

Suunnitelma päivitetty 9.9.2026

KARUN PALVELUT OY

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Lukijalle	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.3 Arvot	5
1.4 Toimintayksiköt ja palveluiden tuottamistapa	5
1.5 Palveluyksikön johtaminen	6
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
2.1 Suunnittelu ja seuranta	7
2.2 Julkaisu ja nähtävyys	7
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	8
3.1 Riskienhallinta	8
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	9
3.4 Teknologia ja tietoturva	10
3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	11
3.6 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	12
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	13
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ja tutkinta	13
4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	13
5. Asiakkaan asema	14
5.1 Asiakaspolku henkilökohtaisen avun palvelussa	14
5.2 Asiakaspolku kotihoidossa	15
5.3 Itsemääräämisoikeus	15
5.4 Asiakasturvallisuus	16
5.5 Sosiaaliasiavastaava	16

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Tämä Omavalvontasuunnitelman mallipohja on tarkoitettu julkisten ja yksityisten palveluntuottajien tueksi. Se ohjaa käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaa. Mallipohja on yleisluonteinen, ja se kattaa Valviran määräyksen edellyttämät asiat.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Sen vuoksi mallipohjaa kannattaa muokata oman palveluyksikön tarpeisiin sopivaksi. Esimerkiksi yksin työskentelevän psykoterapeutin tai fysioterapeutin omavalvontasuunnitelma on hyvin erilainen kuin ison asumispalveluyksikön tai terveyskeskuksen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Työkalu on ollut kommenttikierroksella Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa sekä hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

Keskeiset lähteet:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)

Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:

file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024%20(1).pdf

Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2).

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi: Karun Palvelut Oy

Y-tunnus: 2848197-7

Osoite: Kutojantie 3 A 11, 02630 Espoo

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Karun-Palvelut Oy tuottaa henkilökohtaisia avustus- ja siivouspalveluja.

Omavalvontasuunnitelman alaiset palvelut kattavat:

- Henkilökohtainen avustaja – itsenäisen elämän tukeminen kaikenikäisille.
- Omaishoitajan vapaapäivä – tuen järjestäminen omaishoitajille.
- Kotihoito
- Kotisiivous

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa hyvää, laadukasta ja turvallista palvelua kaikille, jotka eivät pysty toimimaan itsenäisesti arjessaan. Työntekijän ja asiakkaan yhteinen kieli on toiminnassa merkittävä etu. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on tarjota välttämätöntä apua niissä tavanomaisen elämän asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vammaan tai sairauden vuoksi tekemään. Kotihoidossa tarkoituksena on tukea lapsiperheiden ja ikääntyneiden kotona selviytymistä. Kotisiivouksessa tuotetaan siivouspalvelua.

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

1.3 Arvot

Yritys on perustettu perustuen omakohtaiseen kokemukseen siitä, miltä tuntuu, kun elämässä tarvitsee tukea ja apua. Karun-Palvelut Oy haluaa tarjota aidosti hyvää palvelua niin asiakkaillemme kuin työntekijöillekin. Pyrimme toimimaan ammattimaisesti ja ottamaan huomioon myös asiakkaan lähiomaiset. Toiminnan tavoitteena on edesauttaa asiakkaita elämään normaalia elämää ja toimia heidän apunaan.

1.4 Toimintayksiköt ja palveluiden tuottamistapa

Palveluja tuotetaan koko Uudenmaan alueella ja tulevaisuudessa myös Varsinais-Suomen sekä Pirkanmaan alueella. Palvelut toteutetaan lähipalveluina, suoraan asiakkaalle sopimusten perusteella ja työ tehdään asiakkaan luona. Yrityksessä työskentelee noin 90 työntekijää. Yritys ei käytä alihankkijoita.

Yksityisasiakkaille laaditaan aina palvelusopimus ja tarvittaessa yksilöllinen palvelusuunnitelma. Palvelut järjestetään asiakaslähtöisesti ja sopimuksen mukaisesti, varmistaen luottamuksellisuus ja turvallisuus.

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 vastuhenkilö auttaa osakkaita riittävän henkilöstömäärän varmistamisessa toiminnan turvallisessa toteuttamisessa.

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

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

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

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on laadittu syksyllä 2024 yhteistyössä hallinnon ja palveluohjaajien kanssa. Sitä on päivitetty ja täydennetty syksyllä 2026 ja sen päivittämistä jatketaan aina

tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö on Zamen Shojai sekä palveluvastaavat.

2.1 Suunnittelu ja seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman suunnitteluun osallistuvat pääsääntöisesti yrityksen osakkaat sekä toiminnan vastuuhenkilö. Työntekijöiden ajatukset ja mielipiteet otetaan huomioon ja he saavat mahdollisuuden osallistua halutessaan suunnitelman laadintaan. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan suunnitelman laadintaan ja siihen sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman ja sen päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan säännöllisen sisäisen seurannan avulla. Havaitut puutteet korjataan viipymättä.

Sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö yhdessä palveluvastaavan kanssa. Vastuuhenkilö sekä palveluvastaava seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista ja julkaisevat selvityksen siitä neljän kuukauden välein.

2.2 Julkaisu ja nähtävyys

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivuilla sekä kirjallisena versiona luettavissa yrityksen toimistolla. Aiemmat versiot säilytetään arkistossa sähköisesti siten, että ne ovat tarvittaessa tarkasteltavissa ja vertailtavissa nykyiseen versioon.

3. Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Riskienhallinta

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 toiminnassa 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 riskisuunnitelmaa päivitetään, jottei asia tapahtuisi uudelleen.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Asiakkaalle annettavien palvelujen sujuvuus ja jatkuvuus varmistetaan tiiviillä yhteistyöllä.

Palveluvastaava koordinoi tiedonkulkua ja huolehtii siitä, että asiakastiedot siirtyvät turvallisesti ja ajantasaisesti. Palveluysikön toimivuus varmistetaan ajantasaisella valmius- ja jatkuvuussuunnittelulla, joka sisältää ohjeet riskitilanteiden hallintaan, tiedottamiseen sekä resurssien uudelleenjärjestelyyn.

Yksikkö tekee monialaista yhteistyötä muun muassa kuntien ja hyvinvointialueiden, erikoissairaanhoidon, työterveydenhuollon, kolmannen sektorin toimijoiden sekä asiakkaiden

omaisten ja läheisten kanssa. Yhteistyö mahdollisten muiden palvelun järjestäjien ja -tuottajien kanssa perustuu suunnitelmalliseen, ammattimaiseen ja asiakkaan etua korostavaan vuorovaikutukseen.

Mikäli yksikön henkilöstöä sairastuu tai työvoimassa tapahtuu äkillisiä muutoksia, palveluntuottaja varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden sijaisjärjestelyillä ja työsuunnittelun joustoilla. Tavoitteena on, että asiakkaan palvelu toteutuu aina sovitusti ja turvallisesti ilman katkoksia.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Laadunhallinta ja riskienhallinta

Palveluille asetetaan laatuvaatimuksia, jotka varmistavat asiakaskeskeisen, turvallisen ja lainmukaisen palvelun. Laadunhallintaa toteutetaan muun muassa tarkistuslistoilla, seurantamittareilla ja asiakaspalautteen avulla. Erityislainsäädännön (esim. lastensuojelulaki, vammaispalvelulaki) mukaiset vaatimukset huomioidaan kaikessa toiminnassa.

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa palveluvastaava. Riskienhallinta on organisoitu säännöllisten riskikartoitusten, poikkeamailmoitusten ja korjaavien toimenpiteiden avulla. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan käytännön toimintamalleilla, kuten tunnistamis- ja tarkistus menettelyillä sekä digitaalisten ja etäpalveluiden osalta tietoturva- ja salassapito-ohjeistuksilla.

3.3.2 Toimitilat, välineet ja infektioiden torjunta

Palvelu tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan kotona tai julkisissa tiloissa. Kaikissa tiloissa pyritään kuitenkin parhaan mukaan ottamaan huomioon turvallisuus, hygieenisuus ja jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet. Välineiden soveltuvuus, huolto ja henkilöstön koulutus varmistetaan, jotta palvelut voidaan toteuttaa turvallisesti.

Infektioiden torjunta perustuu ajantasaiseen ohjeistukseen, käsihygieniaan, rokotuksiin ja tunnistusmenettelyihin.

3.3.3 Asiakastiedot

Asiakastietojen käsittelystä vastaa asiakastietolain mukainen johtaja ja tietosuojavastaava huolehtii tietosuojaohjeistuksesta. Henkilöstön tietosuojaosaaminen varmistetaan koulutuksilla, ajantasaisilla ohjeilla ja selkeillä menettelyillä tietopyyntöjen ja tietojen luovutusten osalta. Käyttöoikeudet hallitaan rooliperusteisesti ja tietojärjestelmien käyttöä seurataan jatkuvasti.

3.4 Teknologia ja tietoturva

Palveluyksikössä hyödynnettävä teknologia ja laitteet ovat asianmukaisia, turvallisia ja henkilöstön osaamisen mukaisia. Laitteiden huolto, säätö ja jäljitettävyyden toteutetaan valmistajan ohjeiden mukaisesti, ja vaaratilanteet raportoidaan välittömästi vastuuhenkilöille. Asiakkaan suostumus ja opastus varmistetaan teknologiaa käytettäessä.

Yritykselle on tehty erillinen tietoturvasuunnitelma. Asiakkaiden tietoja säilytetään yrityksen toimistossa lukollisessa kaapissa. Dokumenttien osalta noudatetaan lain mukaista säilytysaikaa. Materiaaleihin on pääsy vain 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 koskaan käsitellä pikaviestisovelluksissa.

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.

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Palveluyksikön henkilöstön riittävyys ja osaaminen varmistetaan siten, että palvelut voidaan toteuttaa asiakas- ja potilastarpeiden mukaisesti turvallisesti, laadukkaasti ja keskeytyksettä. Henkilöstön määrä ja rakenne suunnitellaan palvelujen vaatimusten mukaan. Vastuuhenkilöt huolehtivat kaikissa tilanteissa, että palvelujen antamiseen on riittävästi henkilökuntaa asiakkaiden määrään ja palvelujen tarpeeseen nähden.

Niille Karun-Palveluiden työntekijöille tehdään rikostaustaselvitykset ennen työsuhteen alkua, jotka työskentelevät alaikäisten, vammaisten tai/ja vanhusten parissa. Rikosrekisteriotteiden tarkistuksen hoitaa Zamen Shojai. Rikosrekisteriotteet tilataan työntekijän toimesta, ne tarkistetaan ja palautetaan tarkistuksen jälkeen välittömästi työntekijälle. Karun-Palvelut kirjaa omaan rekisteriinsä, että rikosrekisteriote on esitetty ja rikosrekisteriotteen tarkistuspäivämäärän. Kaikilla palvelun tuottamiseen osallistuvilla henkilöillä on tehtäviinsä asianmukainen koulutus, ammattitaito ja tarvittava kielitaito. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden ammattioikeudet tulee tarkistetaan aina rekrytoitaessa tehtäviin, joissa laki edellyttää laillistusta tai nimikesuojaa. Tarkistukset tehdään Valviran ylläpitämistä ammattihenkilörekistereistä Terhikistä ja Suosikista. Henkilöstön perehdytys, ammatillisen osaamisen ylläpito ja täydennyskoulutus toteutetaan säännöllisesti ja henkilöstön osaamista sekä työskentelyn asianmukaisuutta seurataan jatkuvasti käytännön työssä.

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 perehdytysuunnitelmalla sekä jokaiselle työntekijälle tehtävällä perehdytyskansiolla, jonka läpikäynnistä huolehditaan työsuhteen alussa.

Ajankohtaisia asioita käydään läpi työntekijöiden kanssa viikottain viestitse. Viestillä 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.

Havaittuihin puutteisiin puututaan välittömästi, ja henkilöstöltä kerätään palautetta, jota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Riskienhallinnan osaaminen varmistetaan koulutuksilla ja ohjeistuksella, ja henkilöstö toimii ohjeiden mukaisesti poikkeustilanteissa. Työturvallisuuslain mukaiset velvoitteet sekä muut asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavat riskit huomioidaan kaikessa henkilöstön johtamisessa ja seurannassa, jotta palvelut voidaan toteuttaa jatkuvasti turvallisesti ja laadukkaasti.

3.6 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikössä varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisuus, syrjimättömyys ja itsemääräämisoikeus kaikissa palveluprosesseissa. Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus toteutetaan huomioimalla fyysiset, kielelliset ja tiedonsaanti tarpeet, ja asiakkaalla tai potilaalla on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua palveluun koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteutukseen. Palveluyksikössä laaditut asiakas- ja potilasta koskevat suunnitelmat, ohjeet ja itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevat käytännöt ovat vastuuhenkilön hallinnassa, ja niitä päivitetään säännöllisesti sekä seurataan, että henkilöstö noudattaa niitä. Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö varmistaa, että muistutukset käsitellään määräaikaista ja asianmukaisesti.

Palveluyksikössä varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja oikeus saada tietoa käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista, ja epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan välittömästi vastuuhenkilöille. Henkilöstöä ohjataan toimimaan suunnitelmien mukaisesti, ja suunnitelmien toteutumista seurataan jatkuvasti.

Asiakkailta, potilailta ja heidän omaisiltaan kerätään palautetta palvelujen kehittämiseksi, ja potilas- ja asiakasvahinkoilmoitukset sekä kantelut käsitellään asianmukaisesti.

vastuuhenkilöiden ohjeistuksen mukaisesti. Palautekysely pyritään järjestämään vuoden välein ja palautetta vastaanotetaan mieluusti myös kyselyjen välillä. Palautetta voi antaa joko suoraan omalle avustajalle/hoitajalle tai sähköpostitse toimistoomme.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ja tutkinta

Karun-Palvelut Oy raportoi kaikista toiminnassaan ilmenevistä epäkohdista ja puutteista relevanteille asianomaisille sekä valvontaviranomaiselle valvontalain 29 §:n mukaisesti. Henkilöstö ilmoittaa vastuuhenkilölle toiminnassa ilmenevistä epäkohdista, niiden uhasta tai muusta lainvastaisuudesta ja yksikössä noudatetaan myös muita lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia. Henkilöstöä tiedotetaan säännöllisesti ilmoitusvelvollisuudesta, sen merkityksestä ja käytännön toteutuksesta, ja omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin puututaan viipymättä tilanteen edellyttämällä tavalla. Vaara- ja haittatapahtumien sekä poikkeamien ilmoitusmenettelyt on organisoitu siten, että myös asiakkaalla, potilaalla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus tehdä ilmoitus ja ilmoitukset käsitellään systemaattisesti oppimisen ja palvelujen kehittämisen näkökulmasta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan palveluyksikössä ennalta määriteltujen kriteerien perusteella ja niitä havaittaessa sovelletaan sovittua menettelyä, joka sisältää tapahtuman dokumentoinnin, syyn selvittämisen ja asianmukaiset korjaavat toimenpiteet. Tutkintaprosessi toteutetaan syylistämättömässä kulttuurissa ja henkilöstölle tarjotaan tuki mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa esimerkiksi Debriefingin ja Second victim -toimintamallin avulla. Tutkinnasta saatu tieto analysoidaan ja hyödynnetään palvelujen kehittämisessä, jotta vastaavat vaaratapahtumat voidaan ennaltaehkäistä ja palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan jatkuvasti.

4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palveluyksikössä kerättyä palautetietoa, kuten epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia, muistutuksia, kanteluja ja vahinkoilmoituksia, hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä siten, että ilmi tulleet puutteet analysoidaan ja niiden perusteella tehdään konkreettisia korjaavia toimenpiteitä. Henkilöstö on tietoinen käytössä olevista palautekanavista ja kannustetaan ilmoittamaan havainnoistaan, jotta tieto voidaan hyödyntää jatkuvassa toiminnan parantamisessa. Säännöllisesti kerätty palaute ja valvontaviranomaisten antama ohjaus huomioidaan systemaattisesti kehittämisessä, ja saadut havainnot kirjataan omavalvontasuunnitelmaan tai erillisiin seurantajärjestelmiin.

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään analyysin avulla ja niiden pohjalta määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka tähtäävät toiminnan laadun ja turvallisuuden parantamiseen. Kehittämistoimet kirjataan vastuuhenkilöittäin ja aikataulutetaan selkeästi ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti, jotta voidaan varmistaa, että suunnitellut parannukset toteutuvat ja vaikuttavat yrityksen toimintaan tehokkaasti.

5. Asiakkaan asema

5.1 Asiakaspolku henkilökohtaisen avun palvelussa

Uusi asiakas voi olla yhteydessä joko puhelimitse, sähköpostitse tai kotisivujen Ota yhteyttä – lomakkeen kautta. Aluksi asiakkaan kanssa käydään läpi palvelutarve. Perehdytys tapahtuu osittain myös asiakkaan kotona. Palvelun aluksi laaditaan yhteisesti palvelun toteuttamissuunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaan, vähintään vuosittain.

Asiakastytytvyisyyskysely toteutetaan vuosittain ja sen kautta asiakkaat pystyvät antamaan palautetta toiminnasta. Muulloin asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä yritykseen joko oman

avustajan kautta tai suoraan toimiston henkilökuntaan puhelimitse tai sähköpostitse. Nämä yhteystiedot jaetaan asiakkaalle asiakkuuden alussa sekä tarvittaessa niiden muuttuessa.

5.2 Asiakaspolku kotihoidossa

Uusi asiakas tai lähiomainen asiakkaan luvalla voi olla yritykseen yhteydessä joko puhelimitse, sähköpostitse tai kotisivujen Ota yhteyttä – lomakkeen kautta. Aluksi asiakkaan kanssa käydään läpi palvelutarve. Perehdytys tapahtuu osittain myös asiakkaan kotona. Palvelun aluksi laaditaan yhteisesti palvelun toteuttamissuunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaan, vähintään kolmen kuukauden välein.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain ja sen kautta asiakkaat pystyvät antamaan palautetta toiminnasta. Muulloin asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä yritykseen joko oman avustajan kautta tai suoraan toimiston henkilökuntaan puhelimitse tai sähköpostitse. Nämä yhteystiedot jaetaan asiakkaalle asiakkuuden alussa sekä tarvittaessa niiden muuttuessa.

Karun-Palvelut Oy:n tarjoama kotihoito ei ole kotisairaanhoidoa, joten vastuu lääkkeiden hallinnasta sekä niiden päivittämisestä ei kuulu yrityksen työntekijöiden vastuisiin. Hoitajat voivat oman koulutuksensa puitteissa toteuttaa niitä lääkehoitoja, joita heidän tutkintoonsa on sisältynyt edellyttäen voimassa olevaa lääkelupaa. Nämä tarkistetaan aina asiakaspolun alkaessa vastaavaksi asiakkaan tarpeiden kanssa. Palvelussa otetaan huomioon Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan suositukset.

5.3 Itsemääräämisoikeus

Yrityksen toiminta on lähtenyt ajatuksesta, että omakohtaisen kokemuksen avulla toimintarajoitteisuudesta pystytään tarjoamaan aidosti hyvää palvelua asiakkaille. Itsemääräämisoikeuden tukeminen on toiminnassa ensiarvoisen tärkeää. Yrityksen työntekijöiden tehtävänä on tukea asiakasta arjessaan juuri hänen tarvitsemallaan ja toivomalla tavalla.

Henkilökohtaisen avun käyttäjä päättää itse, minkälaista apua hän haluaa, missä hän sitä tarvitsee ja milloin häntä autetaan. Toiveita kunnioitetaan ja työskentely on niiden mukaista. Kotihoidossa asiakasta palvellaan hänen tarpeidensa ja yhdessä tehdyn suunnitelman mukaisesti.

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 ja työntekijä voivat olla yhteydessä yrityksen hallinnon työntekijöihin, mikäli havaitsevat jotain väärinkäytöksiä tai virhetilanteita asiakastilanteissa. Näihin puututaan ja toimintaohjeet korjataan yhdessä työntekijöiden kanssa.

5.5 Sosiaaliasiavastaava

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

Vantaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot keväällä 2026 ovat seuraavat:

Puhelinaika maanantaisin kello 9-13 ja torstaisin kello 9–13

Puhelinnumero: 040 514 2535

Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

Espoon sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot keväällä 2026 ovat seuraavat:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to). Palvelusta vastaa Marjo Tähtinen. Voit

jättää yhteydenottopyynnön puhelinvastaajaamme ma klo 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä).

Puhelinnumero: 029 151 5838.

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Varsinais-Suomen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot keväällä 2026 ovat seuraavat:

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15.

Puhelinnumero: 02 313 2399

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Pirkanmaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot keväällä 2026 ovat seuraavat:

Puhelinnumero: 040 504 5249

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetty 9.9.2026

Zamen Shojai