

# TARMO HOIVA

## aktiivisesti arjessa

OMAVALVONTASUUNNITTELMA

Duunia palvelut Oy/ Tarmo Hoiva

Versiopäivitys 13.2.2026

## 1 JOHDANTO

## 2 RISKIEN HALLINTA JA ASIAKASTURVALLISUUS

- 2.1 Riskien kartoitus ja arviointi
- 2.2 Asiakasturvallisuuden varmistaminen
- 2.3 Ilmoitusvelvollisuus
  - 2.3.1 Ilmoituksen tekeminen
  - 2.3.2 Palveluntuottajan vastuu
  - 2.3.3 Ilmoittajan suoja
  - 2.3.4 Seuranta ja palaute
- 2.4 Henkilöstön perehdyttäminen ja koulutus
  - 2.4.1 Jatkuva koulutus
  - 2.4.2 Toimintatapojen päivittäminen

## 3 HENKILÖSTÖN OSAAMINEN JA RESURSSIT

- 3.1 Henkilöstön pätevyysvaatimukset ja ammattitaito
- 3.2 Jatkuva koulutus ja osaamisen kehittäminen
- 3.3 Riittävät henkilöstöresurssit palvelun toteuttamiseen
- 3.4 Perehdytys ja koulutus uusille työntekijöille

## 4 ASIAKASPALAUTE JA SEN KÄSITTELY

- 4.1 Asiakkaiden oikeudet ja osallisuus palvelujen kehittämisessä
- 4.2 Asiakaspalautteen kerääminen
- 4.3 Palautteiden käsittelyprosessi ja toimenpiteet palautteeseen liittyen
- 4.4 Asiakasrekisterin ja tietosuojan varmistaminen

## 5 PALVELUPROSESSIT JA NIIDEN VALVONTA

- 5.1 Laatustandardien määrittely ja seuranta
- 5.2 Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen ja palveluiden räätälöinti
- 5.3 Toimintatapojen jatkuva kehittäminen

## 6 POIKKEAMAT JA NIIDEN HALLINTA

- 6.1 Poikkeamien kirjaaminen ja raportointi
- 6.2 Poikkeamien korjaavat toimenpiteet
- 6.3 Valvontaviranomaisille ilmoittaminen merkittävistä poikkeamista
- 6.4 Toimenpiteet asiakasturvallisuuden takaamiseksi poikkeamien yhteydessä

## 7 YHTEISTYÖ JA VIESTINTÄ

- 7.1 Yhteistyö asiakkaiden, omaisten ja muiden sidosryhmien kanssa
- 7.2 Sisäinen viestintä henkilöstölle palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi
- 7.3 Ulkoinen viestintä asiakkaiden ja viranomaisten kanssa

## 8 ITSEARVIOINTI JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN

- 8.1 Säännöllinen itsearviointi palvelujen laadusta ja turvallisuudesta
- 8.2 Omaevalvontasuunnitelman päivittäminen ja kehittäminen tarvittaessa
- 8.3 Kehittämistoimenpiteiden suunnittelu ja toteutus itsearvioinnin pohjalta

## 9 LOPPUPÄÄTELMÄ JA ALLEKIRJOITUS

## 1 JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelma on laadittu vastaamaan sosiaalipalvelujen lainsäädännön ja viranomaisvaatimusten mukaisia ohjeita.

Tämän suunnitelman tavoitteena on varmistaa, että palvelut tuotetaan turvallisesti, laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti.

Omavalvonta varmistaa, että palvelujen laatu vastaa asetettuja tavoitteita ja mahdolliset poikkeamat korjataan viipymättä.

Palveluntuottajan nimi: Duunia Palvelut Oy/ Tarmo hoiva (myöh. Duunia)

Palvelujen tarjonnan käyntiosoite: Veneentekijäntie 2, 00210 Helsinki

Yhteyshenkilö: Jenna Andersson 0505537988, Sanna-Kaisa Pietiläinen 0504668273

Palvelumuoto: Henkilökohtainen avustaja

## 2 RISKIEN HALLINTA JA ASIAKASTURVALLISUUS

Riskienhallinnan tavoitteena on ennakoida ja hallita mahdollisia riskejä, jotka voivat vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden tai palvelun laadun. Kaikki työntekijät perehdytetään mahdollisiin työympäristöihin ja niiden erityispiirteisiin, jotta he voivat tunnistaa mahdollisia riskejä ja toimia niiden mukaisesti.

### 2.1 Riskien kartoitus ja arviointi

Jokaisessa uudessa työympäristössä tehdään riskinarviointi yhteistyössä asiakkaan kanssa, jossa kartoitetaan työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuteen vaikuttavat tekijät (esim. ergonomia, työvälineet, hoitotoimenpiteet).

Työskentely asiakkaan tiloissa: Riskit, jotka liittyvät avustajien työskentelyyn asiakkaan kotona tai laitoksessa, kartoitetaan (esim. mahdolliset vaaralliset työvälineet tai tilat).

Hätätilanteisiin valmistautuminen: Laaditaan selkeät toimintaohjeet poikkeustilanteiden, kuten sairauskohtauksen tai tapaturman, varalta. Jokaisessa kohteessa sovitaan toimintamallit yhteistyössä asiakkaan ja avustajan kanssa.

### 2.2 Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Lakisääteisten ohjeiden noudattaminen: Kaikissa työympäristöissä varmistetaan, että työntekijät tuntevat sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaismääräykset, ja että toimintaa ohjaa lainsäädäntöön perustuva asiakasturvallisuus.

Hygieniaohteet: Kaikkityöntekijämme noudattavat tarkkoja hygieniaohteita, kuten käsien pesemistä, desinfiointia sekä tarvittavien suojavälineiden käyttöä. Hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti kaikille työntekijöille. Hygieniaohteet ovat kaikkien nähtävillä perehdytyskäsikirjassa.

Turvallisuuskäytännöt: Asiakasturvallisuus varmistetaan mm. hoitotoimenpiteiden huolellisella ja oikeaoppisella suorittamisella. Käytössä on tarkat ohjeistukset esimerkiksi lääkehoidon avustamiseen, jos se kuuluu tehtäviin (vain lääkkeenantoluvan suorittaneet voivat toimia lääkehoidollisissa tehtävissä).

## 2.3 Ilmoitusvelvollisuus

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka voi vaarantaa asiakkaan terveyden, turvallisuuden tai oikeudet.

### 2.3.1 Ilmoituksen tekeminen

Ilmoitus tehdään ensisijaisesti lähimmälle esihenkilölle tai kirjataan sovittuun järjestelmään (työloki/sähköinen ilmoituslomake). Kiireellisissä tilanteissa ilmoitus tehdään välittömästi myös puhelimitse. Työntekijällä on aina oikeus tehdä ilmoitus suoraan valvovalle viranomaiselle (hyvinvointialue, Aluehallintovirasto tai Valvira).

### 2.3.2 Palveluntuottajan vastuu

Kaikki ilmoitukset käsitellään viipymättä, ja palveluntuottaja ryhtyy tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin. Mikäli epäkohta ei ole heti korjattavissa tai kyseessä on vakava riski asiakkaan turvallisuudelle, palveluntuottaja tekee asiasta ilmoituksen hyvinvointialueelle ja/tai aluehallintovirastolle. Kaikki ilmoitukset ja tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan ja arkistoidaan osana laadunhallintaa.

### 2.3.3 Ilmoittajan suoja

Ilmoituksen tekeminen ei saa aiheuttaa työntekijälle kielteisiä seuraamuksia. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tuoda esiin epäkohdat turvallisesti ja luottamuksellisesti.

### 2.3.4 Seuranta ja palaute

Ilmoitukset kirjataan seurantataulukkoon, josta ilmenee ilmoituksen ajankohta, sisältö, toimenpiteet ja vastuuhenkilö. Ilmoituksen tehneelle työntekijälle annetaan tieto käsittelyn etenemisestä ja päätetyistä toimenpiteistä. Ilmoituksista ja toimenpiteistä tehdään koonti, jota hyödynnetään laadunhallinnan vuosittaisessa arvioinnissa.

## 2.4 Henkilöstön perehdyttäminen ja koulutus

Perehdytys uusille työntekijöille: Kaikki uudet työntekijät perehdytetään työskenneltäessä syntyviin riskeihin sekä turvallisuusohjeisiin. Perehdytyksessä käydään läpi myös yrityksen toimintatavat asiakasturvallisuuden ja laadun varmistamiseksi.

### 2.4.1 Jatkuva koulutus

Työntekijöille järjestetään säännöllisesti koulutusta, joka kattaa työssä mahdollisesti esiintyvät riskit ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamisen. Koulutuksissa käsitellään myös ergonomiaa, ensiaputaitoja sekä hätätilanteiden hallintaa. Koulutukset järjestävät laillistetut yhteistyökumppanit.

### 2.4.2 Toimintatapojen päivittäminen

Riskienhallintaa koskevia toimintamalleja päivitetään säännöllisesti uusimpien ohjeiden ja suositusten mukaisesti, ja henkilökunta pidetään ajan tasalla mahdollisista muutoksista. Tämä riskienhallintasuunnitelma varmistaa, että yrityksen tarjoamat avustajapalvelut ovat turvallisia ja laadukkaita sekä täyttävät lainsäädännön vaatimukset.

### 3 HENKILÖSTÖN OSAAMINEN JA RESURSSIT

Henkilöstövuokrausyrityksen toiminnan keskiössä on varmistaa, että hoiva-avustajina ja henkilökohtaisina avustajina työskentelevillä henkilöillä on riittävä osaaminen ja resurssit turvallisen ja laadukkaan palvelun toteuttamiseen. Henkilöstön pätevyys ja ammattitaito sekä jatkuva osaamisen kehittäminen ovat keskeisiä asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun varmistamiseksi.

#### 3.1 Henkilöstön pätevyysvaatimukset ja ammattitaito

Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan vähintään perushoidon perusopinnot tai vastaava koulutus, kuten sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai hoiva-avustajan koulutus. Myös riittävä työkokemus hoiva-alan tehtävistä katsotaan tutkintoon verrattavaksi osaamiseksi. Työntekijöillä tulee olla voimassa oleva rikosrekisteri hygieniosaamistodistukset sekä mahdolliset ensiapuvalmiudet (EA1/EA2/ Hätäensiapu).

Henkilökohtaisina avustajina toimivilla työntekijöillä tulee olla valmiudet kohdata eri asiakasryhmiä, kuten ikäihmisiä, vammaisia tai pitkäaikaissairaita. Ammatti-aidon ylläpitäminen edellyttää ajantasaisen lainsäädännön, hoitokäytäntöjen ja turvallisuuskäytäntöiden tuntemusta.

#### 3.2 Jatkuva koulutus ja osaamisen kehittäminen

Yrityksen tavoitteena on tarjota työntekijöille jatkuvia mahdollisuuksia kehittää ammattitaitoaan. Tämä sisältää: Säännölliset koulutukset, kuten hygieniakoulutukset, ergonomiakoulutukset, ensiapukurssit sekä turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyvät koulutukset. Ajantasaisen tiedon ja osaamisen jakaminen uusista hoitomenetelmistä ja teknologioista, joita voidaan hyödyntää asiakkaiden avustamisessa. Henkilöstön toiveet ja tarpeet koulutuksista kartoitetaan säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa henkilöstökyselyn avulla ja koulutusohjelmia päivitetään näiden perusteella. Työntekijöille tarjotaan mahdollisuus osallistua myös ulkopuolisiin täydennyskoulutuksiin ja seminaareihin.

#### 3.3 Riittävät henkilöstöresurssit palvelun toteuttamiseen

Henkilöstöresurssit mitoitetaan asiakastarpeiden mukaisesti. Tämä tarkoittaa, että Duunia huolehtii siitä, että jokaisella asiakkaalla on riittävä määrä työntekijöitä heidän tarpeidensa mukaan. Henkilöstön työvuorot suunnitellaan siten, että kiireettömyys, turvallisuus ja asiakkaan tarpeet ovat etusijalla. Resurssien riittävyys varmistamiseksi Duunia seuraa henkilöstön saatavuutta ja tarvittaessa rekrytoi uusia työntekijöitä. Poissaolojen ja äkillisten tarpeiden varalle on varmistettu riittävä määrä sijaisia, jotka voidaan kutsua töihin lyhyelläkin varoitusajalla.

#### 3.4 Perehdytys ja koulutus uusille työntekijöille

Kaikki uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti yrityksen toimintaan, käytännön työtehtäviin sekä asiakasturvallisuuden varmistamiseen. Perehdytys kattaa seuraavat osa-alueet:

- Yrityksen toimintaperiaatteet, arvot ja eettiset ohjeet.
- Asiakasturvallisuuteen liittyvät käytännöt, kuten hygieniaohteet ja ensiapuvalmiudet.
- Työntekijän rooli ja vastuut henkilökohtaisena avustajana.
- Turvalliset työskentelytavat, ergonomia ja apuvälineiden käyttö.

Perehdytysprosessi sisältää käytännönläheistä koulutusta ja ohjausta. Lisäksi jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään ohjaaja, joka tukee työn aloituksessa. Perehdytysjakson aikana työntekijän osaaminen ja valmiudet arvioidaan säännöllisesti, ja tarvittaessa perehdytystä jatketaan tai täydennetään. Yrityksen jatkuvana tavoitteena on varmistaa, että kaikki työntekijät ovat päteviä, ammattitaitoisia ja osaavat toimia asiakkaiden tarpeiden ja turvallisuusvaatimusten mukaisesti.

## **4 ASIAKASPALAUTE JA SEN KÄSITTELY**

### **4.1 Asiakkaiden oikeudet ja osallisuus palvelujen kehittämisessä**

Asiakkailla on oikeus osallistua palvelujen kehittämiseen. Heille tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta ja tehdä kehitysehdotuksia. Palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa huomioidaan asiakkaiden tarpeet ja näkemykset, jotta palveluita voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisemmin.

**4.2 Asiakaspalautteen kerääminen** Asiakaspalautetta kerätään järjestelmällisesti monilla eri tavoilla, kuten asiakaskyselyiden, palautelomakkeiden sekä henkilökohtaisten keskustelujen avulla. Palauteprosessit käynnistetään säännöllisesti sekä palveluiden aikana että niiden päätyttyä, jotta asiakkaan kokemuksia voidaan arvioida ja kehittää.

### **4.3 Palautteiden käsittelyprosessi ja toimenpiteet palautteeseen liittyen**

Saadut palautteet käsitellään järjestelmällisesti Duunian sisällä. Jokainen palaute dokumentoidaan ja analysoidaan. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan viipymättä, ja palautteiden perusteella tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan. Asiakkaalle ilmoitetaan mahdollisista muutoksista, joita palautteen perusteella tehdään.

### **4.4 Asiakasrekisterin ja tietosuojan varmistaminen**

Asiakastiedot käsitellään tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Asiakasrekisteriä ylläpidetään huolellisesti, ja kaikki henkilökohtaiset tiedot suojataan asianmukaisilla tietoturva-toimenpiteillä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti tietosuojakoulutusta, ja asiakastietojen käyttöä valvotaan tarkasti, jotta tiedot ovat turvassa ja luottamuksellisia.

## **5 PALVELUPROSESSIT JA NIIDEN VALVONTA**

Palveluiden toteutusta seurataan säännöllisesti sekä asiakas- että henkilöstöpalautteiden perusteella. Seuranta tehdään myös palveluprosessin eri vaiheissa, jotta voidaan varmistaa, että palvelut vastaavat sovittuja vaatimuksia ja asiakkaiden odotuksia. Mahdolliset poikkeamat tai kehittämiskohteet tunnistetaan ja käsitellään nopeasti.

### **5.1 Laatustandardien määrittely ja seuranta**

Duuniassa on määritelty selkeät laatustandardit avustajajapalveluille, joita seurataan ja mitataan säännöllisesti. Laatustandardit kattavat mm. palvelun sujuvuuden, asiakkaiden turvallisuuden ja avustajien ammattitaidon. Laadunvalvonta on osa yrityksen jatkuvaa toimintaa, ja standardeja kehitetään tarvittaessa vastaamaan muuttuvia olosuhteita.

### **5.2 Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen ja palveluiden räätälöinti**

Palvelut suunnitellaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden pohjalta. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma, ja palvelut räätälöidään vastaamaan heidän erityistarpeitaan. Asiakkaiden tarpeet arvioidaan säännöllisesti, ja palveluita mukautetaan tilanteen ja palautteen perusteella.

5.3 Toimintatapojen jatkuva kehittäminen Yrityksen toimintatapoja ja prosesseja kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteiden, sisäisten auditointien ja henkilöstön kokemusten perusteella. Kehitystyötä tehdään erityisesti laadun parantamiseksi, palveluiden tehostamiseksi ja asiakaskokemuksen optimoimiseksi. Duunia sitoutuu seuraamaan alan parhaita käytäntöjä ja hyödyntämään innovatiivisia ratkaisuja toiminnassaan.

## **6 POIKKEAMAT JA NIIDEN HALLINTA**

6.1 Poikkeamien kirjaaminen ja raportointi Kaikki palveluprosessin aikana tapahtuvat poikkeamat, kuten palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen tai henkilöstön toimintaan liittyvät virheet tai puutteet, kirjataan järjestelmällisesti. Jokainen poikkeama raportoidaan välittömästi yrityksen sisäisessä järjestelmässä ja käsitellään asianmukaisesti. Kirjaaminen sisältää yksityiskohtaisen kuvauksen tapahtuneesta, poikkeaman syistä sekä vaikutuksista. Asiakkaalla on mahdollisuus tarkastella kirjattua poikkeamaa.

6.2 Poikkeamien korjaavat toimenpiteet Poikkeamien ilmetessä niihin ryhdytään välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin. Tavoitteena on estää samanlaisten poikkeamien toistuminen jatkossa. Korjaavat toimenpiteet voivat sisältää esimerkiksi lisäkoulutusta henkilöstölle, toimintatapojen tarkistamista tai tarvittavien muutosten tekemistä työprosesseihin.

6.3 Valvontaviranomaisille ilmoittaminen merkittävistä poikkeamista Mikäli poikkeama on merkittävä ja saattaa vaarantaa asiakasturvallisuuden tai palvelun laadun, siitä ilmoitetaan viipymättä valvontaviranomaisille. Yritys noudattaa kaikkia lakisääteisiä velvoitteita poikkeamien raportoinnissa ja toimii avoimesti viranomaisten kanssa varmistaen, että tarvittavat toimenpiteet toteutetaan asianmukaisesti.

6.4 Toimenpiteet asiakasturvallisuuden takaamiseksi poikkeamien yhteydessä Poikkeamien yhteydessä asiakasturvallisuuden takaaminen on ensisijainen tavoite. Tarvittaessa palvelun toteutusta keskeytetään, ja ryhdytään välittömästi toimenpiteisiin, joilla varmistetaan asiakkaiden hyvinvointi ja turvallisuus. Tähän voi kuulua esimerkiksi lisäresurssien järjestäminen, työntekijöiden ohjeistaminen tai palvelun uudelleenorganisointi, jotta asiakkaiden turvallisuus on kaikissa tilanteissa taattu.

## **7 YHTEISTYÖ JA VIESTINTÄ**

7.1 Yhteistyö asiakkaiden, omaisten ja muiden sidosryhmien kanssa Duunia tekee yhteistyötä asiakkaiden, heidän omaistensa sekä tarvittaessa muiden sidosryhmien, kuten terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa. Asiakkaiden tarpeet ja toiveet huomioidaan jatkuvasti palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa. Omaiset pidetään ajan tasalla asiakkaiden voinnista ja palvelujen laadusta, ja heidän palautettaan arvostetaan ja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

7.2 Sisäinen viestintä henkilöstölle palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi  
Henkilöstölle suunnattu viestintä on säännöllistä ja selkeää, ja se tukee palvelun laatua ja turvallisuutta. Kaikkiin poikkeamiin, ohjeistuksiin ja toimintatapamuutoksiin liittyvä tieto jaetaan nopeasti ja tehokkaasti koko henkilöstölle. Viestintäkanavia voivat olla sähköpostit, henkilöstöhallinta järjestelmä (Mepco keikat) sekä sisäiset viestintäalustat, kuten Whatsapp. Näin varmistetaan, että henkilöstö ymmärtää ja noudattaa laadun ja turvallisuuden takaavia käytäntöjä.

7.3 Ulkoinen viestintä asiakkaiden ja viranomaisten kanssa  
Ulkoinen viestintä asiakkaiden ja viranomaisten suuntaan hoidetaan avoimesti ja vastuullisesti. Asiakkaita informoidaan heidän palveluihinsa liittyvistä muutoksista, mahdollisista poikkeamista sekä laadun kehittämistoimenpiteistä. Viranomaisille toimitetaan kaikki tarvittavat tiedot lain edellyttämällä tavalla, ja mahdollisista merkittävistä poikkeamista tiedotetaan viipymättä.

## **8 ITSEARVIOINTI JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN**

8.1 Säännöllinen itsearviointi palvelujen laadusta ja turvallisuudesta  
Duunia suorittaa kaksi kertaa vuodessa sekä tarvittaessa itsearviointeja palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Arvioinnissa keskitytään palveluprosessien sujuvuuteen, asiakaspalautteisiin, henkilöstön osaamiseen sekä asiakasturvallisuuden toteutumiseen. Tavoitteena on tunnistaa kehityskohteet ja varmistaa, että toiminta vastaa jatkuvasti asetettuja laatuvaatimuksia.

8.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja kehittäminen tarvittaessa  
Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Muutokset voivat johtua lainsäädännön uudistuksista, toimintaympäristön muutoksista tai palveluissa havaituista kehitystarpeista. Jokainen päivitys kirjataan ja siitä tiedotetaan asianmukaisesti koko henkilöstölle, jotta toiminta pysyy ajantasaisena ja laadukkaana.

8.3 Kehittämistoimenpiteiden suunnittelu ja toteutus itsearviointin pohjalta  
Itsearviointin tulosten perusteella suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Toimenpiteet voivat koskea esimerkiksi henkilöstön lisäkoulutusta, prosessien uudistamista tai asiakaspalvelun parantamista. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan, ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan seuraavien itsearviointien yhteydessä, jotta varmistetaan jatkuva parantaminen.

## **9 LOPPUPÄÄTELMÄ JA ALLEKIRJOITUS**

Tämän omavalvontasuunnitelman tavoitteena on varmistaa laadukas, turvallinen ja asiakaslähtöinen palvelu, joka täyttää lainsäädännön asettamat vaatimukset. Suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti ja päivitetään tarpeen mukaan.