

Omavalvontasuunnitelma

Anniinan Kotiapu

24.8.2025

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottaja	3
2. Palvelumuoto ja asiakasryhmä	3
3. Toiminta-ajatus ja arvot.....	3
4. Asiakkaan asema ja oikeudet	4
5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	4
6. Riskienhallinta	5
7. Henkilöstö ja koulutus	7
8. Laadunvarmistus	7
9. Valmiussuunnitelma ja poikkeustilanteet	8
10. Omavalvonnan seuranta ja päivittäminen.....	9

1. palveluntuottaja

Anniinan kotiapu
3019704-3
Jääkärimarssi 22
90670 Oulu
040 960 4920
info@anniinankotiapu.fi

Yrityksellä on yksi palveluyksikkö, jonka nimi on Anniinan kotiapu. Palveluyksikön yhteystiedot ovat samat kuin palveluntuottajalla.

Palveluyksikön vastuuhenkilönä toimii Anniina Pennanen.

Hän vastaa yksikön päivittäisestä toiminnasta, palvelun laadusta ja asiakasturvallisuudesta sekä siitä, että toiminta täyttää lainsäädännön vaatimukset koko palvelujen toteuttamisen ajan.

Omavalvonnan vastuuhenkilönä toimii palveluyksikön vastuuhenkilö, ellei toisin mainita.

Hän vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittäisestä, henkilöstön perehdyttämisestä siihen, sekä siitä, että henkilöstö noudattaa suunnitelmaa ja seuraa sen toteutumista. Hän huolehtii myös suunnitelman julkaisemisesta ja sen saatavuudesta asiakkaille ja viranomaisille.

2. palvelumuoto ja asiakasryhmä

Yritys tuottaa kotipalveluita, jotka on suunnattu lapsiperheille. Kaikki palvelut tuotetaan asiakkaan kotona Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen alueella (Oulu). Palvelut pyritään toteuttamaan täysin oman, koulutetun henkilöstön voimin.

Palveluntuottajalla on seuraavat luvat:

- Lupa lapsiperheiden kotipalveluun ja iäkkäiden kotihoitoon on myönnetty aluehallintoviraston toimesta 21.7.2022. PSAVI/7654/2022

3. Toiminta-ajatus ja arvot

Yrityksen tavoitteena on tarjota laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluita, joissa kiireettömyys ja laatu ovat keskiössä. Pienen yrityksen etuna on mahdollisuus tarjota yksilöllistä ja jatkuvuutta tukevia palveluita, mikä vähentää henkilöstövaihtuvuutta asiakkaan kannalta. Palveluiden vaikutuksia seurataan säännöllisesti asiakaspalautteen

sekä laadunhallinnan mittareiden avulla.

Yrityksen toiminta perustuu kolmeen keskeiseen periaatteeseen:

- Ammatillisuus: Palvelut tuotetaan hoitoalan ammattilaisten toimesta, ja työntekijöiden osaamista kehitetään jatkuvasti.
- Yhteistyö: Asiakas, hänen omaisensa ja muut hoitavat tahot osallistuvat palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi avustamme tarvittaessa yhteydenpidossa muihin hoitaviin tahoihin ja virastoihin.
- Kokonaisvaltaisuus: Asiakas kohdataan yksilöllisesti, huomioiden hänen fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeensa.

4. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakas kohdataan yksilöllisesti, kunnioittavasti ja hänen tarpeisiinsa vastaten. Palvelun suunnittelu, toteutus ja arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan, hänen omaistensa ja mahdollisesti hyvinvointialueen palveluohjaajan kanssa.

Asiakas saa riittävästi tietoa tarjottavista palveluista, niiden sisällöstä, tavoitteista ja omista oikeuksistaan. Hänellä on oikeus osallistua palvelunsa suunnitteluun, ja hänelle annetaan mahdollisuus vaikuttaa siihen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Mikäli palvelutilanteessa ilmenee tarvetta rajoittaa asiakkaan päätösvaltaa esimerkiksi turvallisuussyistä, se perustellaan, dokumentoidaan ja toteutetaan aina lainsäädäntöön nojaten.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta milloin tahansa, joko suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Palaute voidaan toimittaa suoraan työntekijälle tai vastuuhenkilölle, tai sähköpostitse osoitteeseen info@anniinankotiapu.fi.

Kirjallisiin muistutuksiin vastataan kirjallisesti 1–4 viikon kuluessa. Muistutukset käsittelee palveluyksikön vastuuhenkilö.

Tarvittaessa asiakkaalle annetaan tieto oikeusturvakeinoista, kuten oikeudesta saattaa asia sosiaali- tai potilasasiavastaavan (p. 08-6690600), aluehallintoviraston tai kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Linkit palautekanaviin ja muistutusohjeisiin ovat saatavilla pyydettäessä.

5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR), asiakastietolakia sekä sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä, ja yritys käsittelee tietoja tämän toimeksiannosta. Palveluntuottaja toimittaa tarvittavat asiakastietoihin ja palvelun

toteutukseen liittyvät raportit hyvinvointialueelle voimassa olevien ohjeiden ja sopimusten mukaisesti. Yrityksellä on selkeät, kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä.

Yrityksen tietosuojavastaavana toimii yrittäjä itse (Anniina Pennanen, 040960 4920, info@anniinankotiapu.fi). Hän vastaa myös asiakastietolain 7 §:n mukaisesta ohjeistuksesta asiakastietojen käsittelyyn.

Tietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä palvelun toteuttamiseksi. Henkilöstö on perehdytetty tietosuojakäytäntöihin ja sitoutettu kirjallisesti salassapitoon.

Asiakastietoja käsitellään sähköisesti Nursebuddy-järjestelmässä, joka on salattu ja tietoturvallinen. Paperisia asiakirjoja säilytetään lukituissa kaapeissa. Tietoja säilytetään ja käsitellään siten, että asiattomat eivät pääse niihin käsiksi. Paperiset asiakirjat hävitetään asianmukaisesti palvelun päättyttyä, esimerkiksi silppuamalla, kun ne on siirretty hyvinvointialueen arkistoon tai muun ohjeistuksen mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelussa asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät seuraavat ohjeet:

- asiakastiedot dokumentoidaan tarkasti ja ajantasaisesti, suunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa
- asiakirjat laaditaan selkeästi ja ymmärrettävästi
- paperiasiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa, sähköiset salatuissa järjestelmissä. Säilytysaika vähintään 10 vuotta asiakassuhteen päättymisestä
- tietoja ei luovuteta ilman asiakkaan kirjallista suostumusta tai lainmukaista perustetta
- tietoturvatimet kattavat sekä tekniset että fyysiset suojaukset
- kaikki tietojen luovutukset dokumentoidaan
- hävittäminen tapahtuu tietoturvallisesti

6. Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa. Riskiarvio tehdään vuosittain ja tarpeen mukaan, esimerkiksi palvelutarjonnan tai henkilöstötilanteen muuttuessa.

Tyypillisiä riskejä ovat:

- asiakkaan tai työntekijän loukkaantuminen kodin ulko- tai sisätiloissa
- äkillinen henkilöstövaje (esim. sairastumiset)
- tietosuoja- tai asiakastietorikkomukset

Riskienhallintakeinot:

- työntekijöitä ohjeistetaan turvallisuusriskien ennakointiin ja ilmoittamiseen

- jokaisesta havaitusta riskistä tehdään sisäinen ilmoitus ja tarvittaessa laaditaan toimenpidesuunnitelma
- tietosuoja-asioissa seurataan säännöllisesti tietojen käsittelyn käytäntöjä ja tehdään tarkastuksia
- tarvittaessa otetaan yhteyttä viranomaisiin (esim. lastensuojeluilmoitus)

Lapsiperheiden kotipalvelun riskienhallinnan prosessit:

1. Riskien tunnistaminen: kodin olosuhteet, perheen tilanne, työolosuhteet
2. Arviointi: todennäköisyys, vakavuus, priorisointi
3. Hallinta: ennaltaehkäisy, korjaavat ja reagoivat toimet
4. Seuranta: jatkuva arviointi ja dokumentointi
5. Oppiminen: palautteiden ja havaintojen hyödyntäminen
6. Henkilöstö ja koulutus: työntekijät perehdytetään riskienhallintaan osana perehdytystä ja koulutuksia

Lapsiperheiden kotipalvelussa riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa ja palvelun laatua. Riskienhallinnan tavoitteena on ennaltaehkäistä tilanteita, jotka voisivat vaarantaa asiakkaan, työntekijän tai palvelun turvallisuuden ja sujuvuuden.

Riskienhallinnan tavoitteet:

- Varmistaa lasten, vanhempien ja työntekijöiden turvallinen arki
- Ennakoida ja tunnistaa fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia riskejä
- Mahdollistaa asiakaslähtöinen ja turvallinen palvelun toteutus kotikäynneillä

Keskeiset osa-alueet:

Riskien tunnistaminen: Kartoitus tehdään säännöllisesti ja aina uuden asiakkuuden alkaessa. Huomioidaan kodin olosuhteet (liikkumistilat, hygieniariskit), perheen tilanne, väkivallan tai päihteiden riski, eläimet, allergiat, tartuntataudit ja työntekijän työskentelyolosuhteet.

Arviointi: Arvioidaan todennäköisyys ja vaikutus, tehdään harkinta erityisjärjestelyistä.

Toimenpiteet: Muutokset toimintatapoihin (parityöskentely, ohjeistus), tiedottaminen asiakkaalle.

Seuranta ja arviointi: Riskienhallinnan toteutuminen seurataan osana omavalvontaa. Tilanteet kirjataan ja käsitellään.

Oppiminen: Palautteet ja havainnot hyödynnetään kehittämistyössä.

Riskienhallinnan koordinoinnista ja seurannasta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö.

7. Henkilöstö ja koulutus

Yrityksen työntekijämäärä on mitoitettu vastaamaan palvelutarvetta siten, että työtä vastaanotetaan vain siinä laajuudessa, kuin käytettävissä oleva henkilöstö mahdollistaa turvallisen ja laadukkaan palvelun. Ylityöllistymistä vältetään tietoisesti.

Kaikilla työntekijöillä on tehtäviin soveltuva sosiaali- tai terveysalan koulutus, ja heidän pätevyytensä tarkistetaan ennen työsuhteen alkua. Lisäksi työntekijän rikostausta tarkistetaan ennen työn aloittamista, mikäli työtehtävät edellyttävät työskentelyä alaikäisten kanssa. Rikosrekisteriote pyydetään nähtäväksi lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (kulloinkin voimassa oleva versio) mukaisesti.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään monipuolisesti seuraamalla alaa koskevia muutoksia ja ohjeita, osallistumalla tarpeen mukaan täsmäkoulutuksiin (esim. verkkokoulutus) sekä perehdyttämällä huolellisesti uudet työntekijät. Toimintaohjeita päivitetään tilanteen mukaan osaamisen varmistamiseksi.

Työntekijät on perehdytetty ilmoitusvelvollisuuteen (SOTE-valvontalaki 741/2023, §29–30). Heitä ohjeistetaan ilmoittamaan viipymättä kaikista asiakkaan turvallisuutta tai palvelun laatua vaarantavista havainnoista suoraan vastuuhenkilölle. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti, ja ilmoittajaa suojataan lain mukaisesti niin, ettei hän joudu epäedulliseen asemaan ilmoituksen takia.

8. Laadunvarmistus

Asiakaspalautetta kerätään suullisesti ja kirjallisesti säännöllisesti, esimerkiksi palvelun päätyttyä tai määräajoin pidempiaikaisilta asiakailta. Palautteet käydään läpi ja ne dokumentoidaan.

Lisäksi laadunvarmistuksen keinoja ovat:

- Henkilöstön itsearviointi
- Yrittäjän suorittama seurantatyö
- Laadulliset mittarit (palvelun täsmällisyys, dokumentointi, asiakastyytyväisyys)

Palautteen ja seurantatietojen perusteella kehitetään palveluprosesseja ja päivitetään tarvittaessa toimintatapoja.

9. Valmiussuunnitelma ja poikkeustilanteet

Yrityksellä ei ole asiakastyöhön käytettäviä toimitiloja, vaan palvelut toteutetaan asiakkaan kotona. Tästä syystä valmiussuunnittelu keskittyy ensisijaisesti liikkuvaan työhön, henkilöstön saatavuuteen sekä viestintä- ja asiakastietojärjestelmien toimivuuteen.

Yrityksen asiakastyössä ei käytetä kameravalvontaa, eikä asiakkaiden koteihin kohdistu tallentavaa valvontaa.

Valmiussuunnitelma kattaa seuraavat tilanteet:

- sähkö- tai tietoliikennekatkokset (esimerkiksi Nursebuddy-järjestelmän käyttökatkot)
- henkilöstön äkillinen sairastuminen tai poissaolot
- epidemiat ja tartuntatautilanteet. Epidemioissa noudatetaan THL:n ohjeita, kuten suojavarusteiden käyttöä ja hygieniakäytäntöjä
- sääolosuhteet tai liikennehäiriöt, jotka estävät kotikäynnin toteutuksen

Poikkeamatilanteissa asiakkaaseen ollaan yhteydessä viivytyksettä, ja käynnit pyritään järjestämään uudelleen mahdollisimman pian. Tarvittaessa käytetään manuaalisia kirjauksia ja vaihtoehtoisia yhteydenpitomenetelmiä.

Yrityksellä on käytössä toimintamalli, jolla varmistetaan poikkeamien, kuten haitta-, vaara- ja läheltä piti -tilanteiden järjestelmällinen seuranta, dokumentointi, analysointi, korjaavien toimenpiteiden toteutus sekä oppiminen ja käytäntöjen kehittäminen. Sähkökatkojen varalta on olemassa toimintakortit, joiden mukaan tarvittaessa toimitaan.

Toimintamallin tavoitteena on edistää asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä tukea organisaation jatkuvaa kehittämistä. Poikkeamat käsitellään syyllistämättä ja oppimiseen perustuvalla lähestymistavalla.

Menettely poikkeamatilanteissa:

1. Poikkeamasta tehdään ilmoitus omalla lomakkeella.
2. Vastuuhenkilö käsittelee ilmoituksen, arvioi tilanteen ja dokumentoi tapahtuman.
3. Analysoidaan tapahtuman taustatekijät (esimerkiksi mahdollistavat tekijät tai juurisyyt).
4. Suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet (esim. ohjeistuksen tarkennus tai lisäkoulutus).
5. Opit jaetaan henkilöstölle esimerkiksi palaverissa.
6. Tapahtumia seurataan ja tilastoidaan, ja niistä raportoidaan osana omavalvontaa.

Poikkeamien lukumäärää, laatua ja toistuvuutta arvioidaan säännöllisesti. Tilanteiden käsittely tapahtuu esimerkiksi tiimipalaverissa tai vuosittaisissa arvioinneissa, ja niistä saatavaa tietoa hyödynnetään palvelun kehittämisessä ja riskien ehkäisyssä.

Valmiussuunnitelmassa on määritelty vastuut eri tilanteissa. Poikkeustilanteista vastaa ensisijaisesti palveluyksikön vastuuhenkilö, joka koordinoi tilanteen hallintaa ja viestintää.

Valmiussuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa. Päivittämisestä ja henkilöstön perehdytyksestä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö.

10. Omavalvonnan seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tai aina, kun toimintaan tulee olennaisia muutoksia (esim. palvelujen laajentuminen, henkilöstövaihdokset).

Yrittäjä vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja tiedottamisesta työntekijöille. Henkilöstö perehdytetään aina uuteen versioon. Päivittämisestä pidetään kirjaa (päiväys, muutoskohta). Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman arviointiin esimerkiksi tiimipalavereissa ja antaa palautetta kehittämistarpeista.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen nettisivuilla. Suunnitelmaan tehtävät muutokset julkaistaan ilman aiheetonta viivettä.

Hyväksyn ja vahvistan omavalvontasuunnitelman
Oulussa 24.8.2025


Anniina Pennanen