

Kotiapu Tiina Tmi
Omavalvontasuunnitelma
1.2.2026

Sisältö

1.Lukijalle	3
2.Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö.....	3
3.Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
Palveluntuottajan (palveluyksikön)perustiedot.....	3
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
Asiakasturvallisuus.....	4
Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
Vastuu palvelujen laadusta.....	4
Asiakkaan asema ja oikeudet.....	4
Muistutusten ja epäkohtailmoitusten käsittely.....	5
Henkilöstö.....	5
Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	5
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	5
Toimitilat ja välineet.....	6
Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	6
Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	6
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	6
Omavalvonnan riskienhallinta.....	6
Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	6
Ostopalvelut ja alihankinta.....	6
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	6
4.Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.	7

1. Lukijalle

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma perustuu Valviran Määräykseen 1/2024.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

3. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan (palveluyksikön)perustiedot

Kotiapu Tiina Tmi (y- 2168794–8)
Vilkuntie 20
26100 Rauma
p. 044 013 0768

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kotiapu Tiina Tmi tuottaa sosiaalihuollon tukipalveluna Satakunnassa siivouspalvelua itsemaksaville asiakkaille heidän omissa kodeissaan. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaiden kotona asumista, arjen sujuvuutta ja hyvinvointia tarjoamalla luotettavaa, yksilöllistä ja asiakkaan toiveisiin perustuvaa siivouspalvelua.

Toiminta perustuu luottamukselliseen asiakassuhteeseen, asiakkaan kunnioittamiseen ja yhdessä sovittuihin palvelusisältöihin. Siivous suunnitellaan aina asiakkaan kanssa yksilöllisesti siten, että huomioidaan asiakkaan tarpeet, voimavarat ja elämäntilanne. Palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella, eikä palveluja tuoteta ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelusopimus ja -suunnitelma.

Asiakasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

Kotiapu Tiinan palvelujen laatu perustuu huolelliseen ja vastuulliseen työskentelyyn asiakkaan kotona. Asiakasturvallisuutta edistetään toimimalla ennakoivasti, noudattamalla sovittuja toimintatapoja ja huomioimalla asiakkaan kodin turvallisuus osana siivoustyötä.

Työn aikana havainnoidaan mahdollisia turvallisuusriskejä, kuten liukastumisvaaraa, huonokuntoisia välineitä tai muita arkea haittaavia tekijöitä. Havaitut riskit käydään läpi asiakkaan kanssa ja tarvittaessa niistä tiedotetaan omaiselle asiakkaan suostumuksella. Työ tehdään asiakkaan kotia ja yksityisyyttä kunnioittaen

Vastuu palvelujen laadusta

Kotiapu Tiina vastaa itse palvelun laadusta, turvallisuudesta ja lainmukaisuudesta. Yrittäjä toimii palveluyksikön vastuuhenkilönä ja huolehtii siitä, että palvelu täyttää sosiaalihuollon tukipalveluille asetetut vaatimukset koko toiminnan ajan.

Palvelun laatua seurataan jatkuvasti asiakastyön yhteydessä, ja toimintaa kehitetään asiakkaiden palautteen ja omien havaintojen perusteella. Yrittäjä vastaa omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta, ajantasaisuudesta ja päivittämisestä.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema perustuu vapaaehtoisuuteen, yhdenvertaisuuteen ja kunnioittavaan kohteluun. Palveluun pääsy varmistetaan sopimalla palvelun sisällöstä ja aikataulusta suoraan asiakkaan kanssa. Asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Asiakkaalle annetaan ymmärrettävää tietoa palvelun sisällöstä, hinnoittelusta ja toimintatavoista ennen palvelun aloittamista. Asiakkaan toiveita kuunnellaan, ja palvelua muokataan tarpeen mukaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Mahdollinen epäasiallinen kohtelu käsitellään välittömästi. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan, mahdollisuudesta antaa palautetta sekä tehdä muistutus.

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa.

Asiakas: ”Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan.” Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla noin viikon kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse.

Yhteydenotto puhelimitse 09 5110 1200 tai täyttämällä kuluttajaneuvonnan asiointilomake verkko-osoitteessa <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Muistutusten ja epäkohtailmoitusten käsittely

Kotiapu Tiina vastaa itse ilmoitusten käsittelystä. Muistutukset ja ilmoitukset käsitellään viivytyksettä ja luottamuksellisesti. Yrittäjän tulee antaa asiakkaalle muistutukseen vastaus neljän viikon kuluessa kirjallisesti.

Asiakkaan esiin tuomat epäkohdat käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa, ja tarvittavat muutokset tehdään toimintaan. Muistutuksia hyödynnetään palvelun kehittämisessä.

Mikäli muistutus ei asiakasta tyydytä voi asiakas tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle Lupa- ja valvontavirastoon (kirjaamo@lvv.fi)

Henkilöstö

Kotiapu Tiina toimii yksinyrittäjänä eikä käytä sijaista, vuokratyövoimaa tai alihankkijoita. Palvelun tuottamiseen osallistuu ainoastaan yrittäjä itse. Yrittäjä huolehtii omasta osaamisestaan, työturvallisuudesta ja ammattitaidon ylläpitämisestä.

Mahdollisen muun työntekijän rikostausta selvitetään tarvittaessa lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) sekä valvontalain 28 §:n mukaisesti iäkkäiden kanssa työskentelyssä ennen palvelun aloittamista.

Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yrittäjä sopii asiakkaan ja / omaisen kanssa aikataulumuutoksista esim jos yrittäjä sairastuu / estyy toteuttamasta suunniteltua käyntiä.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö asiakkaan omaisten ja muiden toimijoiden kanssa tapahtuu asiakkaan suostumuksella. Tarvittaessa asiakasta ohjataan muiden palvelujen piiriin, esimerkiksi hyvinvointialueen tai järjestöjen tarjoamiin tukipalveluihin.

Toimitilat ja välineet

Palvelu tuotetaan asiakkaan omassa kodissa. Työssä käytettävät siivousvälineet ovat joko asiakkaan omia tai yrittäjän mukanaan tuomia. Välineiden kuntoa seurataan, ja asiakkaan viallisista välineistä ilmoitetaan asiakkaalle välittömästi. Omat välineet huolletaan ja rikkoutuneiden välineiden tilalle hankitaan uudet. Työ tehdään turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakkaaseen ollaan yhteydessä puhelimitse.

Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietoja (nimi, puh, osoite) käsitellään luottamuksellisesti ja vain palvelun toteuttamisen edellyttämässä laajuudessa. **Asiakkaan tiedot säilytetään suojatusti lukitussa tilassa yrittäjän kotona eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.** EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia noudatetaan.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluja saavilta asiakkailta, mahdollisesti tarvittaessa omaiselta kerätään palautetta vähintään kerran vuodessa. Suullinen palaute kirjataan myös.

Palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä tarpeen mukaan.

Omavalvonnan riskienhallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta perustuu ennakointiin ja välittömään puuttumiseen. Keskeisiä riskejä ovat liukastumiset, epäergonomiset työasennot ja mahdolliset asiakkaan kodin ahtaat tilat turvallisuus. Havaitut riskit käydään läpi asiakkaan kanssa ja tarvittaessa tehdään muutoksia toimintatapoihin. Hygieniaan kiinnitetään huomiota mm asianmukaisten siivousaineiden käyttö kohteissa.

Ostopalvelut ja alihankinta

Ei käytetä.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toiminnan jatkuvuudesta vastaa yrittäjä itse. Poikkeustilanteista asiakkaille tiedotetaan viivytyksettä ja palvelun toteutus sovitaan tilanteen mukaan.

Kotiapu Tiina Vilkkuntie 20 26100 Rauma
puh 044 013 0768 tiina.nikander@gmail.com

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on yrittäjän käytössä päivittäisen työn tukena. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa toiminnan muuttuessa tai vähintään vuoden välein. Suunnitelma annetaan asiakkaan nähtäväksi.