



Arvoises

Sinun voimavarasi

Arvoises Oy

OMAVALVONTAOHJELMA

1.6.2026

SISÄLLYSLUETTELO	2
Johdanto	3
1 Arvoises Oy	4
2 Toiminnan järjestäminen, vastuut ja johtaminen toiminnassa	5
3 Omavalvonnan toteuttaminen	7
3.1 Asiakasturvallisuuden varmistaminen	7
3.2 Poikkeamien käsittely	8
3.3 Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute	9
3.4 Lääkehoito ja lääkinnälliset laitteet	10
3.5. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja hyvä kohtelu	11
3.6 Ruokahuolto, toimitilat ja autot	11
4 Arvoises henkilökunta	14
4.1 Työsuojelu	14
4.2 Perehdyttäminen, rekrytointi ja osaamisen varmistaminen	15
4.3. Henkilökunnan koulutukset	16
5 Tietosuoja, kirjaaminen ja tietoturvasuunnitelma	17
6 Viestintä	18
7 Omavalvontaohjelman seuranta, arviointi ja raportointi	19
8 Omavalvontaohjelman hyväksyminen ja päivitys	20

JOHDANTO

Arvoises Oy on etelä-pohjalainen, v. 2017 perustettu yritys. Olemme erikoistuneet vammaisten lasten, nuorten ja nuorten aikuisten lyhytaikaisen huolenpidon palveluihin. Palveluyksikkömme sijaitsevat Kauhajoella ja Seinäjoella. Palveluihimme kuuluu myös kotiin viettäviä palveluita sekä asiantuntijapalveluita.

Yksityisten sosiaalipalveluiden ja vammaispalveluiden alat ovat vahvasti säädeltyjä laein ja asetuksin. Omavalvonnalla on merkittävä rooli riskienhallinnassa ja palveluiden laadun turvaamisessa. Omavalvonnan keinoin varmistamme asiakasturvallisuutta, jatkuvuutta, yhdenvertaisuutta sekä luotettavuutta. Omavalvonnan toteuttaminen ja valvontalain noudattaminen tasoittaa aidosti kilpailuasetelmaa palveluntuottajien välillä ja helpottaa hankintayksiköiden työtä hankintojen toteuttamisessa.

Sosiaalipalveluiden tuottaminen on haastava toimiala, jossa sekä asiakkaiden että työntekijöiden turvallisuus on merkittävä kokonaisuus. Omavalvontaohjelmasta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaissa 741/2023. Sen mukaan useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se. Sosiaali- ja terveysministeriö ja sisäministeriö voivat ohjata omavalvontaohjelman sisältöä ja toteutumisen seurantaasetuksilla. Lisäksi myös Lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksiä sisältöön ja toteutumisen seurantaan liittyen.

Omavalvontaohjelma ohjaa kaikkea toimintaamme: palveluiden tuottamista asiakkaille sekä palveluiden suunnittelua, vaikuttavuuden seuranta ja kehittämistä. Omavalvontaohjelman runko syntyy voimassa olevista laeista ja asetuksista, erillisistä määräyksistä ja palveluntuottajan toiminnasta suhteessa yksittäisen asiakkaan tarpeisiin, henkilökunnan osaamiseen ja palveluiden järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelukuvauksiin.

Tämän omavalvontaohjelman tarkoituksena on varmistaa erityisesti, että palvelumme ovat lainmukaisesti tuotettuja, laadukkaita, turvallisia, yhdenvertaisia ja asiakaslähtöisiä. Ohjelmassa kuvatut toimintatavat koskevat kaikkia Arvoises työntekijöitä. Jokaisella sote-ammattihenkilöllä on vastuu toimia työssään turvallisesti, työnantajan ohjeita noudattaen ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä työnantajalleen. Viranomaiset ohjaavat ja varmistavat toiminnallaan omavalvonnan toteutumista.

Arvoises on erikoistunut vammaisten lasten ja nuorten lyhytaikaisen huolenpidon palveluihin palveluyksiköissämme sekä kotiin vietävänä palveluna. Toimimme asiakaslähtöisesti, joustavasti sekä asiakasta ja palvelun järjestäjää kuunnellen. Haluamme rakentaa hyvää yhteistyötä ja luottamusta kaikkien välille: asiakkaiden, läheisten, viranomaisten, työntekijöiden, yrityksen johdon ja muiden yhteistyökumppaneiden. Pyrimme toimimaan ennakoitavasti ja tavoittelemme kaikessa toiminnassamme korkeaa laatua ja jatkuvaa kehittymistä.

Lyhytaikainen huolenpito eroaa merkittävästi pitkäaikaisen asumisen palveluista ja lasten kanssa toimiminen nostaa odotukset korkealle. Joka päivä on toimittava niin, että asiakas luottaa ja asiakaskokemus on niin hyvä, että hän haluaa olla asiakkaamme vielä huomennakin.

Seuraavassa esitellään Arvoises arvot ja toimintaperiaatteet, joiden mukaan työskentelemme kolmessa palveluyksikössämme Aarteessa Seinäjoella, Tarinassa ja Stoorissa Kauhajoella sekä asiakkaan kotiin vietävissä palveluissa.

Päivittäisessä toiminnassa näkyvät arvomme: asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen, osallisuuden tukeminen, yhteisöllisyys, toiminnan korkea laatu sekä mahdollisimman lähellä tuotettu, suomalainen ruoka.

Palveluissamme korostuvat toimintaperiaatteet: yksilöllisyys, aktiivisuus, koko perheen huomioiminen, syrjäytymisen estäminen, elämyksellisyys, luonnon ja ympäristön hyödyntäminen sekä jatkuvasti kehittyvä eettisyys ja ammatillisuus. Kaikkien asiakkaiden kanssa työskenteleminen on iloinen asia, ja se näkyy työssämme.

2 OMAVALVONNAN JÄRJESTÄMINEN, VASTUUT JA JOHTAMINEN

Toimintamme perustuu voimassa oleviin lakeihin, Lupa- ja valvontaviraston rekisteröinteihin ja päätöksiin sekä hyvinvointialueiden kanssa tehtyihin sopimuksiin. Velvollisuutemme palveluntuottajana on huolehtia toimintamme asianmukaisuudesta, turvallisuudesta ja laadusta kaiken kattavasti. Kaikki työntekijämme vastaavat omassa toiminnassaan omavalvonnan toteuttamisesta.

Vastuunjako on seuraavanlainen:

Toimitusjohtaja hyväksyy omavalvontaohjelman. Hän vastaa omavalvonnan kokonaisuudesta varmistaen, että omavalvontaohjelma on ajantasainen, määräysten mukainen ja aito osa yrityksen toimintaa. Toimitusjohtaja työsuojelupäällikkönä tukee yrityksen johtoa ja esihenkilöitä omavalvonnan toteuttamisessa ja mahdollisten epäkohtien korjaamisessa.

Palvelujohtaja vastaa osaltaan omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuudesta ja päivityksistä yhdessä yksikönjohtajien kanssa. Henkilöstöstä vastaavana hän kiinnittää erityistä huomiota henkilöstön koulutukseen, työ- ja asiakasturvallisuuden varmistamiseen, työhyvinvointiin, rekrytointiin sekä resurssien riittävyyteen ja osaamisen varmistamiseen.

Palveluiden johtoryhmä vastaa omavalvonnan jalkauttamisesta ja juurruttamisesta henkilöstölle. Johtoryhmän jäsenet ovat yksikönjohtajia ja tiimien esihenkilöitä, jotka valvovat omavalvonnan mukaisia toimintatapoja yksiköissään ja tiimeissään. Johtoryhmässä käydään läpi tarkastus- ja valvontakäyntien havainnot ja poikkeamat sekä suunnitellaan tarvittavat kehitysstepit tilanteen korjaamiseksi aikataulutuksineen.

Palveluntuottajan edustajan (yksikönjohtajan) on ilmoitettava viipymättä palvelun tilaajalle ja valvontaviranomaiselle, jos palveluntuottajan toiminnassa ilmenee asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa myös asiakasturvallisuuteen olennaisesti vaikuttaneet tapahtumat ja vaaratilanteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai kykene korjaamaan omavalvonnan keinoin. Yksikönjohtajan on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin epäkohtien tai mahdollisen epäkohdan uhan korjaamiseksi.

Henkilökuntaan kuuluvalla on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä yksikönjohtajalle havaitsemastaan tai tietoonsa tulleesta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan palvelussa. Ilmoitus on tehtävä poikkeamajärjestelmään, jossa se vastaanotetaan ja käsitellään dokumentoidusti.

Jos työntekijän tekemän ilmoituksen johdosta palveluntuottaja ei ryhdy riittäviin korjaaviin toimenpiteisiin viivytyksettä, tulee ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle ja asiakkaan palvelun tilaajalle. Myös ilmoituksen tehnyt henkilö voi olla yhteydessä suoraan valvontaviranomaiseen.

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään on työnantajalla vastatoimikielto, joka tarkoittaa, ettei ilmoitukseen tehneeseen työntekijään saa kohdistaa mahdollisen ilmoituksen johdosta mitään negatiivisia vastatoimia.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueelle lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä.

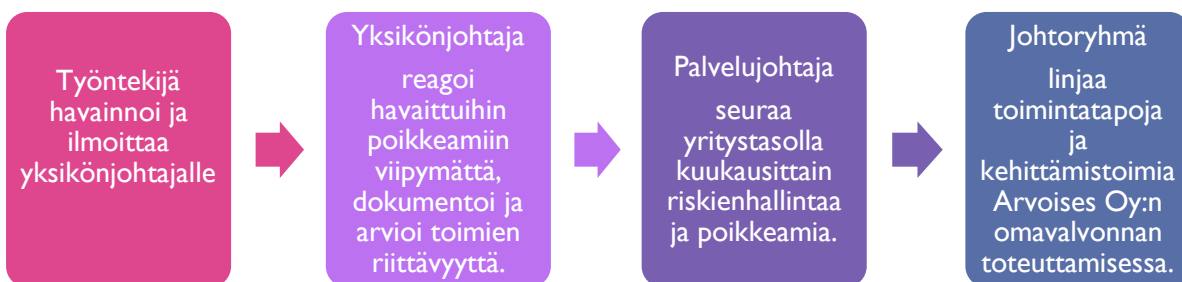
Jokainen työntekijä on niin ikään velvollinen salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan poliisille, jos on syytä epäillä lapsen kohdistuneen seksuaalirikos tai henkeen ja terveyteen kohdistuva teko. (esim. lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö tai pahoinpitely). Poliisille tehdyn ilmoituksen lisäksi tehdään myös lastensuojeluilmoitus.

3 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN

Kaikessa toiminnassamme tavoittelemme korkeaa laatua ja asiakastyytyväisyyttä. *Laadukkaan työn tekeminen ja aikaan saaminen vaatii jokaiselta työntekijältä päivittäin aktiivisia, tietoisia tekoja ja valintoja – halua tehdä paremmin ja kehittyä.* Vaikka sanotaan, että laatu on ilmaista, on huonon laadun tuottaminen helppoa. Jokainen työntekijä on vastuussa osaltaan laadukkaasta työstä, johon sisältyy mm. työnantajan ohjeiden, sopimusten ja lakien noudattaminen, riskien havainnointi, asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen sekä työyhteisön jäsenenä toimiminen.

Omaevalvonta on keskeinen laadunhallinnan tekijä, joka kehittyy jatkuvasti. Riskit pyritään ennakoimaan, tunnistamaan ja minimoimaan arkipäivän esihenkilötyön, avoimuuden ja tiedonkulun saumattomuudella. Riskien ja poikkeamien havainnointi ja esihenkilön tietoon saattaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Henkilökunnan velvollisuus on toimia päivittäin työnantajan ohjeiden mukaan ja epäselvissä tilanteissa varmistaa, kysyä tarkennusta tai lisäohjeita. Työntekijän ei tule ryhtyä tekemään asiaa, johon hän ei ole saanut riittävää perehdytystä.

Riskienhallinnassa ja poikkeamiin reagoimisessa palveluyksiköiden tiedonkulku ja vastuunjako on seuraava:



3.1 Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuuden varmistaminen on toiminnassamme kaikkein tärkeintä. Käsitteenä asiakasturvallisuus on laaja ja koostuu monesta tekijästä: 1. henkilöstö 2. palveluyksiköiden toimitilat 3. teknologiset ratkaisut 4. lääkehoito ja lääkinälliset laitteet. Yhdenkin em. tekijän

heikkous aiheuttaa välittömän riskin asiakasturvallisuudelle. Edellä mainitut tekijät on kuvattu laajasti palveluysiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

Arvoises pyrkii pitämään yllä yritystasoista riskienhallintakulttuuria, jossa työntekijä perehdytetään tehtäväänsä, havaittuihin poikkeamiin reagoidaan viipymättä (ei kuitenkaan hätiköiden) ja selvitetään poikkeamaan johtaneet tilanteet riittävällä laajuudella. Tiloja kehitetään jatkuvasti ja kehittämisessä huomioidaan työntekijöiden ideat ja ehdotukset.

Työntekijän tehtävänä on perehtyä ja tutustua aktiivisesti palveluysikön asiakkaisiin, hallita kattavasti palveluysikön tilat ja virikemateriaalit, pyytää tarvittaessa perehdytystä ja kysyä neuvoja laitteiden käytössä, suorittaa ajallaan työnantajan määräämät kurssit ja koulutukset sekä huolehtia itseohjautuvasti ja ohjeistuksen mukaan palveluysikön kaikesta omaisuudesta. Viallisia tai rikkoutuneita välineitä ei käytetä asiakastyössä.

Yksityisen sosiaalipalvelualan palvelutuottajana Arvoises Oy:n toimintaa ohjaavat lukuisat lait ja asetukset, joita noudattaen yrityksen on toimittava. Asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja riskienhallinta velvoittaa työnantajaa laatimaan ja säännöllisesti päivittämään organisaatiotasaisen omavalvontaohjelman sekä omavalvontaohjelmaan liittyvän, 4kk välein julkaistavan omavalvonnan seurantaraportin.

Hyvinvointialueen valvontayksikkö arvioi asiakirjojen laatua voi ohjata ja edellyttää organisaatiota täydentämään omavalvontaan tai erillisiin toimintaohjeisiin liittyviä ohjeita.

3.2 Poikkeamien käsittely

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu palveluysikön ympäristön aktiivinen havainnointi poikkeamien tunnistamiseksi ja välittömien toimenpiteiden tekeminen ilman eri pyyntöä vaaratilanteen välttämiseksi. Työntekijän tulee viestiä tapahtumasta suoraan esihenkilölleen (ei toisen työntekijän kautta) ja raportoida tapahtuma sovitusti.

Arvoises Oy:llä on käytössä HaiPro -järjestelmä poikkeamien käsittelyyn ja dokumentointiin. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä järjestelmän käyttöön ja hallita HaiPro-ilmoituksen tekeminen. Raportointi on anonyymi, joka mahdollistaa hankalaksikin koettujen asioiden ilmoittamisen. Toivomme, että epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen tehdään matalalla kynnyksellä, sillä haluamme parantaa toimintaamme ja tuottamaamme laatua.

Yksikönjohtajat käsittelevät yksiköistään tulleet ilmoitukset, selvittävät tapahtumaan johtaneet syyt ja määrittää korjaavat toimenpiteet. Järjestelmään on luotu ilmoitusten ketjutus mahdollisia poissaoloja varten. Ilmoitukset käsitellään tarvittavalla laajuudella tiimipalaverissa. Yritystasoisesti poikkeamaraportteja käsitellään johtoryhmän kokouksissa

ja sovitaan tarvittavista kehittämistoimista yrityksen riskienhallinnassa. Vahvuutemme on, että pienenä yrityksenä pystymme tarvittaessa toimimaan nopeastikin.

3.3. Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute

Asiakkaiden antama palaute on yrityksen palvelun tuottamisen ja toiminnan kehittämisen keskeinen perusta. Haluamme toimia niin, että asiakkaat ovat tyytyväisiä ja luottavat toimintaamme. Kuulemme herkäällä korvalla myös muita yhteistyökumppaneitamme, joiden kanssa teemme yhteistä työtä. Näihin yhteistyökumppaneihin kuluvat mm. asiakkaiden terapeutit, korjaus- ja huoltohenkilöt tai asiakkaiden taksinkuljettajat.

Asiakkaiden tyytyväisyys on meille tärkeä ja asiakkaiden esittämät toiveet palvelun toteuttamisessa pyritään huomioimaan mahdollisuuksien rajoissa. Palveluasenteemme on korkealla tasolla.

Toimintaan ja asiakkaiden palveluun liittyvien toivomusten vastaanottamisessa on tärkeä arvioida, onko toivomus toteuttamiskelpoinen. Toimintakulttuurimme kuuluu, että katteettomia lupauksia ei tule asiakkaalle antaa. Joskus saattaa myös käydä niin, että asiakkaan huoltaja tai läheinen esittää toivomuksen, joka ei ole asiakkaalle mieluinen tai ei ole mahdollista toteuttaa. On tärkeä muistaa, että lakiin on kirjoitettu asiakkaan itsemääräämisoikeus, jonka yli ei voida palveluyksikössä toimia. Tästä johtuen saattaa tulla tilanteita, jolloin asiakkaan ja läheisen toivomukset/ohjeet saattavat joutua ristiriitaan ja asiakaskokemus laskea hetkellisesti. Tällöin on tärkeää, että asiakkaan kanssa keskustellaan ja perustellaan palveluyksikön toimintaa.

Työntekijän velvollisuus on huolehtia, että asiakas tulee kuulluksi riittävällä tasolla ja välittää kaikki vastaanotetut asiakaspalautteet (myös positiiviset) yksikönjohtajan tietoon. Yksikönjohtaja jatkaa tarvittaessa keskustelua asiakkaan tai asiakkaan edustajan kanssa. Palautteet käsitellään yhteisesti työkokouksissa, tavoitteena on oppia ja kehittyä saadan palautteen kautta. Toimintaa tulee muuttaa, jos saatu palaute on korjaavaa.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä lain mukaan oikeus tehdä palveluyksikön toiminnasta muistutus tai kantelu. Palveluyksikön henkilökunnan tulee tarvittaessa neuvoa asiakasta muistutuksen tekemisessä. Ohjeet yhteystietoineen on palveluyksikössä näkyvillä sekä kirjattuna omavalvontasuunnitelmaan.

Keräämme asiakaspalautetta kohdennetulla, laajalla sähköisellä asiakaskyselyllä vuosittain, johon vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Ajankohta on joustavasti kevätkesällä. Kerätty

palaute analysoidaan ja käydään läpi johtoryhmässä ja tiimeittäin. Asiakaspalautteen yhteenveto on tarvittaessa käytettävissä myös hyvinvointialueen valvontayksiköllä.

Asiakaspalautetta otetaan vastaan myös päivittäin kaikissa kanavissa: puhelimella, viesteillä, kirjeissä, sähköpostilla tai kasvotusten. Asiakas valitsee palautteenantokanavan ja palaute otetaan vastaan sellaisenaan. Kaikki palaute käsitellään, siihen vastataan ja palautetta käytetään hyödyksi toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteen kirjaamisesta on laadittu ohje palveluysikköön. Asiakasta ei koskaan syyllistetä tai hänen esiin nostamaansa asiaa vähätellä. Asiakkaan esiin nostamat epäkohdat otetaan aina vakavasti ja niistä raportoidaan viipymättä yksikönjohtajalle. Jos asiakkaan antama palaute koskee toisen työntekijän toimintaa, on hyvä tapa ehdottaa, että yksikönjohtaja ottaa erikseen yhteyttä asiakkaaseen.

Suunnitelmassa on asiakaspalautteen rikastuttaminen useamman kerran vuodessa tehtävällä NPS-kyselyllä, asiakaskokemuksen mittarilla, alkaen loppuvuodesta 2026.

3.4 Lääkehoito ja lääkinnälliset laitteet

Lääkehoidon huolellinen toteuttaminen liittyy toimintaamme päivittäin. Arvoises Oy:llä on lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta yhdessä palveluysikköiden lääkehoidon vastuuhenkilön sekä yksikönjohtajan kanssa. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaanottaa ja käsittelee lääkehoitoon liittyvät HaiPro - poikkeamailmoitukset, vastaanottaa työntekijöiden lääkejakonäytöt sekä huolehtii käytännössä lääkehoitosuunnitelmien päivityksestä STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti ja lääkehoidon kehittämisestä yhdessä palveluysikköiden henkilökunnan kanssa. Yksikönjohtajan vastuulla on huolehtia, että lääkehoitosuunnitelmat on päivitetty ja hyväksytetty ajallaan.

Vain lääkehoitoon koulutetut, lääkeluvan (tentit ja näytöt) suorittaneet työntekijät voivat osallistua asiakkaiden lääkehoitoon. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä vastaa omasta toiminnastaan palveluysikkö perehdytyksen saatuaan. Työntekijöiden lääkehoidon luvat päivitetään/täydennetään määräajoin, kuitenkin vähintään 5 vuoden välein. Tärkeä ohjenuora turvallisen lääkehoidon toteuttamisessa on: Älä oleta, vaan selvitä!

Palveluysiköissämme on käytössä kohtuullinen määrä lääkinnällisiä laitteita ja välineitä. Jokaisessa palveluysikössä on nimetty laitevastaava. Osa laitteista on yrityksen omia, osa asiakkaiden mukana kulkevia henkilökohtaisia laitteita ja apuvälineitä. On asiakkaan edun mukaista, että asiakkaan henkilökohtaisten lääkinnällisten laitteiden käytön perehdytys tehdään aina asiakaskohtaisesti, hyödyntäen mm. asiakkaan hoidosta vastaavaa tahoa.

Jos laitteen tai välineen käytössä (sen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamista, riittämättömistä ohjeista tai merkinnöistä, häiriöistä johtuen) ilmenee sellaisia vaaratilanteita, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa asiakkaan tai laitteen käyttäjän terveyden vaarantumiseen, tulee käyttäjän ilmoittaa poikkeamasta Fimeaan. Ilmoittamisesta on palveluyksikössä erillinen ohjeistus.

Yrityksen omistamat lääkinnälliset laitteet on luetteloitu ja huolletaan säännöllisesti vuosittain auktorisoidun, huoltoihin erikoistuneen sopimusyrityksen toimesta.

Tulevaisuuden kehitysaskelia ovat mm. lääkehoidon itsearviointit, joiden käyttöönottamista alkuvuodesta 2027 aikana selvitetään.

3.5. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja hyvä kohtelu

Kaikilla ihmisillä on Suomessa vahvat perusoikeudet, itsemääräämisoikeus ja vapaus. Sosiaalihuoltolaki, sosiaalihuollon asiakaslaki, vammaispalvelulaki, perustuslaki ja yhdenvertaisuuslaki ohjaavat kaikkea toimintaamme luoden kivijalan asiakkaan kohtelulle ja osallisuudelle. Myös kansainväliset sopimukset, jotka Suomi on ratifioinut, on otettava huomioon velvoittavina. Näitä ovat mm. YK:n lasten oikeuksien sopimus ja vammaisia henkilöitä koskeva yleissopimus.

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmissa on esimerkein kuvattu, miten itsemääräämisoikeus tulee huomioida käytännön työssä. Asiakas tulee huomioida palveluidensa suunnittelussa ja luotava mahdollisuuksia osallistua.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa (20.5.2016/381) ohjaa tarkasti erityishuollon rajoitustoimenpiteistä. Lyhytaikaisen asumisen yksikössä rajoitustoimia pyritään välttämään ja luomaan tilanteisiin ensisijaisesti vaihtoehtoisia toimintatapoja.

Tukena itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa on Arvoises IMO-työryhmä, johon kuuluu yksikön johtajien ja vastaavan sairaanhoitajan lisäksi lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi. Ryhmä kokoontuu tarvittaessa.

3.6 Ruokahuolto, toimitilat ja autot

Seuraavassa käsittelemme palveluyksikköjen omavalvontasuunnitelmissa mainittuja ruokahuollon, toimitiloihin ja autoihin liittyviä toimintatapoja.

Ruokahuolto

Palveluyksiköissämme valmistetaan ja tarjoillaan ruokaa. Yksiköt ovat pieniä ja kodinomaisia. Arvoihimme kuuluu mahdollisimman lähellä tuotetun ja suomalaisen ruoan suosiminen. Aina kun on mahdollista, valitsemme Suomessa tuotetun elintarvikkeen. Emme suosi yrityksiä, jotka käyttävät ulkomailta tuotuja raaka-aineita. Tämä koskee erityisesti liha-, maito- ja viljatuotteita. Toimintamme keskiössä on asiakaslähtöisyys, jolloin asiakkaan tarpeet ja erityisruokavaliot ylittävät periaatteelliset linjaukset. Tärkeintä on tarjota asiakkaalle hänelle sopivaa, turvallista ja maistuvaa ruokaa.

Kaikki ruokaa käsittelevät työntekijät suorittavat hygieniapassin 3kk kuluessa työsuhteen alkamisesta. Palveluyksiköissä on ruokahuoltoon ja siivoukseen liittyvät kirjalliset ohjeistukset omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Toimitilat

Tilat ovat toimintamme turvallisuustekijä, käyntikortti ja vaikuttavat merkittävästi asiakkaan mielikuvaan koko toiminnastamme. Kaikki palveluyksiköiden toimitilat ovat omistuksessamme. Henkilökunta on velvollinen noudattamaan huolellisuutta toimitilojen käytön ja siisteyden suhteen periaatteella: huolehtien kuin omastaan.

Kiinteistön ja ympäristön kunnossapidosta, huolloista ja korjauksista vastaavat alan yhteistyökumppanit, mutta päivittäinen vastuu ylläpidosta ja korjaustarpeen ilmoittamisesta on jokaisella työntekijällä. Rikki menneestä asiasta ilmoitetaan viipymättä ja vahinkojen syntyminen pyritään ennalta estämään. Vialliset tavarat poistetaan käytöstä. Asiakkaita myös ohjataan tavaroiden käytössä ja huolehditaan, että asiakkaat käyttävät välineitä, jotka heidän toimintakykynsä huomioiden ovat sopivia ja turvallisia.

Pihaan tai veden äärelle ei koskaan jätetä asiakasta valvomatta.

Yksikönjohtaja vastaa, että jokaisella työntekijällä on tieto kiinteistön keskeisimmistä tekniikoista: sähkökeskuksesta ja vedensulusta.

Autot

Yrityksellä on autoja, joilla voidaan kuljettaa asiakkaita tarpeen mukaan. Asiakkaan huoltajalta kysytään lupa kuljettamiseen. Kaikkia autoja voi ajaa henkilöauton ajokortilla. Autojen huolloista, korjauksista ja katsastuksista vastaa yksikönjohtaja. Työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista auton toiminnassa, pitää auto siistinä, täyttää

ajopäiväkirjaa sekä huolehtia tankkauksesta siten, että tankissa on aina polttoainetta. Vaaratilanteesta tai kolhusta ilmoitetaan aina yksikönjohtajalle. Puhelimen käyttö ajon aikana on kielletty. Kuljettaja vastaa, että asiakkaat ovat turvavöissä.

Vastuullisuus, ympäristö ja asiakasturvallisuus huomioiden, turhaa ajelua on hyvä välttää. Aikataulullisiin matkoihin varataan riittävästi aikaa.

4 ARVOISES HENKILÖKUNTA

Henkilökunta on yrityksemme tärkein voimavara. Haluamme varmistaa, että jokainen työntekijä kokee olonsa turvalliseksi, tarpeelliseksi ja että hänellä on riittävät tiedolliset ja taidolliset edellytykset tehtävässä onnistumiseen. Keskeinen tuki työntekijälle on läsnä oleva ja saavutettava esihenkilö, työyhteisön ilmapiiri sekä työkuultuuri, jossa työkaveria ei jätetä pulaan, vaan häntä autetaan.

Henkilökuntaan kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöä, nuoriso- ja yhteisöohjaajia sekä avustavissa tehtävissä olevia henkilöitä. Henkilökunnalla on lisäksi erilaisia täydennyskoulutuksia mm. vammaistyön, haastavien asiakastilanteiden, liikunnan, vaihtoehtoisen kommunikoinnin, kinestetiikan, eläinavusteisen toiminnan ja neurokirjon alueilta.

Esihenkilötyössä painotamme läsnä olevaa, tasapuolista ja luotettavaa esihenkilötyötä. Tavoitteemme on olla henkisesti ja fyysisesti turvallinen työpaikka ja tukea työntekijän onnistumista tehtävässään. Kannustamme työntekijöitä itseohjautuvuuteen ja visioimme yhteisvastuullisen työkuultuurin laajenemista.

4.1 Työsuojelu

Henkilöstön hyvinvointi on yksi tärkeä laadukkaan asiakastyön ja asiakasturvallisuuden tukipilari. Työntekijä huolehtii omasta hyvinvoinnistaan ja työkyvystään osaltaan, mutta oman osansa työhyvinvoinnin eteen tekee myös työnantaja mm. työsuojelun ja työterveyshuollon kautta. Työturvallisuudesta huolehtiminen ja sen kehittäminen kuuluu oleellisena osana arkeemme ja havaittuihin puutteisiin pyritään vaikuttamaan viipymättä. Työntekijä on oman tilanteensa paras asiantuntija. Rohkaisemme ottamaan puheeksi omaan työkykyyn vaikuttavia asioita.

Työhyvinvoinnin pyrimme tukemaan kokonaisvaltaisesti, mm. laajalla Epassi-edulla, johon kuuluu liikunnan, kuultuurin ja hyvinvoinnin tuki. Lisäksi henkilökuntamme on vakuutettu laajalla vapaa-ajan tapaturmavakuutuksella.

Työterveyshuolto on järjestetty laajennetusti yksityisellä palveluntuottajalla TT Botniassa, jonka palvelut ovat helposti saavutettavissa ympäri maakunnan. Käytössä on varhaisen tuen malli työkyvyn tukemiseen sekä päihdeohjelma, jolla tuetaan työntekijää tarvittaessa. Arvoises Oy on päihtetön ja savuton työpaikka. Työpaikkaselvitykset on tehty yhteistyössä

työterveystoimijan kanssa ja ne ovat henkilöstön nähtävillä jokaisessa palveluyksikössä. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma on voimassa 31.12.2027 saakka.

Henkilöstön Työyhteisöviere -kysely toteutetaan 3 x vuodessa ja laajempi työkyky-kysely vuosittain.

Arvoises Oy:llä on työsuojelutoimikunta ja työsuojelupäällikkö (Anne Ojajärvi) sekä työsuojeluvaltuutettu (Reija Rajamäki) ja 2 varavaltuutettua. Työsuojelutoimikunta kokoontuu keskimäärin 3 x vuodessa ja aina tarvittaessa.

Työsuojelutoimikunnan tehtävänä on kokoontua ratkaisemaan esille tulleita työsuojeluun liittyviä asioita, reagoida ja ottaa kantaa tarvittaessa HaiPro -ilmoituksiin sekä arvioida työpaikan riskejä. Arvoises Oy:llä on yksintyöskentelyä lähinnä öisin ja kotiin vietävissä palveluissa. Tämä asettaa riskien arvioinnille erityisen vaateen.

Työsuojelutoimikunnassa seurataan yritystasolla sairaspöissaoloja. Lisäksi työsuojeluvaltuutettu perehtyy työterveyden toteutuneisiin kustannuksiin vuosittain.

4.2 Perehdyttäminen, rekrytointi ja osaamisen varmistaminen

Arvoises Oy:llä on jatkuvasti päivittyvä perehdytysmateriaali, joka on jokaisen työntekijän saatavilla. Jatkossa on tarkoitus liittää perehdytysmateriaali osaksi SKhole verkkokoulutus-ympäristöä, jonne pääsy onnistuu myös työajan ulkopuolella. Kannustamme työntekijöitä olemaan yhteydessä esihenkilöön tai päivystävään esihenkilöön matalalla kynnyksellä. Työpistekohtaisen perehdytyksen tukena käytetään erillistä perehdytyskirjanpitoa, jonka avulla varmistetaan, ettei tärkeitä asioita jää huomaamatta.

Palveluyksiköidemme omavalvontasuunnitelmiin on kirjattu toimenpiteet henkilöstön riittävyyden seurannasta ja osaamisen seuraamisesta. Yksikönjohtajien vastuulla on huolehtia henkilöstön riittävyydestä ja raportoida viipymättä rekrytointitarpeista yrityksen johdolle. Sijaisia käytetään paikkaamaan työntekijöiden pöissaoloja, mutta myös tarvittavana lisäresurssina asiakkaan tarpeen mukaan. Henkilöstön riittävyys voidaan ennakoida, sillä jaksot sovitaan asiakkaan kanssa etukäteen pidemmälle aikajaksolle. Asiakkaan tullessa kiireellisessä tarpeessa rekrytoidaan sijainen täydentämään resurssia.

Ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan ennen työsopimuksen allekirjoittamista JulkiSuosikista/JulkiTerhikistä. Jokaiselta työntekijältä tarkastetaan rikostaustaote lasten ja nuorten parissa työskentelyyn.

Arvoises palveluyksiköissä ei ole ammattinimikkeiden ja työntekijöiden välillä hierarkiaa, vaan asiakkaan tarpeet hoidetaan työvuorolaisten kesken yhdessä suunnitellen ja sopien.

Kukin työntekijä huolehtii omista vastuutehtävistään itsenäisesti ja osaa kysyä neuvoa muilta. Työkaveria tuetaan, opastetaan ja autetaan jos sille tarvetta on.

Yhteistyötä tehdään alan oppilaitosten kanssa mahdollistaen työssäoppimisjaksot ja harjoittelut yksikössä. Opiskelijoilla on oma nimetty ohjaaja palveluyksikön henkilökunnasta. Opiskelijoita voidaan käyttää myös avustavissa tehtävissä henkilökuntana, mutta aina pätevän työntekijän parina, ei koskaan yksin. Tällöin opiskelijat ovat työsuhteessa joko hoitoapulaisen tai hoiva-avustajan nimikkeellä. Vuokratyövoimaa ei käytetä, vaan kaikki työntekijät ovat työsuhteessa yritykseen. Oppisopimuskoulutukseen suhtaudumme myönteisesti.

Esihenkilö tai hänen sijaisensa on aina tavoitettavissa. Sijaistusvuorossa olevasta esihenkilöstä ilmoitetaan Arvoises whatsapp-ryhmässä, jossa yrityksen kaikki jäsenet ovat mukana. Työsuhteen päätyttyä tai jäätyä pitkälle tauolle työntekijä poistetaan ryhmästä.

Työvuorovelhoon kirjataan työaikojen suunnitelmat ja toteumat ja sen kautta on mahdollista myös todentaa henkilöstön mitoitus määrällisesti ja laadullisesti. On huomattava, että lyhytaikaisen huolenpidon yksiköissä asiakasmäärä vaihtelee päivittäin suurestikin, jolloin myös henkilökunnan määrä vaihtelee työvuoroittain. Mikäli asiakkailla on lääkehoitoa, on vuorossa aina lääkeluvallinen työntekijä ja vuoroon on määritelty lääkehoidosta vastaava henkilö.

4.3. Henkilökunnan koulutukset

Suhtaudumme kouluttautumiseen myönteisesti ja kannustamme työntekijöitämme tekemään esityksiä koulutuksista.

Palveluntuottajana ja hyvinvointialueiden sopimuskumppanina yrityksellä on myös koulutusvelvoitteita, jotka liittyvät henkilökunnan taitojen ylläpitämiseen. Näitä koulutustarpeita varten ylläpidämme koulutussuunnitelmaa, joka auttaa työnantajaa hahmottamaan mahdollisia osaamistarpeita ja ohjaa esihenkilöitä kannustamaan työntekijöitä koulutuksiin.

Säännöllisesti päivitettäviä koulutuksia ovat mm. lääkehoidon koulutukset, ensiapu ja tietosuojakoulutukset. Henkilökunnan suorittamat koulutukset kirjataan Finago Työvuorovelhoon, jossa työntekijöiden työsuhtetiedot ovat.

5 TIETOSUOJA, KIRJAAMINEN JA TIETOTURVASUUNNITELMA

Huolehdimme asiakkaiden henkilötietojen käsittelystä noudattamalla tietosuojalakia, EU:n yleistä tietosuojasetusta (GDPR) ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietolainsäädäntöä.

Tämä tarkoittaa, että asiakkaiden henkilötietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin se palvelun tuottamiseksi on välttämätöntä ja asiakkaiden yksityisyyttä kunnioittavaa. Asiakkaan tietoihin on pääsy ja tietoja käsittelevät vain ne työntekijät, jotka ovat työnsä perusteella oikeutettuja tietojen käsittelyyn. Kaikkia Arvoises Oy:n työntekijöitä ja harjoittelijoita, sitoo tehtävästä riippumatta salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.

Palveluntuottajan velvollisuus on varmistaa ja todentaa henkilöstön tietosuojaosaaminen perehdyttämällä, kouluttamalla ja ohjeistamalla. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kaikki Arvoises työntekijät suorittavat 3-osaisen Navisec tietoturva-koulutuksen vuosittain. Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon kirjaaminen alkaa 1.9.2026 mennessä, johon liittyen suoritetaan työn antajan ohjeistuksessa rakenteellisen kirjaamisen lisäkoulutukset ja Kanta-kirjaamisen verkkokoulutus.

Asiakaskirjaamisen tunnistautumiseen käytetään tuon jälkeen Kanta-kirjaamiseen siirtymisen jälkeen Sote-korttia. Asiakastietojen lokia seurataan työnantajan toimesta. Kirjaamisjärjestelmän mynevaNappulan käyttöoikeudet määritellään työntekijäkohtaisesti tehtävän mukaan ja tarpeettomat käyttöoikeuden poistetaan viipymättä.

Asiakkaan tietosuojasta tulee kaikkien työntekijöiden pitää erityistä huolta ja ilmoittaa viipymättä havaitsemistaan epäkohdista, tietosuojaluokkauksista, -poikkeamista tai läheltä piti-tilanteista ohjeen mukaan esihenkilölle tai päivystävälle esihenkilölle ja tehdä ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Tilanteet selvitetään ja käsitellään osana omavalvontaa.

Asiakkaiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan antamalla tietoa henkilötietojen käsittelystä ja käsittelemällä tietosuojaan liittyvät pyynnöt ja kysymykset asianmukaisesti sekä yhteistyössä sosiaalihuollon viranomaisen kanssa. Palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava, palvelujohtaja Pauliina Malmstén. Palveluyksiköissä on erikseen nimetyt yksikön tietosuojavastaavat.

Arvoises Oy:llä on asiakastietolain 703/2023 mukainen tietoturvasuunnitelma, joka on päivitetty 27.2.2026. Asiakirja täyttää THL:n määräyksen 3/2024 velvoitteet ja sisältää palveluntuottajaa koskevat selvitykset ja ohjeistuksen. Tietoturvasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa. Tietoturvasuunnitelma on salassa pidettävä asiakirja.

6 VIESTINTÄ

Arvoises Oy toimii palveluntuottajana alalla, joka on viestinnällisesti hyvin herkkä. Viestinnän keinoin varmistetaan, että asiakkaat, huoltajat, läheiset, henkilökunta, yhteistyökumppanit ja viranomaiset saavat oikeaa, luotettavaa ja ajantasaista tietoa. Lisäksi viestinnän on oltava saavutettavaa.

Viestinnän tavoitteena on tukea laadukkaiden ja turvallisten palveluiden toteutumista ja vahvistaa luottamusta. Viestinnällä on aina myös markkinoinnillinen tehtävä, joka luo mielikuvia. Huolehdimme avoimesta, oikea-aikaisesta ja riittävästä viestinnästä.

Henkilöstölle viestitään toimintaan, ohjeisiin ja omavalvontaan liittyvistä asioista säännöllisissä henkilökuntapalavereissa, sähköisten kanavien kautta, perehdytyksen ja koulutusten yhteydessä. Toimintatapoja koskevat muutokset pyritään viestimään viivytyksettä ja monikanavaisesti.

Asiakkaille viestitään niin ikään monikanavaisesti, tarvittaessa viittomia, kuvia tai muita vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja käyttäen. Myös eri kulttuurit ja kielet pyritään huomioimaan ja asiakkaat kohdataan kulttuurisensitiivisesti.

Asiakaspalautteen vastaanottamiseen ja kirjaamiseen on luotu erillinen ohjeistus.

Asiakkaan oikeuksista mm. muistutuksen tekemiseen on yksikössä nähtävillä ohjeistus ja muutoinkin asiakkaan antamaan palautteeseen vastataan viivytyksettä.

Merkittävistä poikkeamista, vaaratilanteista ja muista asiakasturvallisuuteen vaikuttavista asioista viestitään yksikönjohtajan toimesta niille henkilöille ja viranomaisille joita asia koskee.

Viestinnässä noudatetaan voimassa olevia lakeja sekä tietosuojaa ja salassapitoa koskevia ohjeita. Esihenkilöt vastaavat ja valvovat yksiköissään tietosuojan toteutumista.

Sosiaalisen median kanavana Arvoises Oy:llä on käytössään Facebook-sivu. Julkaisut ovat yksityisiä asiakkaita, asiakasryhmää ja palvelun tilaajaa kunnioittavia. Asiakkaista ei missään tilanteissa julkaista tunnistettavia kasvokuvia. Kuvauslupa pyydetään asiakassuunnitelman laatimisen yhteydessä.

Arvoises Oy:n internet-sivut ovat soitteessa www.arvoises.fi. Sivut ovat informatiiviset.

Arvoises Oy:n ulkoisesta viestinnästä vastaa toimitusjohtaja.

7 OMAVALVONTAOHJELMAN SEURANTA, ARVIOINTI JA RAPORTOINTI

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) mukaan palveluntuottajan on seurattava ja arvioitava omaevalvontaohjelman toteutumista neljännesvuosittain ja laadittava tästä seurantaraportti. Seurantaraportti on osa omaevalvonnan toteuttamista.

V. 2026 on erityistä tietosuojan kehittämisen aikaa ja valmistautumista viimeistään 1.9. 2026 alkavaan Kanta-kirjaamiseen. Tähän liittyy oleellisesti henkilökunnan kouluttaminen rakenteiseen kirjaamiseen, tietoturvakoulutusten päivitykset sekä Sote-korttien hankkiminen sote-alan koulutetuille.

8 OMAVALVONTAOHJELMAN HYVÄKSYMINEN JA PÄIVITYS

Tämän omavalvontaohjelman on hyväksynyt toimitusjohtaja Anne Ojajärvi.

Omavalvontaohjelman mukaisesta käytännön toteutuksesta vastaa yrityksen johto, johon kuuluu toimitusjohtajan lisäksi palvelujohtaja, yksikönjohtaja ja palveluvastaava.

Omavalvontaohjelmaa päivitetään vähintään vuosittain ja täydennetään tarvittaessa, kun omavalvontaan liittyvissä ohjeissa, säädöksissä tai yrityksen toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Omavalvontaohjelma on julkinen asiakirja. Se on asiakkaiden, läheisten ja henkilökunnan nähtävillä yrityksen palveluyksiköissä sekä julkaistuna Arvoises Oy:n nettisivuilla:

www.arvoises.fi.

Omavalvontaohjelmaan liittyy 4kk välein julkaistava omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaraportti, johon on kirjattu omavalvontaan liittyvät havainnot, korjaavat toimenpiteet sekä kehittämistarpeet.

Seinäjoella

1.6.2026

Anne Ojajärvi, tj