

Valeria Palvelut Oy

Omavalvontasuunnitelma
1.3.2026

Sisällys

Valeria Palvelut Oy	1
Omavalvontasuunnitelma.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.3 Päiväys.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
4. Riskinhallinta.....	6
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	9
6. Palvelun sisällön omavalvonta	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1. Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Valeria Palvelut Oy
- Y-tunnus
- Alinentie 21, 28600 Pori

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Yrityksemme tarjoaa laadukasta ja luotettavaa kotipalvelua suoraan asiakkaiden koteihin. Myymme kotiin tuotettavia arkea helpottavia palveluita, jotka on suunnattu erityisesti ikäihmisille, lapsiperheille ja muille apua tarvitseville.
- Kohderyhmä: ikääntyneet, lapsiperheet ja muut apua tarvitsevat.
- Sosiaalipalvelut, kotipalvelu ja tukipalvelut.
- Arvioitu asiakasmäärä 30-70.
- Tilat ja työskentelyalue: Yrityksellä ei ole toimitiloja. Toiminta tapahtuu asiakkaan kotona tai sovitussa paikassa esimerkiksi kauppa tai terveyskeskus. Yrityksen työskentelyalueena on Satakunnan alue, erityisesti Ulvila, Pori, Nakkila, Harjavalta, Luvia ja Pomarkku.
- Yrityksessä ei ole käytössä alihankintaa.
- Palvelusopimus ja palvelusuunnitelma laaditaan jokaiselle asiakkaalle.

1.3 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma 1.3.2026

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu osakeyhtiön omistajien kesken. Tiettyihin osa-alueisiin pyritään hyödyntämään myös asiakkaiden mielipiteitä sisällön osalta.

Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilönä toimii yrittäjät.

Omavalvonnan suunnittelu

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yrittäjien kesken.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Laura Peltomaa ja Hanna Jokela, asiakaspalvelu@valeriapalvelut.fi.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kuitenkin vähintään 4 kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4 kuukauden välein ja tarpeen mukaan, mikäli toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään mukana ja asiakas saa halutessaan siihen tutustua. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelma tulee löytymään yrityksen omilta internetsivuilta.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus

Yrityksemme tarjoaa sosiaalipalveluita. Yrityksemme tarjoaa laadukasta ja luotettavaa kotipalvelua suoraan asiakkaiden koteihin. Tarjoamme kotiin tuotettavia arkea helpottavia palveluita, jotka on suunnattu erityisesti ikäihmisille, lapsiperheille ja muille apua tarvitseville (ei lääkehoito eikä kotisairaanhoidoa). Tarjoamme palvelut joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaan – kertaluonteisesti tai säännöllisesti. Tarjoamme ennen kaikkea aikaa, huolenpitoa ja mielenrauhaa. Tavoitteenamme on helpottaa asiakkaidemme arkea tarjoamalla yksilöllisesti räätälöityjä palveluita.

3.2 Toimintaa ohjaavat lait

- Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki (741/2023)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (vanhuspalvelulaki) (980/2012)
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (finlex.fi)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 341/2011 (finlex.fi)
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys (finlex.fi)

3.3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelumme rakentuu perusarvoille, joita ovat asiakkaiden itsemääräämisoikeus, arvostus, kunnioittava kohtelu ja turvallisuus. Toimintamme perustuu asiakaslähtöisyyteen, luotettavuuteen sekä laadukkaaseen palveluun.

Tavoitteenamme on helpottaa asiakkaidemme arkea tarjoamalla yksilöllisesti räätälöityjä palveluita.

Yrityksen työntekijät ovat sosiaalialan ammattilaisia.

4. Riskinhallinta

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan lähtökohtana on tunnistaa asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia riskejä, jotta epäkohtiin voi puuttua mahdollisimman suunnitelmallisesti ja heti riskin tunnistamisvaiheessa. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Toimivalla omavalvonnalla pyritään riskienhallintaan, jossa epäkohtia ja uhkia arvioidaan monipuolisesti palveluiden toteuttamisessa. Työyhteisön kasvaessa yritys pyrkii avoimeen keskusteluilmapiiriin yrityksen työyhteisön, asiakkaiden ja omaisten sekä ketjun jäsenten kanssa riskienhallinnan kehittämiseksi.

4.2 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintaan kuuluu haittatapahtumien / poikkeamien kirjaaminen, analysoiminen, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Vastuullamme on perehdyttää omavalvonnan sisältöön ja toimenpiteisiin sekä velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuuteen liittyviin epäkohtiin tai uhkiin. Riskinhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

4.3 Riskinhallinnan työnjako

Yrittäjinä huolehdimme omavalvonnan toteuttamisesta. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia. Toteutamme riskien arviointia jatkuvasti. Riskien hallinnan tavoitteena on turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen.

4.4 Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

1. Riskien hallinta

- a. suunnitelma riskien arvioinnin toteuttamiseen
- b. riskien arviointi
- c. riskien hallinta
- d. korjaavat toimenpiteet
- e. ilmoitus toimenpiteistä
- f. seuranta

Riskienhallinnan menettelytapoina käytämme riskikartoitusta ja poikkeamaseuranta. Toteutuneet haittatapahtumat kirjaataan poikkeamayhteenvetoon, jossa kirjattuna ennaltaehkäisevien- ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Riskienhallinnan kartoitus ja arvio tehdään vuosittain. Riskit arvioidaan säännöllisesti vuosittain ja tunnistettuihin riskeihin varaudutaan laatimalla riskienhallintasuunnitelma. Vakuutuksin varaudutaan riskeihin, joita ei ole mahdollista muuten ottaa taloudellisista tai lainsäädännöllisistä syistä. Riskienhallinnan tavoitteena on jatkuva turvallisuuden parantaminen ja toiminnan turvaaminen kaikilla toiminnan alueilla.

2. Riskien tunnistaminen aihealueittain

a. Toimistotyön riskien hallinta

- psykososiaaliset
- toimistotyö / näyttöpäätetyö (ergonomia)
- etätyön riskit
- hallintajärjestelmiin ja toimintatapoihin liittyvät riskit
- työn kuormittavuuden arviointi
- tapaturman vaarat

b. Asiakastyön / palveluiden riskien hallinta eri asiakasryhmät huomioiden

- asiakastyön säännöllinen ja jatkuva riskien arviointi
- fyysiset kuormitustekijät
- tapaturman vaarat
- ergonomiset kuormitustekijät
- biologiset kuormitustekijät
- ensiapuvalmius
- väkivallan uhka
- toisen kotona tehtävän työn riskien arviointi

c. Työsuojelu

Yrittäjät voivat hakea neuvoa työsuojeluviranomaisilta tarvittaessa.

d. Muut

- tietoriskit

- omaisuusriskit
- ympäristöriskit
- liikeriskit

Yritys sitoutuu ylläpitämään ja resursoimaan riskienhallintatyötä. Riskien arviointi on yhdistetty haitta- ja vaaratekijöiden arviointiin. Myös liikeriskit, tietoriskit ja asiakasriskit arvioidaan samalla. Henkilöriskien osalta kehittämiskohteet on huomioitu työsuojelun kehittämisohjelmassa ja muut riskit prosessien kehittämisessä ja ohjeistuksessa sekä asiakasturvallisuussuunnitelmassa. Lisäksi riskejä arvioidaan säännöllisten palvelulinja-arviointien ja prosessiarviointien yhteydessä. Riskien arviointi on koottu yhdeksi arvioinniksi, joka sisältää henkilöriskien arvioinnin, asiakasriskien arvioinnin, työsuojelulain edellyttämän haitta- ja vaaratekijöiden arvioinnin, omaisuusriskien arvioinnin, palveluriskien arvioinnin, tietoriskien arvioinnin, ympäristöriskien sekä liikeriskien arvioinnin.

3. Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

4. Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstö on ilmoitusvelvollinen (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki (741/2023), jos hän tehtävissään huomaa epäkohtia, uhkia tai mitä tahansa riskejä asiakkaan palveluiden toteuttamisessa taikka muun lain vastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö sitoutuu ilmoittamaan asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet tai muut sellaiset puutteet, joita ei ole kyetty korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Yrityksen tulee viipymättä käynnistää toimenpiteet ilmoitetun epäkohdan tai uhan poistamiseksi. Jos näin ei toimita ilmoituksen tekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Asiakkaan palveluun liittyvät poikkeamat kirjataan asiakkaan tietoihin sähköiseen järjestelmään. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä on toiminnasta vastaavalla taholla. Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä yritykseen ja tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

5. Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Asiakkaan palveluun liittyvät poikkeamat kirjataan asiakkaan tietoihin sähköiseen järjestelmään. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään kuukausipalaverissa ja kirjataan kehittämis ehdotukset, ennaltaehkäisevät sekä korjaavat toimenpiteet.

6. Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla ennaltaehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa. Selvitetään juurisyyt ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeamaseuranta yhteenvetoon. Riippuen havaitun riskin luonteesta epäohta korjataan siihen sopivalla toimenpiteellä.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen suunnitelmaan. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palvelusuunnitelma ohjaa asiakkaan luona tehtävää työtä. Palvelusuunnitelma on annettu asiakkaalle. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa.

lökkään henkilön näkemykset palveluiden ja avuntarpeesta kirjataan suunnitelmaan. Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iökkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.

Asiakkaan palvelutarve ja palvelusuunnitelman sisältö arvioidaan kartoituskäynnillä haastattelun ja havainnoinnin avulla. Palvelutarpeen arviointi tehdään keskustellen ja yhdessä /yhteisymmärryksessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaiden ammatillinen ja ystävällinen kohtelu on osa ammattitaitoa.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siitä tehdään poikkeamamerkintä ja käsitellään alla kuvatun mukaisesti. Mikäli rikkomus on tapahtunut omaisen tai muun lähipiiriin kuuluvan taholta niin asiassa otetaan yhteyttä asiaa hoitaviin viranomaisiin. Mikäli rikkomus on tehty työntekijän taholta, niin asia käsitellään kiireellisenä asianomaisen kanssa. Samoin päätetään välittömästi korjaavista toimenpiteistä ja viestinnästä. Yrityksessä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan turvallisuuden tai terveyden vaarantumisesta. Ilmoitukset tehdään kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

5.2.1 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

5.2.2 Asiakkaan osallisuus

Kaikille asiakkaille lähetetään asiakaskysely säännöllisesti. Saadut tulokset analysoidaan ja raportoidaan. Tuloksista muodostuu myös pitkittäisaineisto. Asiakaspalautteen pohjalta kehitetään toimintaa sekä palvelua.

5.2.3 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä ilmoitus yrittäjälle, kuluttajaneuvontaan tai sosiaaliasiamiehelle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:
Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)
<https://www.kkv.fi/yhteystiedot/yksikoittain/kuluttajaneuvonta/>

Sosiaaliasiamies:

- *neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa*
- *neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa*
- *tiedottaa asiakkaan oikeuksista*
- *toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi*
- *neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä*

Porissa 1.3.2026

LAURA PELTOMAA

Laura Peltomaa

HANNA JOKELA

Hanna Jokela