

# Kotipalvelu ViVal Oy

Y-3410787-7

Omavalvontasuunnitelma

Riina Virta

1.4.2026

## Sisällysluettelo

1 Soveltamisala .....	2
2 Määritelmät .....	2
3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	3
4 Omavalvontasuunnitelman sisältö .....	3
4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	3
4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
4.1.2 Palveluyksikön perustiedot .....	4
4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	4
4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	4
4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
4.2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	5
4.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	5
4.2.4 Muistutusten käsittely .....	5
4.2.5 Henkilöstö .....	5
4.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	5
4.2.7 Toimitilat ja välineet.....	6
4.2.8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	6
4.2.9 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	6
4.3 Omavalvonnan riskienhallinta.....	6
4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	6
4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	7
4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	7
4.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta .....	8
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen..	8
5.1 Toimeenpano .....	8
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	8
6 Ohjaus.....	8

## 1 Soveltamisala

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

## 2 Määritelmät

Palveluntuottajalla tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita sekä yksityisiä elinkeinonharjoittajia, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja. Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää muun muassa, miten organisaatio vastaa palvelujen jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta. Omavalvonnan toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi.

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 riittävyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan omavalvontaohjelmaa.

Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikölle merkitään Soteri rekisteriin yksi tai useampi palvelupiste rekisteritekniseksi apukäsitteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa, jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista yhteistä palveluyksikköä. Palveluyksikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa toimintayksikössä.

### 3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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.

### 4 Omavalvontasuunnitelman sisältö

#### 4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

##### 4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi: Kotipalvelu ViVal Oy

Y-tunnus 3410787-7

Kunta: Turku

Osoite: Talviseisäus 9

Postinumero: 20400

Postitoimipaikka: Turku

Sähköposti: [info@kotipalveluvival.fi](mailto:info@kotipalveluvival.fi)

### 4.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Kotipalvelu ViVal Oy:n toiminnasta vastaa Riina Virta ja Riikka Valden.

Riina Virta	<a href="mailto:riina@kotipalveluvival.fi">riina@kotipalveluvival.fi</a>	044 247 8145
Riikka Valden	<a href="mailto:riikka@kotipalveluvival.fi">riikka@kotipalveluvival.fi</a>	044 247 8144

### 4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Hyvinvointialue: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Palveluala: Kotipalvelut ikääntyneille ja vammaisille (88101)

Asiakkaita vuositasolla n. 120.

Kotipalvelu ViVal Oy tuottaa lämminhenkistä kotipalvelua Varsinais-Suomen hyvinvointialueella pääasiassa vanhuksille. Arvonlisäverottomia tukipalveluita tarjotaan Turun, Raision, Kaarinan, Liedon sekä Naantalın alueella vanhuksille sekä muille henkilöille, joiden toimintakyky on heikentynyt esimerkiksi vamman tai sairauden vuoksi. Tuotamme edellä mainituilla alueilla siivousta myös palvelusetelillä. Muita kotitalouksia palvelemme alv. 25,5 %. Palveluumme kuuluu kodin ylläpitosiivous, muutto- ja loppusiivous, suursiivous sekä ikkunanpesu. Lisäksi tarjoamme koti- ja asiointiapua. Avustamme asiakasta kotona tarpeen mukaan, esimerkiksi pyykkihuollossa sekä teemme kauppa- ja apteekkikäynnit asiakkaan puolesta. Tuemme sosiaalista kanssakäymistä, lähdemme seuraksi ulkoilemaan tai vietämme aikaa sisätiloissa seurustellen.

## 4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

### 4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laadukas siivous on perusteellista ja asiakkaan tarpeet huomioon ottavaa. Asiakaslähtöinen toimintatapamme luo pitkiä ja luottamuksellisia suhteita. Arvomme ovat läsnäolo, välittäminen, kiireettömyys ja asiakaslähtöisyys. Nämä arvot ohjaavat toimintaamme ja tarkoituksemme on vahvistaa vanhusten mahdollisuuksia asua kotona pidempään. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja puolustamme asiakkaan oikeuksia.

Pyrimme helpottamaan asiakkaidemme elämää ja arvostamme jokaista asiakasta ja kotia yksilöinä. Siivousratkaisut räätälöidään asiakkaan tarpeinen mukaan. Palvelusetelisiivoukset toteutetaan sääntökirjan mukaisesti. Pidämme kiinni sovituista ajoista ja tehtävistä töistä. Puhdas koti on turvallinen ja vaikuttaa myönteisesti myös asiakkaan henkiseen hyvinvointiin.

#### 4.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Vastuu palvelujen laadusta on molemmilla osakkailla. Olemme sitoutuneet toimimaan työssämme yrityksen arvojen sekä omaevalvontasuunnitelman mukaisesti.

#### 4.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Toimimme aina asiakaslähtöisesti asiakkaan yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja kotia kunnioittaen. Asiakastyössä käytetään oikeutta ja velvollisuutta ilmoittaa viranomaisille, mikäli asiakkaan tilanne näyttää vaarantavan hänen itsensä tai jonkin muun henkilön henkeä tai terveyttä.

Palvelut määritetään henkilökohtaisessa toimeksiantosopimuksessa. Sopimuksia tehdään kaksi kappaletta, yksi asiakkaalle ja yksi palveluntuottajalle. Sopimukseen kirjataan tehtävät työt ja sovittu aika. Lisäksi arvonnäköalasta palvelusta tehdään palvelusuunnitelma, johon kirjataan palvelun sisältö tarkemmin eriteltyinä. Otamme huomioon asiakkaan elämäntilanteen ja toiveet palvelun sisällöstä. Sopimusta muutetaan tai tarkennetaan tarpeen mukaan. Asiakkailta saadut avaimet kirjataan sopimukseen vastaanotetuksi ja avaimet säilytetään lukitussa avainkaapissa yksityistiloissa. Avainluettelo säilytetään erillään avaimista.

#### 4.2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaa Riina Virta. Mahdolliset epäkohdat tai puutteet korjataan ja toimintatapaa muutetaan.

#### 4.2.5 Henkilöstö

Yrityksessä työskentelee osakkaat itse, ulkopuolista työvoimaa ei ole käytössä. Molemmilla osakkailla on Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinto (Kotityöpalvelujen osaamisala, kodinhuoltaja).

Koulutuksiin pyritään osallistumaan aina kun niitä on tarjolla ja kun niihin on mahdollisuus työtehtävien puolesta osallistua. Ensiapukoulutuksiin osallistutaan niin että EA1-kortit ovat koko ajan voimassa.

#### 4.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaatio

Huomioimme asiakkaan yleisvoinnin jokaisella käynnillä, riippumatta käynnin palvelusisällöstä. Mikäli havaitsemme voinnissa muutoksia, ilmoitamme omaiselle tai muulle hoitavalle taholle asiasta viipymättä. Hyvin huolestuttavissa tilanteissa soittamme suoraan hätäkeskukseen. Asiakasta ei koskaan tällaisissa tilanteissa jätetä yksin.

Osakkaiden palaverissa keskustelemme asiakkaita koskevista huolista ja pyrimme pysymään ajan tasalla kaikkien asiakkaidemme tilanteista ja tarpeista. Mikäli asiakkaan palveluntarve muuttuu emmekä pysty vastaamaan tarpeeseen, ohjataan asiakas toiselle palveluntuottajalle.

## 4.2.7 Toimitilat ja välineet

Yrityksellä ei ole toimitiloja vaan työskentelemme asiakkaiden kodeissa.

## 4.2.8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakasrekisteristä vastaa Riina Virta. Rekisteriin on käyttöoikeus Riina Virralla ja Riikka Valdenilla. Asiakasrekisteriin kerätään tiedot asiakkaiden laskutustiedoista. Toimeksiantosopimukset ja palvelusuunnitelmat säilytetään niille varatussa paikassa lukitussa kaapissa yksityistiloissa. Sopimukset säilytetään omassa kansiossa.

Asiakas on oikeutettu halutessaan saamaan tiedon palveluntuottajalta omista tiedoistaan. Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle sekä pyytää tietojensa muuttamista tai siirtämistä toiseen järjestelmään. Emme luovuta henkilötietoja kolmansille osapuolille.

Laskutustiedot säilytetään aktiivisen asiakkuuden ajan sekä tämän jälkeen lakisääteisten säilytysvelvoitteiden mukaisesti. Manuaalisesti tehdyt palvelusuunnitelmat arkistoidaan kymmeneksi vuodeksi asian sulkemisesta. Arkisto säilytetään yksityistiloissa lukitussa kaapissa. Noudatamme kaikessa toiminnassamme vaitiolovelvollisuutta.

## 4.2.9 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakas ja hänen omaisensa voivat antaa työhön liittyen palautetta. Kaikki asiakaspalaute kerätään talteen ja käydään läpi. Palautteita käytetään kehittämään omavalvontasuunnitelmaa tai asiakkaan palvelusuunnitelmaa. Myönteinen palaute auttaa jaksamaan työssä sekä luo positiivisia tunteita. Mahdolliset negatiiviset palautteet käsitellään välittömästi. Palveluntuottajalle on annettava mahdollisuus korjata asia, johon asiakas ei ole tyytyväinen. Riitatapauksissa asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä oman kuntansa sosiaaliasiavastaavaan, jonka jälkeen asiaan pyritään saamaan ratkaisu.

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe 10–12 ja 13–15      02 313 2399

[sosiaaliasiavastaava@varha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@varha.fi)

## 4.3 Omavalvonnan riskienhallinta

### 4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Käynneillä ollaan huolellisia ja varovaisia, asiakkaan omaisuutta pyritään suojelemaan mahdollisilta vahingoilta. Vahinkojen varalta yrityksellä on vastuuvakuutus sekä tapaturmavakuutukset. Jos tapahtuu korvauksia vaativa haitta, asiakasta tai omaista ohjataan korvausten hakemisessa.

Asiakkaan tai omaisen kanssa keskustellaan kaikesta toimintaan ja turvallisuuteen liittyvistä asioista palvelua jatkuvasti kehittäen. Asiakastyöhön liittyvät riskit pyritään tunnistamaan ennaltaehkäisevästi. Mahdolliset läheltä piti – tilanteet kirjataan ja käydään läpi sekä mietitään miten tällaisissa tilanteissa, tulisi toimia ja miten niitä voisi ehkäistä, niin että työmme olisi turvallista myös jatkossa.

Epäasiallinen käytös, väkivalta tai sen uhka pyritään selvittämään rauhallisella keskustelulla ja toiminnalla. Edellä mainitun käytöksen jatkuessa asiakas ohjataan toisen palvelun piiriin ja sopimus puretaan.

#### 4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työvälineet pidetään pois kulkuväyliltä. Asiakasta muistutetaan olemaan varovainen liikkeessaan, ettei esimerkiksi kompastu imurin johtoon. Jos tavaroita tai kalusteita siirretään siivouksen aikana, pidetään huoli, että tavarat laitetaan takaisin oikeille paikoilleen. Vältetään särkyvien esineiden ja suurien huonekalujen siirtelyä, ettei esine- tai henkilövahinkoja sattuisi. Työ tehdään järjestelmällisesti niin että siitä koituu mahdollisimman vähän haittaa asiakkaalle. Työskentelemme kiireettömästi, näin emme altistu tapaturmille.

Siivousvälineet puhdistetaan säännöllisesti ja siivousainepulloissa on asianmukaiset merkinnät. Siivousaineet valitaan puhdistettavan pinnan mukaan ja laimennetaan ohjeiden mukaan, ettei materiaalit vahingoitu. Imurin suulake puhdistetaan jokaisen käynnin jälkeen. Imurin pestävissä olevat osat pestään säännöllisesti. Pölypussi vaihdetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Imurin perusteellinen puhdistus ja pölypussin asianmukainen hävitys on ensiarvoisen tärkeää, jos ollaan tekemisissä luteiden kanssa.

Ikkunanpesussa käytetään ikkunatukea kaikille tukea tarvitseville ikkunoille. Vältämme kiipeilyä, korkeat ikkunat pesemme jatkovarren avulla.

Asiakkaan asioita kodin ulkopuolella hoidettaessa pidetään erityisen hyvää huolta asiakirjoista ja rahavaroista. Kaikilla asiointikäynneillä pidetään huolta asiakkaan oikeuksista.

#### 4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Varmistamme osaltamme, että koti on asiakkaalle mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, niin ilmoitamme siitä välittömästi asiakkaalle. Huomioimme myös apuvälineiden kunnan ja ilmoitamme puutteista. Mikäli tavaroita siirrellään siivouksen yhteydessä, laitetaan ne takaisin oikeille paikoilleen siivouksen jälkeen. Siivoustyössä käytetään palveluntuottajan omia työvälineitä ja siivousaineita.

Omasta hygieniasta pidetään huolta. Käytämme käsidesiä ja muita suojarusteita kuten kertakäyttöisiä hanskoja sekä kenkäsuojia tai sisäkenkiä ettemme levitä tauteja asiakkaan kotiin. Käynnille mennään vain terveenä. Sairastapauksen sattuessa käynti siirretään toiseen ajankohtaan.

Tilat siivotaan aina puhtaasta likaiseen. Siivouksessa käytetyt liinat pestään vähintään 60 asteessa. Wc:n siivouksessa noudatetaan aseptista siivousjärjestystä ja wc pestään kertakäyttöisillä siivousliinoilla.

#### 4.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Yrityksessä työskentelee osakkaat itse, ulkopuolista työvoimaa ei ole käytössä.

## 5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### 5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laatii Kotipalvelu ViVal Oy:n osakkaat Riina Virta ja Riikka Valden. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa Riina Virta.

### 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kotipalvelu ViVal Oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivuilla osoitteessa [www.kotipalveluvival.fi](http://www.kotipalveluvival.fi) Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja mahdolliset muutokset suunnitelmaan tehdään tarpeen mukaan.

Osakkaat ovat sitoutuneet toteuttamaan työssään omavalvontasuunnitelman mukaista toimintaa.

## 6 Ohjaus

Valvira ohjaa tämän määräyksen soveltamisessa.