

Omavalvontasuunnitelma

4.4.2025

Karun Palvelut Oy

Omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottaja	3
1.2 Toimintayksikkö/palvelu	3
1.3 Henkilöstö	3
1.4 Alihankinta	3
1.5 Palveluyksikön johtaminen	3
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
2.1 Suunnittelu ja seuranta	4
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	5
3 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet	5
3.1 Toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot	5
4 Omavalvonta	6
4.1 Riskien hallinta	6
4.2 Ilmoitusvelvollisuus	7
4.3 Asiakaspalaute	7
4.4 Poikkeamien käsittely	7
4.5 Työntekijöiden arjessa mukana	7
4.6 Tietoturvallinen toiminta	8
5 Asiakkaan asema	9
5.1 Asiakaspolku henkilökohtaisen avun palvelussa	9
5.2. Asiakaspolku kotihoidossa	9
5.3. Itsemääräämisoikeus	10
5.4. Asiakasturvallisuus	10
5.5. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot	11

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottaja

Nimi: Karun Palvelut Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus: 2848197-7

Osoite: Kutojantie 3 A, 02630 Espoo

Kotipalvelut ikääntyneille ja vammaisille

1.2 Toimintayksikkö/palvelu

Yrityksen kotipaikkakunta on Espoo. Toimintayksikön toiminta sisältää henkilökohtaista avustamista heidän tarvitsemissaan avustusmuodoissa ja -paikoissa sekä kotihoitoa ikääntyneille.

Toimintayksikön vastaava: Zamen Shojai (zamen.shojai@karun.fi, 0452094446)

1.3 Henkilöstö

Yrityksessä työskentelee 45-50 työntekijää.

1.4 Alihankinta

Karun Palvelut Oy ei käytä alihankkijoita.

1.5 Palveluyksikön johtaminen

Yrityksen vastuhenkilö yhdessä osakkaiden kanssa johtavat päivittäistä toimintaa sekä edistävät yrityksen toiminnan jatkuvuutta. Vastuhenkilö on mukana varmistamassa, että yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä toimii sekä selvittää säännöllisesti toiminnan laadukkuutta asiakkailta. Vastuhenkilö pitää säännöllisesti

yhteyttä asiakkaisiin ja hänen läheisiinsä, jotta palvelu vastaa asiakkaan mahdollisesti muuttuvia tarpeita. Tavoitteena on rakentaa luottamuksellinen ja avoin kommunikaatio. Resurssienhallinnassa vastuuhenkilö auttaa osakkaita riittävän henkilöstömäärän varmistamisessa toiminnan turvallisessa toteuttamisessa.

Vastuuhenkilö ja osakkaat jakavat hallinnollisia tehtäviä osaamisalueidensa mukaisesti. Vastuuhenkilöllä on enemmän ammattikokemusta alaan liittyen ja hänen työtehtävänsä rajautuvat näihin osa-alueisiin. Osakkaat työskentelevät asiakaspalvelun, yleisen hallinnon ja resurssien riittävyyden parissa. Vastuuhenkilö ja osakkaat yhdessä varmistat raportoinnin sekä dokumenttien ajantasaisuuden sekä oikeellisuuden eri järjestelmissä.

Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että henkilökohtaiset avustajat saavat riittävän koulutuksen työsuhteen alussa ja ohjeistuksen, jotta he voivat suorittaa tehtävänsä asianmukaisesti ja turvallisesti. Hänen vastuullaan on perehdytysuunnitelman päivittäminen ja sen sisältö. Vastuuhenkilö tukee tarpeen mukaan avustajien työtä arjessa.

Vastuuhenkilö auttaa osakkaita asiakastietojen lain mukaisessa säilyttämisessä ja niiden turvallisessa käsittelyssä.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu syksyllä 2024 yhteistyössä hallinnon ja avustajien kanssa. Sitä on päivitetty keväällä 2025 ja jatketaan päivittämistä aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet osakkaat. Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö on Zamen Shojai sekä palveluvastaava.

2.1 Suunnittelu ja seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Mikäli toiminnassa tapahtuu jotakin merkittäviä muutoksia, lisätään ne välittömästi omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman suunnitteluun osallistuvat pääsääntöisesti yrityksen osakkaat sekä toiminnan vastuhenkilö. Työntekijöiden ajatuksia ja mielipiteet otetaan huomioon, he saavat myös mahdollisuuden osallistua halutessaan suunnitelman laadintaan.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivuilla sekä kirjallisena versiona luettavissa yrityksen toimistolla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

3.1 Toiminta-ajatus

Yrityksemme toiminta-ajatuksena on tuottaa hyvää, laadukasta ja turvallista palvelua vammaisille ja vanhuksille, jotka eivät pysty toimimaan itsenäisesti arjessaan. Työntekijän ja asiakkaan yhteinen kieli on myös toiminnassamme merkittävä etu. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on tarjota välttämätöntä apua niissä (tavanomaisen elämän) asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vamman tai sairauden vuoksi tekemään. Kotihoidossa tarkoituksena on tukea ikääntyneen kotona selviytymistä.

Karun-Palvelut Oy:n toiminta on lähtenyt ajatuksesta, että omakohtaisen kokemuksen avulla toimintarajoittuneisuudesta, pystymme tarjoamaan aidosti hyvää palvelua niin asiakkaille, kuin työntekijöillemmekin. Toimintamme työllistää myös muun muassa osittain toimintarajoitteisia henkilöitä ja ulkomailta Suomeen muuttaneita henkilöitä.

3.2 Arvot

Yrityksemme on perustettu, koska omakohtaisen kokemuksen vuoksi tiedämme, miltä tuntuu, kun elämässä tarvitsee tukea ja apua. Haluamme tarjota aidosti hyvää

palvelua niin asiakkaillemme kuin työntekijöillemmekin. Pyrimme toimimaan ammattimaisesti ja ottamaan huomioon myös asiakkaamme lähiomaiset. Toimintamme tavoitteena on edesauttaa asiakkaitamme elämään normaalia elämää ja toimimaan heidän apunaan.

Asiakkaillamme tulee olla vahva usko omaan itsemääräämisoikeuteen, jota työntekijämme noudattavat ja kunnioittavat. Toimimme myös turvallisen ja tasa-arvoisen arjen edistämiseksi toiminnassamme. Arvona koemme myös asiakkaan mahdollisuuden saada palvelua myös omalla kielellään.

Noudatamme toiminnassamme vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta, kunnioitamme asiakkaiden oikeutta yksityisyyteen. Teemme myös yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa toimintamme kehittämiseksi.

4 Omavalvonta

4.1 Riskien hallinta

Riskejä ja niiden hallintaa mietitään yhdessä henkilöstön kanssa. Yritykselle tehdään erillinen riskienhallintasuunnitelma, joka käydään läpi ja päivitetään henkilöstön kanssa vuosittain.

Riskejä pyritään ehkäisemään hyvällä tietoturvalla, perehdytyksellä, kouluttautumalla sekä mahdollisten riskien tunnistamisella etukäteen.

Mahdollisia riskejä toiminnassamme voivat olla:

Fyysiset riskit: Varkaus, tulipalo

Tekniset riskit: Haittaohjelmat, tietoliikennehäiriöt

Ihmisiin liittyvät riskit: Tietämättömyys, virheet, kokemuksen puute

Lainsäädäntöön liittyvät riskit: GDPR-rikkomukset, tietosuojavaatimusten laiminlyönti

Mikäli jokin riskeistä toteutuu, dokumentoidaan ne hallinnon toimesta. Asia käydään läpi ja sen myötä muutetaan mahdollisesti toimintaohjeita ja riski suunnitelmaa päivitetään, jotta asia ei tapahdu uudelleen.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia. Mikäli työntekijämme havaitsevat tällaisia epäkohtia, tulee niistä ilmoittaa välittömästi vastuuhenkilölle, joka ottaa asian käsittelyyn. Tällaisen havainnon ilmoittajaa kohtaan ei kohdistu kielteisiä toimenpiteitä.

4.3 Asiakaspalaute

Haluamme toimintamme olevan laadukasta ja asiakkaalle arvoa tuottavaa, jonka vuoksi kaikki meille annetut palautteet ovat arvokkaita ja toimintaamme eteenpäin vieviä. Pyrimme tekemään asiakastyytyväisyyskyselyjä kirjallisesti kerran vuodessa, jotka toimitetaan asiakkaille sähköpostitse. Asiakaspalautteen avulla pystymme kehittämään toimintaamme edelleen.

Palautekyselyiden välillä otamme mielellämme palautetta vastaan, jotta pystymme kehittämään toimintaa. Palautetta voi antaa joko suoraan omalle avustajalle/hoitajalle tai sähköpostitse toimistoomme.

4.4 Poikkeamien käsittely

Kaikki palvelun laadussa ja asiakaspalvelussa havaitut poikkeamat otetaan vakavasti ja käsitellään asianosaisten kanssa.

4.5 Työntekijöiden arjessa mukana

Uuden työntekijän kanssa käydään työsuhteen alussa työhön liittyviä toimintaohjeita perehdytysuunnitelman mukaisesti. Toimintaan liittyvät sääntökirjat käydään myös uusien työntekijöiden kanssa läpi, mahdollisuuksien mukaan työntekijän omalla kielellä. Työsuhteen alussa varmistetaan, että työtä varten tarvittavat tiedot käydään läpi ennen siirtymistä asiakastyöhön. Riittävä perehdytys varmistetaan yrityksen

omalla perehdyssuunnitelmalla sekä jokaiselle työntekijälle tehtävällä perehdyskansiolla, jonka läpikäynnistä huolehditaan työsuhteen alussa.

Kannustamme työntekijöitä ylläpitämään omaa ammattitaitoaan esimerkiksi kouluttautumalla tai tutustumalla työhönsä liittyvään materiaaliin. Mahdollisuuksien mukaan järjestämme työntekijöille myös ylimääräisiä koulutuksia, kuten ensiapukoulutuksia sekä apuvälineisiin tutustumista.

Ajankohtaisia asioita käydään läpi työntekijöiden kanssa viikottain pikaviestisovelluksessa. Näihin kuuluu kyseisen viikon ajankohtaiset asiat sekä mahdolliset pikaista ilmoitettavaa asiaa koskevat ilmoitukset. Sovelluksessa ei käsitellä asiakkaisiin liittyviä tietoja.

Kuukausitasolla järjestetään tarpeen mukaan yhteisiä keskustelutilaisuuksia, joissa työntekijät saavat esittää kysymyksiä vastuuhenkilölle sekä osakkaille. Näistä toimitetaan kaikille työntekijöille kokousmuistiot jälkikäteen sähköpostitse.

4.6 Tietoturvallinen toiminta

Yritykselle on tehty erillinen tietoturvasuunnitelma. Asiakkaiden tietoja säilytetään yrityksen toimistossa paperiversiona lukollisessa kaapissa. Noudatamme lain mukaista säilytysaikaa dokumenttien osalta. Materiaaleihin on pääsy ainoastaan vastuuhenkilöllä sekä yrityksen osakkailla, jotka hallinnossa työskentelevät. Yrityksen työntekijöiden perehdytykseen kuuluu myös asiakkaiden tietoturvasta ohjeistaminen. Asiakkaiden tietoja käsitellään myös työntekijätasolla riittävällä varovaisuudella eikä niitä levitellä henkilöille, joille tieto ei kuulu. Asiakastietoja ei myöskään käsitellä pikaviestisovelluksissa kirjallisesti.

Yrityksen tietoturvallisuustyötä tehdään EasyGDPR palvelun avulla tehtyjen dokumenttien mukaisesti. Dokumentit liittyvät käsiteltäviin henkilötietoihin, riskien arviointiin, tietosuojaselosteisiin sekä tietojärjestelmien tietosuojaselvityksiin.

Tietosuojavastaavana toimii yrityksen toimitusjohtaja Zamen Shojai.

5 Asiakkaan asema

5.1 Asiakaspolku henkilökohtaisen avun palvelussa

Uusi asiakas voi olla meihin yhteydessä joko puhelimitse, sähköpostitse tai kotisivujemme Ota yhteyttä -lomakkeen kautta. Käymme aluksi yhdessä asiakkaan kanssa läpi heidän palvelutarvettaan ja tutustumme toisiimme. Perehdytys tapahtuu osittain myös asiakkaan kotona. Palvelun aluksi laadimme yhdessä palvelun toteuttamissuunnitelman, jota päivitämme tarpeen mukaan, vähintään vuosittain.

Toteutamme vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka kautta asiakkaat pystyvät antamaan palautetta toiminnasta. Muulloin asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä yritykseen joko oman avustajan kautta tai suoraan toimistohenkilöstöön puhelimitse tai sähköpostitse. Nämä yhteystiedot jaetaan asiakkaille asiakkuuden alussa sekä tarvittaessa niiden muuttuessa.

5.2. Asiakaspolku kotihoidossa

Uusi asiakas tai lähiomainen asiakkaan luvalla voi olla meihin yhteydessä joko puhelimitse, sähköpostitse tai kotisivujemme Ota yhteyttä -lomakkeen kautta. Käymme aluksi yhdessä asiakkaan kanssa läpi heidän palvelutarvettaan ja tutustumme toisiimme. Palvelun aluksi laadimme yhdessä palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelman, jota päivitämme tarpeen mukaan, vähintään kolmen kuukauden välein.

Toteutamme vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka kautta asiakkaat pystyvät antamaan palautetta toiminnasta. Muulloin asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä yritykseen joko oman hoitajan kautta tai suoraan toimistohenkilöstöön puhelimitse tai sähköpostitse. Nämä yhteystiedot jaetaan asiakkaille asiakkuuden alussa sekä tarvittaessa niiden muuttuessa.

Kotihoidon palvelumme ei ole kotisairaanhoitoa, joten vastuu lääkkeiden hallinnasta sekä niiden päivittämisestä ei kuulu meidän toimintaamme. Hoitamme voivat oman koulutuksensa puitteissa toteuttaa niitä lääkehoitoja, joita heidän tutkintoonsa on

sisältynyt. Nämä tarkistetaan aina asiakaspolun alkaessa vastaavaksi asiakkaan tarpeiden kanssa. Palvelussamme otamme myös huomioon Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan suositukset.

5.3. Itsemääräämisoikeus

Yrityksemme toiminta on lähtenyt ajatuksesta, että omakohtaisen kokemuksen avulla toimintarajoitteisuudesta, pystymme tarjoamaan aidosti hyvää palvelua asiakkaillemme. Itsemääräämisoikeuden tukeminen on meille ensiarvoisen tärkeää. Tehtävänämmä on tukea asiakasta hänen arjessaan hänen tarvitsemallaan ja toivomallaan tavalla.

Henkilökohtaisen avun käyttäjä päättää itse, minkälaista apua hän haluaa, missä hän sitä tarvitsee ja milloin häntä autetaan. Kunnioitamme hänen toiveitaan ja työskentelemme sen mukaisesti. Kotihoidossa palvelemme asiakasta hänen tarpeidensa ja hänelle tehdyn suunnitelman mukaisesti.

Emme myöskään toiminnassamme käytä minkäänlaisia rajoitustoimenpiteitä.

5.4. Asiakasturvallisuus

Asiakaspolun alussa vastuuhenkilö ja muut yrityksen edustajat varmistavat tutustumiskäynnillä palvelun olevan sopiva asiakkaalle. Työntekijöitä muistutetaan myös säännöllisesti yrityksen arvoista sekä yhteisistä toimintaohjeista asiakaskäynteihin liittyen. Nämä on otettu myös osaksi perehdytystä. Asiakas sekä työntekijä voivat olla yhteydessä yrityksen hallinnon työntekijöihin mikäli havaitsevat jotain väärinkäytöksiä tai virhetilanteita asiakastilanteissa. Näihin puututaan ja korjataan toimintaohjeet yhdessä työntekijöiden kanssa. Kaikilta työntekijöitä tarkistetaan rikosrekisteriotteet työsuhteen alussa sekä tämän jälkeen vuosittain.

5.5. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Hän toimii aina asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot keväällä 2025 ovat seuraavat:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

p. 029 151 5838

Vantaa-Keravan hyvinvointialue

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

p. 0941910230

Helsingin kaupunki

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Yllä olevalla sivulla löydät linkin suojatun sähköpostin lähettämiseen

p. +358 9 310 43355