraa ja välitöntä. Riskien arviointia ja hallintaa toteutetaan jatkuvasti osana palvelun laadun tarkkailua ja arviointia ja osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä,

yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Asiakas voi tutustua tunnistettuihin riskeihin palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmasta, joka voidaan myös asiakkaan toivoessa käydä yhdessä läpi.

6.1 Toimitilojen turvallisuus

Palvelu tapahtuu pääasiassa asiakkaan kotona. Mahdollisia kotiympäristön riskejä arvioidaan palvelukartoituksen lisäksi jatkuvasti palvelua tuotettaessa (esim. kaatumisvaarat, puutteelliset valaistukset tai muut turvallisuutta uhkaavat olosuhteet). Näihin pyritään yhdessä asiakkaan kanssa vaikuttamaan turvallisuutta lisäävästi sitä mukaa kun niitä havaitaan. Yrittäjä käyttää asianmukaisia työvarusteita ja suojavälineitä näiden käyttöä suositeltavissa tehtävissä.

6.2 Poikkeamat ja vaaratilanteet

Palveluntuottajan tavoitteena on panostaa palvelun laatuun sekä toimintansa turvallisuuteen sekä havainnoida ympäristöä turvallisuusnäkökulmasta niin hyvin ja aktiivisesti, että poikkeamia ja vaaratilanteita ei syntyisi. Jos toiminnassa tai ympäristössä havaitaan palveluntuottajan tai asiakkaan tai hänen läheisensä toimesta jokin mahdollinen poikkeaman tai vaaran paikka, siihen pyritään puuttumaan viivytyksettä varsinaisten tilanteiden syntymisen ennaltaehkäisemiseksi.

Kaikki joko palveluntuottajan itse tai asiakkaan tai hänen omaisensa havaitseman poikkeamat, läheltä-piti-tilanteet tai vaaratapahtumat (esim. poikkeama palvelun laadussa, ennalta havaittu vahingon mahdollisuus, esinevahinko tai asiakkaan loukkaantuminen käynnin aikana,) kirjataan ylös, niiden syyt selvitetään, käsitellään huolellisesti asianosaisten kanssa ja toimintatapoja korjataan heti seuraavien vaaratilanteiden syntymisen ehkäisemiseksi ja tapahtumien minimoimiseksi. Yrityksellä on voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus mahdollisten vahinkojen varalta.

7. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma on laadittu 5.10.2026

Tämä omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka pidetään nähtävillä yrityksen verkkosivuilla (koivuharjunkotipalvelu.fi). Asiakkaalla on mahdollista pyytää omavalvontasuunnitelmaa nähtäväksi itselleen myös paperisena. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot arkistoidaan sähköisesti.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö Jenna Hintsala. Yksityisyrittäjänä ja palveluyksikön ainoana työntekijänä toimiessaan omavalvontasuunnitelman asianmukainen toteuttaminen on kokonaisuudessaan palveluyksikön vastuuhenkilön vastuulla. Vastuuhenkilö vastaa henkilökohtaisesti siitä, että toiminta on kaikilta osin suunnitelman mukaista ja suunnitelma vastaa käytännön toimintaa.

Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina, jos toiminnan sisällössä, lainsäädännössä tai viranomaisohjeissa tapahtuu merkittäviä muutoksia.