

OMAVALVONTASUUNNITELMA

**ARVOISES PALVELUPISTE AARRE,
KOTIIN VIETÄVÄT PALVELUT**



10. maaliskuuta 2026

Sisällysluettelo

1.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
2.	ASIAKASTURVALLISUUS JA RISKIENHALLINTA.....	9
3.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
3.1	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA.....	15
3.2	ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN KUNNIOITTAMINEN	16
3.3	ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	19
4.	PALVELUN SISÄLTÖ.....	21
4.1	HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KEHITYSTÄ TUKEVA TOIMINTA	21
4.2	RAVITSEMUS	21
4.3	HYGIENIASTA HUOLEHTIMINEN	22
4.4	TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO	22
4.5	LÄÄKEHOITO.....	22
4.6	YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	23
5.	ASIAKASTURVALLISUUS	24
5.1	HENKILÖSTÖ	24
5.2	TOIMITILAT	26
5.3	TEKNOLOGISET RATKAISUT	26
5.4	LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET JA TARVIKKEET	26
6.	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, TIETOSUOJA JA TIETOJÄRJESTELMÄT	28
7.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN, SEURANTA JA JULKAISEMINEN 30	
	LIITE: OMAVALVONTA-SUUNNITELMAAN TUTUSTUMINEN.....	32



ARVOISES OY – Kotiin vietävät palvelut

Yksityinen palveluntuottaja:

ARVOISES OY	
Kotipaikka	Kurikka
Y-tunnus	2854954-8
Toimitusjohtaja	Anne Ojajarvi puh. 0500 797 600 anne.ojajarvi@arvoises.fi

Palveluyksikkö:

Palveluyksikön nimi	Palvelupiste Aarre, kotiin vietävät palvelut
Palveluiden vastuhenkilö	Anne Ojajarvi puh. 0500 797 600 anne.ojajarvi@arvoises.fi
Rekisteröityjen palveluiden vastaava	Anne Ojajarvi puh. 0500 797 600 anne.ojajarvi@arvoises.fi
Kotiin vietävät palvelut, palveluvastaava	Suvi Yli-Heikkuri puh. 050 366 9155 suvi.yli-heikkuri@arvoises.fi

Palveluyksikkö Aarre palvelupiste:

Arvoises Oy tarjoaa Palveluyksikkö Aarteen kautta kotiin vietäviä palveluita, jotka on suunniteltu vastaamaan erityistä tukea tarvitsevien lasten, nuorten ja aikuisten tarpeisiin.

Aarteen palvelupisteen palveluita ovat mm:

Vammaispalvelut ja asumisen tuki

- **Kotihoito:** Palvelumme mahdollistaa omaishoitajille ja huoltajille arvokkaan lepo hetken, kun ammattitaitoinen hoitaja saapuu huolehtimaan läheisestänne perheen omassa kodissa.

Toimimme joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaan: palvelu voi kestää muutamasta tunnista useisiin vuorokausiin, ja se toteutetaan joko yksin- tai parityönä. Hoitajan ensisijainen tehtävä on asiakkaan laadukas hoito, mutta voimme tukea perheen arkea myös muilla kodinhoidollisilla tehtävillä.

Palveluamme on mahdollista saada eri hyvinvointialueilla esimerkiksi omaishoidon vapaan tai muun lyhytaikaisen hoidon tarpeen perusteella (perustuen sosiaalihuolto-, omaishoito- tai vammaispalvelulakiin). Arvoises Oy:n tavoitteena on tukea koko perheen hyvinvointia ja varmistaa, että arki pyörii sujuvasti tutuissa rutiineissa.

- **Vammaisten asumispalvelut ja asumista tukevat palvelut:** Palveluita, joilla turvataan vammaiselle asiakkaalle sopiva asuminen. Tämä voi olla tuettua asumista omassa kodissa tai yksikössä, jossa apua on saatavilla ympäri vuorokauden.
- **Vammaisten henkilökohtainen apu:** Avustamista päivittäisissä toiminnoissa, työssä, opiskelussa tai vapaa-ajalla. Apu kohdistuu asioihin, jotka asiakas tekisi itse, mutta ei vamman vuoksi niistä suoriudu.
- **Vammaisten perhehoito:** Asiakkaan hoidon ja huolenpidon järjestämistä perhehoitajan omassa kodissa.
- **Erityisen osallisuuden tuki:** Tukea, jolla varmistetaan, että vaikeasti vammaisen asiakas voi osallistua yhteiskuntaan, harrastuksiin ja sosiaalisiin suhteisiin yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Lapsiperheiden palvelut

- **Lapsiperheiden kotipalvelu:** Apua kotiin (esim. lastenhoito, ruoanlaitto, siivous). Kyse on ennaltaehkäisevästä tuesta.
- **Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus:** Suunnitelmallista tukea perheen elämäntilanteen selvittämiseen ja ongelmien ratkaisemiseen. Sosiaaliohjaus on käytännönläheisempää neuvontaa ja tukea arkeen.
- **Varhaisen tuen palvelut:** Palveluita, joilla puututaan pieniin huoliin heti niiden ilmetessä, jotta ongelmat eivät kasva suuremmiksi.
- **Perhetyö:** Keskusteluapua ja ohjausta vanhemmuuteen, lasten kasvatukseen ja perheen sisäiseen vuorovaikutukseen. Se voi sisältää sekä keskusteluja, että yhdessä tekemistä perheen kotona.
- **Kotiohjaus:** Hyvin käytännönläheistä ohjausta arjen hallintaan, kuten päivärytmin löytämiseen tai kodinhoitoon liittyvissä asioissa.

Liikkumista ja osallisuutta tukevat palvelut

- **Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu:** Tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkista liikennettä sairauden tai toimintakyvyn alenemisen vuoksi (esim. kuljetuspalvelu taksilla asiointia varten).
- **Liikkumisen tuki:** Voi sisältää kuljetuspalvelun lisäksi saattajapalvelua tai opastusta matkustamiseen.

Perheoikeudelliset ja erityiset tukipalvelut

- **Perheoikeudelliset palvelut:** Palveluita, joissa hoidetaan esimerkiksi isyyden selvittämistä, lapsen huolto-, tapaamis- ja elatussopimuksia erotilanteissa.
- **Tapaamispalvelut (valvotusti tai tuetusti):** Turvataan lapsen ja vanhemman välinen tapaaminen neutraalissa paikassa, jos tapaamisen toteutumiseen liittyy huolta tai ristiriitoja.
- **Tukihenkilötyö:** Vapaaehtoisen tai ammattilaisen antamaa tukea (esim. lapselle tai nuorelle), joka sisältää yhteistä tekemistä ja läsnäoloa.

- **Neuropsykiatrinen valmennus (NEPSY):** Kuntoutusmuoto asiakkaille, joilla on toiminnanohjauksen vaikeuksia (esim. ADHD tai autismikirjo). Tavoitteena on löytää keinoja arjen helpottamiseksi.
- **Autismikuntoutusohjaus:** Ohjausta ja neuvontaa autismikirjon asiakkaille ja heidän läheisilleen ympäristön muokkaamiseen ja kommunikaation tukemiseen.

Kommunikaatio ja ohjaus

- **Vaihtoehtoiset kommunikaatiokeinot ja niiden opetus:** Ohjausta sellaisten keinojen käyttöön, jotka korvaavat tai tukevat puhetta (esim. kuvakortit, tukiviittomat tai viittomakieli).
- **Viittomakielen tulkkaus:** Kielellisen saavutettavuuden turvaamista viittomakielisille henkilöille eri tilanteissa.

Asiakkaan kotiin vietäviä palveluita tarjotaan	• Etelä-Pohjanmaa ja Pirkanmaa: Kaikki kunnat. • Pohjanmaa ja Satakunta: Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Kaskinen, Korsnäs, Kristiinankaupunki, Laihia, Maalahti, Merikarvia, Mustasaari, Närpiö, Pomarkku, Pori, Siikainen, Vaasa ja Vöyri.
---	--

Yrityksen muut palveluyksiköt:

TARINA (alle 18 v.)

Topeeka 51

61800 KAUHAJOKI

Sijaintikunta: Kauhajoki

Palvelujohtaja:
Pauliina Malmstén
puh. 041 314 2350
pauliina.malmsten@arvoises.fi

STOORI (nuoret aikuiset)

Topeeka 49

61800 KAUHAJOKI

Sijaintikunta: Kauhajoki

Palvelujohtaja:
Pauliina Malmstén
puh. 041 314 2350
pauliina.malmsten@arvoises.fi

AARRE (alle 18 v.)

Jahtitaival 3

60200 SEINÄJOKI

Sijaintikunta: Seinäjoki

Yksikönjohtaja:

Heli Parkkari
puh. 044 977 4570
heli.parkkari@arvoises.fi

Yrityksen palvelut:

Arvoises Oy:n palveluyksiköt ja toiminta-alueet:

- **Yksiköt:**
 - **Stoori:** Nuorille aikuisille tarkoitettu ympärivuorokautinen lyhytaikaisen huolenpidon yksikkö.
 - **Aarre ja Tarina:** Lapsille ja nuorille tarkoitettut ympärivuorokautiset lyhytaikaisen huolenpidon yksiköt.
 - **Palvelupiste Aarre:** Rekisteröidyt kotiin vietävät palvelut.
- **Toiminta-alue:** Tarjoamme kotiin vietäviä palveluita Etelä-Pohjanmaan, Pohjanmaan, Satakunnan ja Pirkanmaan hyvinvointialueilla.
- **Henkilöstö:** Koko henkilöstömme on suorassa työsuhteessa yritykseen.

OMAVALVONTA-SUUNNITELMAN LAATIMINEN

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Keskeistä on ennakoiva ja toiminnanaikainen laadun- ja riskienhallinta, jonka tärkein tavoite on asiakasturvallisuuden toteutuminen kaikissa tilanteissa, myös poikkeuksellisissa olosuhteissa, jotka haastavat joissakin tilanteissa myös palveluiden jatkuvuutta.

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikkökohtainen asiakirja, jossa pyritään kuvaamaan toiminnan keskeiset riskit ja palveluiden laadun, asianmukaisuuden, turvallisuuden ja henkilöstön riittävyyden valvonta, jota koko henkilökunta ja yrityksen johto yhdessä sitoutuneesti toteuttavat. Omavalvontasuunnitelman sisältö velvoittaa kaikkia yksikön työntekijöitä toimimaan sen mukaisesti.

Tämän omavalvontasuunnitelman ovat laatineet
Kotiin vietävän palvelun palveluvastaava Suvi Yli-Heikkuri (suvi.yli-heikkuri@arvoises.fi puh.050 366 9155)
Aarteen yksikönjohtaja Heli Parkkari (heli.parkkari@arvoises.fi puh. 044 977 4570),
Arvoises Oy:n palvelujohtaja Pauliina Malmstén (pauliina.malmsten@arvoises.fi)
Arvoises Oy:n toimitusjohtaja Anne Ojajarvi (anne.ojajarvi@arvoises.fi puh. 0500 797 600)

Omavalvontasuunnitelman laatimisessa on hyödynnetty Arvoises Oy:n muista palveluyksiköistä saatuja kokemuksia, ja henkilökunta on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen mm. nostamalla esiin hyviä kysymyksiä ja opittuja, hyviksi havaittuja käytäntöjä aihepiireistä.

Suunnitelman muokkaaminen yhteistyössä henkilökunnan kanssa on jatkuva prosessi. Omaavontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä henkilökunnan kanssa vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Omaavontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka on asiakkaiden, omaisten ja muiden omaavonnasta kiinnostuneiden nähtävillä yksiköissä.

Tämä omaavontasuunnitelma on nähtävillä myös yrityksen nettisivuilla www.arvoises.fi.

I. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvoises Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota vammaisille henkilöille ja heidän perheilleen monipuolisia vammaispalveluita ja sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita osallisuuden ja hyvinvoinnin parantamiseksi, asiakkaan kotona asumista tukemaan. Palveluntuottajana Arvoises tekee laadukasta ja asiakkaan tilannetta tukevaa yhteistyötä asiakkaan, palvelut järjestävän hyvinvointialueen ja asiakkaan läheisten kanssa. Arvoises on erikoistunut lyhytaikaisen huolenpidon palveluihin ja erityistä tukea tarvitsevien lasten, nuorten ja nuorten aikuisten palveluihin.

Palveluyksikkö Aarteen palvelupiste tarjoaa laadukkaita kotiin vietäviä palveluita ja asumisen tukea erityistä tukea tarvitseville lapsille, nuorille ja aikuisille.

Palvelumme kattavat laajasti:

- **Kotiin vietävä palvelu ja lapsiperheiden kotipalvelu:** Tarjoamme hyvinvointialueilla joustavaa ja ammattitaitoista lyhytaikaishoitoa suoraan perheen omassa kodissa sekä perhetyötä arjen tueksi.
- **Vammaispalvelut:** Henkilökohtainen apu, asumisen tuki, perhehoito ja osallisuuden vahvistaminen.
- **Erityisosaaminen:** Neuropsykiatristen asiakkaiden tuki, autismituntoutus sekä kommunikaation ja liikkumisen ohjaus.
- **Perheen tuki:** Tukihenkilötyö sekä valvotut ja tuetut tapaamispalvelut.

Nopea reagointikyky asiakkaan tarpeisiin, tiivis yhteistyö asiakkaan lähipiirin kanssa, hyvät vuorovaikutus- ja kommunikointitaidot, monipuolinen osaamisen kehittäminen ja korkean laadun tavoittelu ovat toimintamme ydintä. Lisäksi työmme on oltava vaikuttavaa, eli sen on tuotettava aitoa hyötyä asiakkaalle ja palvelun järjestävälle viranomaiselle.

Arvoises Oy:n toiminnassa korostuvat toimintaperiaatteet: yksilöllisyys, aktiivisuus, koko perheen ja lähipiirin huomioiminen, syrjäytymisen estäminen, elämyksellisyys, luonnon ja ympäristön hyödyntäminen sekä jatkuvasti kehittyvä eettisyys ja ammatillisuus. Kaikkien asiakkaiden kanssa työskenteleminen on iloinen asia, ja se näkyy ulospäin.

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

Arvoises palveluyksiköt ovat erikoistuneet lyhytaikaisen huolenpidon palveluihin. Lyhytaikaisen huolenpidon palveluissa kaikilla asiakkailla on oma koti. Tämä palvelumuoto

asettaa erityisiä vaatimuksia asiakkaan läheisten kanssa tehtävälle luottamukselliselle, huolellisuudelle ja rehelliselle yhteistyölle.

Henkilökunnan ammattitaitoa haastaa asiakkaiden tiheä vaihtuvuus ja heterogeenisuus, mutta eläväisyys on myös voimavara. Kaikki asiakkaat kohdataan yksiköllisesti ja vastataan heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa. Henkilökunta on monitaitoista ja työnantajana Arvoises Oy:llä on tahtotila löytää asiakkaan palveluun parhaiten sopiva tekijä.

2. ASIAKASTURVALLISUUS JA RISKIENHALLINTA

Palveluiden laatu ja vastuu palveluiden laadusta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Palveluyksikön Aarre palvelupisteen, kotiin vietävät palvelut. Kotiin vietävät palvelut on erityistä tukea tarvitseville lapsille, nuorille ja aikuisille suunnattua palvelua, jossa palvelun toteutumista ja laatua seurataan kokonaisvaltaisesti. Laadun hallinta nojaa pääsääntöisesti päivittäiseen asiakaskirjaamiseen, asiakaspalautteeseen ja läsnä olevaan esihenkilötyöhön.

Esihenkilötyö ja hallinnolliset vastuut

Aarteen palvelupisteen kotiin vietävien palveluiden laadusta vastaa palveluvastaava, sairaanhoitaja (AMK) Suvi Yli-Heikkuri yhdessä työntekijöiden kanssa. Palveluvastaavan työ on osaksi hallinnollinen: työajasta 50 % kuluu kotiin vietävien palveluiden esihenkilönä ja 50 % asiakastyössä. Hänen sijaisenaan toimii tarvittaessa joko yksikönjohtaja Heli Parkkari (sosionomi AMK), palvelujohtaja Pauliina Malmstén (sosionomi AMK) tai toimitusjohtaja Anne Ojajarvi (sosionomi AMK, HTM).

Toimitusjohtaja osallistuu myös asiakastyöhön mahdollisuuksien mukaan ja tapaa näin säännöllisesti asiakkaita, heidän vanhempiaan, henkilökuntaa ja yhteistyökumppaneita. Tietoturvasta vastaa ja sitä kehittää palveluvastaava Suvi Yli-Heikkuri yhdessä tietoturvavastaavana toimivan palvelujohtaja Pauliina Malmsténin kanssa.

Työntekijän vastuu ja velvollisuudet

Työntekijä vastaa tekemänsä työn laadusta ja sen kehittämisestä. Työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin ja työskennellä asiakastyytyväisyyttä edistäen Arvoises Oy:n arvojen ja periaatteiden mukaan. Työntekijä osaa huomioida asiakkaat ja asiakkaan lähipiirin, ja henkilöstö noudattaa työpaikan yleisiä sääntöjä.

Jokainen työntekijä on vastuussa tiedonkulusta omalta osaltaan ja on saanut riittävät ohjeet asiakasviestintään asiakkaita kohdatessa sekä puhelimitse asioita hoitaessa.

Yhteydenpito, tiedonkulku ja työn tuki

Palvelusta vastaava esihenkilö on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työvuorojen resursoinnista. Työn luonteen vuoksi läsnä olevan esihenkilötyön vahvistamiseksi hyödynnetään teknisiä ratkaisuja. Puhelinkeskusteluiden lisäksi järjestetään säännöllisesti

tiimipalavereita kokoontumalla sekä etänä Teamsissa. Lisäksi käytetään WhatsApp-viestintää yleisten asioiden tiedottamisessa.

Tiedonkulun aukottomuus on yksi tärkeä asiakasturvallisuuden, työntekijätyytyväisyyden ja yrityksen maineen tekijä.

Keskeinen apu laadun varmistamiseen on esihenkilöiden päivystysrinki, jolloin kaikkina aikoina on esihenkilötasoinen henkilö tavoitettavissa. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa työvuoroihin riittävä henkilökunta, reagoida ilmeneviin äkillisiin tilanteisiin työvuorossa olevien työntekijöiden tukena sekä järjestää sijaiset.

Perehdytys ja osaamisen varmistaminen

Kotiin vietävissä palveluissa on erilaisia välineitä, joiden käyttämiseen työntekijät perehdytetään perehdytysvuorossa.

Koulutussuunnitelmalla varmistetaan lakisääteisten koulutusvelvoitteiden toteutuminen ja työskentelyä kehitetään tavoitteellisesti. Palvelusta vastaavan esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että henkilökunta on tietoinen omavalvontaohjeista ja turvallisuusohjeista. Henkilökuntaa koulutetaan turvallisuuden huomioimiseen ja oikeaan toimintaan hätätilanteissa esim. ensiapu- ja paloturvallisuus.

Laadun seuranta ja mittaaminen

Palvelusta vastaava esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa arvioi säännöllisesti asiakasturvallisuuden toteuttamista ja työn laadukkuutta kokonaisuutena. Toiminnan laadun mittareina käytetään seuraavia seurantatyökaluja:

- Asiakaskysely (toteutetaan vuosittain keväällä)
- Henkilökunnan työhyvinvointikysely (kerran vuodessa)
- Henkilökunnan työvirekyselyt (3 kuukauden välein)

Riskien arviointi kotiin vietävässä palvelussa

Riskejä arvioidaan monesta näkökulmasta. Asiakasryhmään kuuluu vammaisia henkilöitä, joiden kohtelun ja turvallisuuden tulee kaikilla mittareilla arvioituna täyttää korkeat laatukriteerit. Riskienhallintaan kuuluu asiakasturvallisuuden rinnalla myös henkilökunnan turvallisuus ja hyvät työolot. Yksi keskeinen riskitekijä on, että kotiin vietävissä palveluissa työskennellään pääsääntöisesti yksin, mikä laajentaa riskienhallinnan näkökulmaa.

Kotiin vietävien palveluiden toimintatapoja kehitetään jatkuvasti. Ennakoinnilla ja kriittisten työvaiheiden analysoinnilla pyritään vaikuttamaan riskien pienenemiseen, jotta asiakas saa tilaamansa palvelun korkealaatuisena, oikeaan aikaan ja tarvettaan vastaavasti.

Ulkopuolinen valvonta ja sisäiset suunnitelmat

Riskienhallinnassa tukevat eri viranomaisten tekemät arvioinnit ja tarkastukset. Toimintaa valvoo Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue yhdessä Lupa- ja valvontaviraston (Valvira) kanssa.

Kotiin vietäviin palveluihin on laadittu perehdytysuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma (päivitetty 17.3.2026). Henkilökuntaa on koulutettu muun muassa haastavien tilanteiden varalta. Edellä mainittujen osa-alueiden lisäksi toiminnassa on huomioitu tietoturvaan, henkilöstöön, varautumiseen, ravitsemukseen ja asiakkaan terveydensuojeluun liittyvät riskit, joista käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä. Työsuojelutoimikunta on tehnyt riskikartoituksen ja työterveyshuolto työpaikkaselvityksen.

Vaaratapahtumien raportointi ja oppiva työyhteisö

Keskeinen riskienhallinnan keino on avoimen ilmapiirin rakentaminen. Epäkohdista on voitava keskustella avoimesti työyhteisön sisällä ja asiakkaiden antamaa palautetta tulee kuunnella vakavasti. Kaikilla työyhteisön jäsenillä on yhtä suuri vastuu korjattavien asioiden esiin nostamisessa ja epäkohtiin puuttumisessa. Valmentavan työotteen mukaisesti virheistä opitaan, jolloin niitä ei tarvitse peitellä, vaan ne käsitellään oppimistilanteina. Esihenkilöllä on oltava mahdollisuus aidosti ohjata ja valmentaa työntekijöitä.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä muut turvallisuushavainnot kirjataan HaiPro-järjestelmään. Kirjauksen tekee tapauksen havaintija. Palveluvastaava vastaa ilmoituksen selvittämisestä, käsittelystä ja jatkotoimenpiteistä. Ilmoitukset käsitellään asianosaisten kanssa sekä henkilökuntapalaverissa. Raportointi tehdystä havainnoista tehdään tarvittaessa asiakkaalle saakka, ja vakavissa tapahtumissa asiakasta informoidaan mahdollisten korvausten hakemisessa.

Riskien tunnistus ja omavalvontasuunnitelman päivitys

Riskien tunnistaminen edellyttää yhteistyötä. Koska työyhteisö on kohtuullisen pieni, henkilökunta osallistuu päivittäisessä työssään riskien arviointiin ja tiedottaa havainnoistaan suoraan esihenkilölle. Tunnistetaan ja huomioidaan jatkuvan kehityksen tarve riskienhallinnassa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Muutoksista tiedottaminen on toiminnasta vastaavan henkilön vastuulla. Henkilökunnalle menettelytapojen muutoksista tiedotetaan mahdollisuuksien mukaan kirjallisesti ja vähintään suullisesti säännöllisissä tiimipalaverissa.

Arvoises Kotiin vietävien palveluiden riskiarviointitaulukko

Riski	Todennäköisyys	Ehdotettu toimenpide
Työturvallisuus, fyysinen ympäristö	Kohtalainen	Kotiin vietävän palvelun alkaessa tehdään kotikäynti. Tällöin katsotaan esteettömyys, ergonomia ja mahdollisten apuvälineiden tarve. Työntekijöitä

		ohjeistetaan ilmoittamaan esihenkilölle, mikäli työympäristössä huomataan työturvallisuuden puutteita. (esim. apuvälineet).
Liukastuminen tai kompastuminen sisällä tai ulkona	Kohtalainen	Tarkista kulkuväylät ja poista esteet, käytä asianmukaisia jalkineita sisällä ja ulkona, pidä puhelin mukana, huolehdi valaistuksesta ja käytä liukkaalla yksin tai asiakkaan kanssa liikkuessasi nastoja talvella.
Altistuminen tarttuville taudeille	Korkea	Käytä asianmukaisia suojavarusteita (maski, hanskat), huolehdi käsihygieniasta.
Väkivallan tai aggressiivisen käytöksen kohteeksi joutuminen	Kohtalainen	Asiakkaan kotona tapahtuvassa uhkatilanteessa toimitaan ammattimaisesti. Kohtaa asiakas asiallisesti ja kunnioittavasti. Pysy rauhallisena, keskity asiakkaaseen ja ole läsnä. Havainnoi ympäristöä ja tunnista vaaratekijät. Huolehdi riittävästä turvavälistä ja etäisyydestä sekä varmista, että puhelin on mukana. Koulutus haastaviin tilanteisiin, selkeä ohje ja toimintamalli uhkatilanteissa, ENNAKOINTI ja asiakkaan toiminnasta ”oppiminen”. Esihenkilön kanssa keskustelu varautumisesta tilanteisiin asiakaskohtaisesti. Uhka- ja väkivaltatilanteesta sekä läheltä piti - tilanteesta raportointi Haipro-järjestelmän kautta.
Ergonomiset riskit (nostot, hankalat työasennot)	Korkea	Hyödynnä apuvälineitä, noudata oikeita työasentoja ja nostotekniikoita, hyödynnä työyhteisön kokemuksia kysymällä. Suurin osa työntekijöistä on suorittanut kinestetiikan perusteet. Koulutus mahdollistetaan myös uusille työntekijöille sekä ylläpidetään opittua.
Kemikaalialtistus (esim. puhdistusaineet)	Matala	Käytä suojakäsineitä, lue käyttöohjeet ja säilytä myös asiakkaan kotona kemikaalit turvallisesti. Myrkylliset ja terveydelle vaaralliseksi todetut kemikaalit säilytetään niin, etteivät ne ole asiakkaiden saatavilla.
Psyykkinen kuormitus ja stressi	Korkea/kohtainen, vaihteleva	Työntekijöille tarjotaan esihenkilön tukea ammatillisen roolin säilyttämiseksi ja psyykkisen kuormituksen hallitsemiseksi kotityöskentelyssä, sekä työnohjausta järjestetään tarvittaessa. Keskustelu esihenkilön kanssa mahdollistetaan ja siihen kannustetaan. Henkilökohtaiset keskustelut pidetään vuosittain esihenkilön kanssa. Haastavia asiakastilanteita puretaan henkilökuntapalaverissa. Hyödynnä saatavilla olevaa apua ja tukea, mahdollisuus keskusteluun ja riittävä lepo ja palautumisaika. Työvuorosunnittelussa huomioidaan lepoaikojen toteutuminen. Yrityksellä on luotu varhaisen tuen ohjelma, missä on määritelty hälytysrajat varhaisen tuen keskusteluille.

		Työterveyshuollon (TT-Botnia) kanssa tehdään yhteistyötä. Terveystarkastukset ovat kaikilla säännöllisesti (työhöntulotarkastus sekä terveystarkastukset kolmen vuoden välein). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmaista esihenkilölle, mikäli huomaa omassa tai työkaverin jaksamisessa huolta.
Liikenneonnettomuudet työmatkoilla	Matala	Noudata liikennesääntöjä ja turvallisuusohjeita. Huolehdi ajoneuvon siisteydestä ja kunnosta, ilmoita välittömästi, jos havaitset työpaikan ajoneuvossa vikoja tai puutteita.
Tietoturvan rikkoutuminen	Kohtalainen	Työntekijän puhelimet ja tietokoneet on suojattu virustorjuntaohjelmalla. Päivityksistä vastaa yksikön vastaava. Henkilökunta on velvoitettu käymään vuosittain tietosuojakoulutuksen, mikä pitää sisällään kurssit: henkilöstön tietosuoja ja tietoturva; henkilötietoja käsittelevien GDPR, sosiaalihuollon tietosuoja ja tietoturva. Yritykselle on tehty tietoturvasuunnitelma, joka on viimeksi päivitetty 27.2.2026 Anne Ojajärven ja Pauliina Malmsténin toimesta. Yrityksen tietosuojavastaavana toimii palvelujohtaja Pauliina Malmstén (pauliina.malmsten@arvoises.fi). Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan välittömästi huomattuaan puutteita tietoturvassa. Tietosuojaan liittyvät poikkeamat kirjataan Haipro-järjestelmään.
Asiakastietojärjestelmän kaatuminen	Matala	Tietojärjestelmän kaatuminen vaatii välitöntä reagoimista ja siirtymistä varatoimintatapoihin, jotta asiakasturvallisuus ja palvelun jatkuvuus voidaan turvata. Tietojärjestelmän ongelmista/kaatumisesta ilmoitetaan viipymättä omalle esihenkilölle tai päivystävälle esihenkilölle, joka alkaa selvittää ongelman laajuutta ja korjaamista. Vastuu ilmoittamisesta on jokaisella työntekijällä. Samalla kaikki kirjattavat asiakastapahtumat, mm. lääkehoidon toteutus ja muut tärkeät havainnot kirjataan väliaikaisesti manuaalisesti paperille. Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti tulostetaan asiakkaiden kotiin lääkelistat, joista oikea lääkitys voidaan tarkistaa.
Terveydelliset poikkeamat	Kohtalainen	Jokaisella työntekijällä on hygieniapassi. Hygieniä otetaan huomioon ja noudatetaan hygieniamääräyksiä kaikessa tekemisessä.

Lääkehoidon poikkeamat	Korkea	Lääkehoito toteutetaan yrityksen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Työntekijät varmistavat lääkkeiden turvallisen säilytyksen kotona. Lääkehoitosuunnitelman päivitys tehdään vuosittain yrityksen lääkeshoidosta vastaavan sairaanhoitaja/kätilö Silja Lahdenmäen ja yrityksen johtoportaan toimesta. Lääkehoitosuunnitelman mukaisesta toteutumisesta vastaa jokainen työntekijä lukukuittauksellaan. Lääkehoidon poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan Haipro-järjestelmän kautta. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu lääkeshoidon riskit ja niiden arviointi.
Lääkinnälliset laitteet	Kohtalainen	Noudata lääkinällisten laitteiden käyttöohjeita ja turvallista käyttöä. Koulutusta laitteiden käyttöön annetaan tarvittaessa ja jokaisen työntekijän vastuulla on harjoitella niiden käyttöä. Jokainen laitetta käyttävä työntekijä on vastuussa ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai vioista viipymättä asiakkaan huoltajalle ja esihenkilölle. Viallisia laitteita ei saa käyttää!

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan näkökulma on varautua erilaisiin häiriötilanteisiin. Palveluista vastaavan esihenkilön tehtävänä on vastata palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta palveluyksikössä. Varautumis- ja jatkuvuudenhallinta -suunnitelman laatimisesta Arvoises Oy:ssä vastaa toimitusjohtaja Anne Ojajärvi. Suunnitelma on päivitetty 6.3.2026.

Suunnitelma kuuluu osaksi palveluntuottajan riskienhallintaa, joilla varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, sekä toiminnan jatkumiseen poikkeusoloista huolimatta asiakastarpeita vastaavalla ja asiakasturvallisuuden varmistavalla tavalla.

Häiriötilanteisiin varautuminen on tärkeää asiakkaiden turvallisuuden ja työntekijöiden hyvinvoinnin sekä yrityksen maineen näkökulmasta. Poikkeustilanteessa esihenkilön tukena on yrityksen johtoryhmä ja toimenpiteistä päätetään yhdessä johtoryhmän ja viranomaisten kanssa.

Valmius- ja jatkuvuuden hallintasuunnitelma täydentää osaltaan riskienhallintaa ja muita ohjeita sekä tarkentaa toimintaohjeita, joita poikkeustilanteissa tulee soveltaa.

3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

3.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA

Asiakkaan hoidon- ja palvelutarpeen hahmottamiseksi laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, joka kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn alueet sekä suunnitelman itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa. Mikäli asiakkaalla on rajoitustoimenpiteitä (Kehitysvammalaki 42a§) kirjataan ne suunnitelmaan. Keskeistä on, että se laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, hänen läheistensä tai laillista edustajaansa kuunnellen. Suunnitelmaa hyödynnetään lyhytaikaisen huolenpidon palveluissa sekä päivitetään jatkuvasti asiakkaan tarpeiden ja tilanteen muuttumisen myötä. Työntekijän vastuulla on selvittää jokaisella kerralla asiakkaan kotiin vietävissä palveluissa mahdolliset muutokset hoidossa, kuntoutuksessa, ravitsemuksessa, apuvälineissä tai lääkityksessä.

Asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeus

Kotiin vietävien palveluiden palvelutehtävä on tukea asiakasta ja hänen perhettään päivittäisessä elämässä sekä tarjota virikkeitä, aktiivista toimintaa ja elämyksiä laadukkaan hoidon ja huolenpidon lisäksi. Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona hänen yksilöllisiä arkirutiinejaan, tapojaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Asiakkaalla ja hänen läheisillään on oikeus saada tietoa palvelun sisällöstä ja tehdyistä havainnoista. Vammaistyön etiikkaan ja vastuulliseen ammatillisuuteen kuuluu kertoa havainnoistaan asiakkaalle itselleen sekä tarvittaessa asiakkaan läheisille ja muille hoitaville tahoille esim. toimintakykyyn, ravitsemukseen, sosiaaliseen vuorovaikutukseen tai sairauden hoitoon tai esim. kipuun liittyvissä asioissa.

Huolen ilmaiseminen ja ilmoitusvelvollisuus

Mikäli työntekijällä herää huoli asiakkaan tilanteesta, hyvinvoinnista tai turvallisuudesta, asiasta keskustellaan asiakkaan laillisen edustajan kanssa. Arvoises Oy:ssä noudatetaan tarkasti lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta: tarvittaessa tehdään viipymättä **lastensuojeluilmoitus** tai **huoli-ilmoitus**. Kaikki huolet ja tehdyt ilmoitukset kirjataan sekä niistä ilmoitetaan myös palvelusta vastaavalle esihenkilölle.

Palvelun aloitus ja yksilölliset suunnitelmat

Jokaisen uuden asiakkuuden alkaessa varmistamme palvelun turvallisen käynnistymisen varaamalla riittävästi aikaa keskusteluun. Alkukeskustelu voidaan järjestää joustavasti joko

kotikäyntinä, yksikössä tai pitkien välimatkojen vuoksi etäneuvotteluna. Palvelu toteutetaan voimassa olevien palvelu- ja hoitosuunnitelmien mukaisesti.

Tietosuoja ja vaitiolovelvollisuus

Asiakkaan oikeus yksityisyyteen ja tietosuojaan turvataan noudattamalla ehdotonta vaitiolovelvollisuutta. Asiakastiedot kirjataan ja niitä käsitellään tietoturvallisesti siten, etteivät ne ole ulkopuolisten saatavilla kotiympäristössä tapahtuvan työskentelyn aikana.

Moniammatillinen yhteistyö ja verkostot

Painotamme tiivistä yhteistyötä asiakkaan nimettyjen läheisten sekä muiden hoitavien tahojen kanssa. Työntekijä tai palvelusta vastaava esihenkilö osallistuu asiakkaan verkostopalaveriin ja moniammatilliseen yhteistyöhön kutsuttaessa ja sopimuksen mukaan. Tavoitteena on varmistaa tiedonkulku ja palvelun jatkuvuus eri toimijoiden välillä.

Kirjaaminen ja laadunvarmistus

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan ja kirjataan päivittäin sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Myneva Nappula). Kirjaukset tehdään jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä. Valmistaudumme parhaillaan Kanta-palvelujen mukaiseen kirjaukseen 1.9.2026 mennessä.

3.2 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN KUNNIOITTAMINEN

Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kotiin annettavassa palvelussa painotamme erityisesti asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistamista hänen omassa kodissaan. Itsemääräämisoikeus rakentuu yksityisyyden, turvallisuuden ja henkilökohtaisen vapauden kunnioittamiselle. Meillä tämä tarkoittaa asiakkaan fyysisen vapauden turvaamista, tahdonvapauden huomioimista ja jatkuvaa kuulluksi tulemistä arjen keskellä.

Vahvuus kotiin vietävässä työssä on henkilöstön vuorovaikutusosaaminen. Käytämme aktiivisesti vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja esimerkiksi tukiviittomia, kuvia, päiväjärjestyksiä ja toiminnanohjauskeinoja – varmistaaksemme, että asiakkaan tahtotila tulee ymmärretyksi ja hänen puheen ymmärtämistään tuetaan.

Asiakkaan oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi omassa kodissaan on keskeinen tekijä ihmisarvon, osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisessä. Työntekijämme varmistavat näiden periaatteiden toteutumisen jokaisessa kohtaamisessa.

Asiakkaalla on myös oikeus säädellä omia yksilöllisiä tarpeitaan ja sosiaalista vuorovaikutustaan. Kotona on tiloja yksinoloon esim. omassa huoneessa sekä mahdollisuus yhdessäoloon ja aktiivisuuteen. Rentoutuminen mahdollistetaan asiakkaalle mieleisiksi tiedettyjen keinojen turvin. Kotiin annettavassa palvelussa hyödynnetään asiakkaan omia lähi- ja ulkoalueita toiminnallisuuden ja virikkeellisyyden lisäämiseksi. Toiminta suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeet, mielenkiinnon kohteet ja esteettömyys huomioiden. Työntekijät tukevat asiakasta ulkoilussa ja osallisuudessa hänen omassa lähiympäristössään. Asiakas hallitsee itse omia laitteitaan (esim. puhelin, tietokone, tabletti). Arvoises Oy ei

vastaa asiakkaan omien laitteiden rikkoutumisesta, jotka aiheutuvat tavanomaisesta käytöstä asiakkaan kotona.

Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen näkyy arjen työssä esim. asiakkaan valintoja mahdollistamalla esim. vapaa-ajan aktiviteeteissa. Asiakkaan huoneeseen ei mennä ilman lupaa tai koputtamatta, eikä asiakkaan asioista puhuta muiden kuullen. Asiakkaan toivomukset, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Jos asiakas ei itse kykene kantamaan vastuuta tekemistään valinnoista, tuetaan ja kannustetaan häntä päätöksenteossa hoitotyön etiikan mukaisin keinoin. Asiakasta autetaan viivytyksettä hänen tarvitessaan apua. Henkilökunnan kanssa mietitään toimintatapoja ja tarvittaessa tehdään muutoksia työkäytäntöihin.

Rajoitustoimenpiteiden ennaltaehkäisy ja lakisääteiset perusteet

Kotiin vietävässä palvelussa vahvistetaan asiakkaan **itsemääräämisoikeutta** ja noudatetaan erityishuoltolain (381/2016) säästöksiä rajoitustoimenpiteistä. Kotiin vietävissä palveluissa rajoitustoimia vältetään ja toimitaan ennaltaehkäisyllä sekä vaihtoehtoisilla toimintatavoilla. Mikäli asiakkaan turvallisuus vaatii rajoitustoimenpiteitä, ne perustuvat aina lakiin sekä yksilölliseen tarpeeseen. Mahdollisia rajoitteita arvioidaan aina tilannekohtaisesti ja osana palvelusuunnitelman toteutumista, varmistaen asiakkaan turvallisuus ja perusoikeudet.

Tukena itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa on Arvoises IMO-työryhmä, johon kuuluu yksikönjohtajien ja vastaavan sairaanhoitajan lisäksi lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi. Asiakkaan rajoittamisessa ohjauksellista ja laillista tukea tarjoaa myös asiakkaan palveluista vastaavan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaajat. Mahdollisten rajoitustoimien kirjaaminen on tärkeää. Lyhytaikaisen huolenpidon palveluntuottajana ei ole suositeltavaa toteuttaa mitään rajoittamistoimenpiteitä muutoin kuin välttämättömissä tilanteissa asiakkaan oman ja muiden turvallisuuden takaamiseksi.

Kotiin vietävien palveluiden asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vastaa palveluista vastaava esihenkilö ja työntekijät yhdessä.

Henkilökunta voi joutua käyttämään rajoitustoimia tilannekohtaisesti, jos asiakas ei pysty tekemään itseään koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia tai jos rajoittaminen on välttämätöntä asiakkaan terveyden ja turvallisuuden tai muiden läsnäolijoiden ja omaisuusvahinkojen estämisen kannalta. **Syy-seuraus-perusteinen, rankaiseva kohtelu on ehdottomasti kielletty.** Asiakkaan ja hänen nimetyn läheisen kanssa käydään läpi käytännöt, joita asiakkaan kotona toteutetaan ja sovitaan kirjallisesti niistä menettelytavoista, joita kotiin vietävissä palveluissa toteutetaan. Asiakkaan läheistä on myös ohjattava ja neuvottava rajoitustoimenpiteissä. **On tärkeä havaita, että asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen ei voi antaa suostumusta tai esittää vaatimusta rajoitustoimenpiteen käyttöön asiakkaan puolesta.**

Rajoittamisesta tehdään asianmukainen kirjaus ja päätös/ratkaisu asiakastietojärjestelmässä ja ratkaisu/päätös rajoittamisesta toimitetaan asiakkaalle sekä hänen omaiselleen tai läheiselleen,

joka osallistuu palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Kiireellisissä tilanteissa työntekijää ohjataan olemaan yhteydessä päivystävään esihenkilöön, jonka kanssa tilanteesta voi keskustella. Tarvittaessa rajoituspäätöksiin liittyvissä asioissa ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään, joka tarvittaessa on yhteydessä lääkäriin. Raportti toteutuneista rajoittamiskeinoista ja niiden kestosta lähetetään myös asiakkaan asioista vastaavalle työntekijälle.

Asiallinen kohtelu, epäkohtiin puuttuminen ja ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaan asiallinen kohtelu rakentuu osapuolten onnistuneen, ammattitaitoisen vuorovaikutuksen, asiakkaan ihmisarvon kunnioittamisen ja vapaaehtoisuuden ympärille. Toiminnan tärkeä tavoite on, että asiakas tulee kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi ja pystyy luottavaisella mielellä osallistumaan omien voimavarojensa rajoissa. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus yrityksen toiminnasta yritykselle ja palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, esim. asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Ohje muistutuksen jättämisestä on kappaleessa *Asiakkaan oikeusturva*.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä havaitsemastaan asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta palvelusta vastaavalle esihenkilölle ja puuttumaan siihen heti sellaista havaittuaan. Epäasiallisesta kohtelusta käydään keskustelu esihenkilön toimesta yhdessä ko. työntekijän kanssa. Palvelusta vastaava esihenkilö päättää työntekijän kohdalla seuraamuksista.

Jos havaittu ja palveluista vastaavalle esihenkilölle ilmoitettu epäkohta ei korjaannu viipymättä tai kohtuullisessa ajassa, on työntekijä velvollinen ilmoittamaan asiasta hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden valvontayksikköön ja/tai Lupa- ja valvontavirastolle (Valvontaki 29 ja 30§). Työnantajalla on vastatoimikielto ilmoituksen tehnyttä työntekijää kohtaan, mikä tarkoittaa, ettei työnantaja saa työntekijän tekemän ilmoituksen takia kohdella työntekijää epäasiallisesti tai toimia hänen etujensa vastaisesti. Keskusteluyhteyden ylläpitäminen haasteellisessakin tilanteessa on tärkeää ja ammattimaista.

Avoimuutta pyritään ylläpitämään kaikkiin suuntiin ja asiakkaille sekä heidän nimetyille läheisilleen ilmoitetaan havaituista epäkohdista palveluista vastaavan esihenkilön toimesta.

Palvelun kehittäminen ja palautteen kerääminen

Asiakkaiden ja hänen läheistensä osallistumista palvelun toiminnan kehittämiseen toivotaan ja pyritään edistämään mm. keräämällä säännöllisesti palautetta asiakaskyselyllä vuosittain. Asiakaspalautetta voidaan kerätä myös haastatteluilla (haastateltaviksi suostuneilta asiakailta ja heidän läheisiltään sekä palveluiden järjestämisvastuussa olevilta viranomaisilta) ja yhteistyöllä sosiaalialan oppilaitosten päättötöiden tekijöiden kanssa.

Palautteet dokumentoidaan ja niitä käsitellään henkilökunnan kanssa säännöllisissä kuukausipalaverissa. Asiakkaan itsensä, hänen läheisensä tai laillisen edustajansa antaman suullisen palautteen vastaanottamisesta ja kirjaamisesta on yksikköön laadittu erillinen ohje. Ohje löytyy perehdytyskansista.

3.3 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Asiakkaalla, hänen palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvalla omaisella/läheisellä sekä asiakkaan laillisella edustajalla on mahdollisuus tehdä muistutus huonosta palvelun laadusta tai epäasiallisesta kohtelusta.

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on menehtynyt, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutukset toivotaan tehtävän kirjallisesti, mutta se voidaan tehdä myös suullisesti. Tällöin muistutus kirjataan ja käsitellään samalla tavoin kuin kirjallinen muistutus.

Muistutus osoitetaan yrityksen toimitusjohtajalle	Anne Ojajarvi puh. 0500 797 600 anne.ojarvi@arvoises.fi tai postitse Arvoises Oy, Ikkeläjärventie 40, 61680 Mantila.
---	---

Muistutukset käsitellään heti, kuitenkin viimeistään viikon sisällä muistutuksen saapumisesta yhdessä asianosaisten työntekijöiden, ja sen jälkeen muistutuksen jättäneen asiakkaan kanssa. Muistutuksen käsittely dokumentoidaan, toimitetaan tiedoksi asiakkaalle ja palvelun järjestävälle taholle. Muistutuksen myötä havaitut korjaustoimet laitetaan täytäntöön heti.

Muistutuksen voi tehdä myös sosiaalihuollon palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Hyvinvointialueella on sosiaaliasiavastaava, jonka tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä (813/2000)
- neuvoa ja avustaa asiakasta, asiakkaan laillista edustajaa tai omaista tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (oikaisuvaatimus, kantelu, vahingonkorvausvaatimus, muutoksenhaku ja valitus) tekemisessä ja vireillepanossa.
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä esim., jos saatu palvelu ei täytä hyvän palvelun kriteerejä laadullisesti, tai jos asiakasmaksuissa on epäselvyyksiä, tietosuojaan tai henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä tai, jos haluat saada asiakasasiakirjaan korjauksen.

Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia ja luottamuksellisia.

YHTEYSTIEDOT:

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue:	Sosiaaliasiavastaava Marjo-Riitta Kujala • puh. vaihde 06 4154 111 • puhelinajat: ma 12.30–14, ti-to 8.30–10
	Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö Elina Puputti • puh. vaihde 06 4154 111.
Pohjanmaan hyvinvointialue:	Sosiaaliasiavastaava Katarina Norrgård • Puh. 040 507 9303 • Puhelinaika: Maanantaista perjantaihin klo 8.00–14.00
	Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö asiakaspalvelupäällikkö Sari West • Puh. vaihde: 06 218 1111
Satakunnan hyvinvointialue:	Sosiaalivastaava Jari Mäkinen • Puh. 044 707 9132
	Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö Tiina Sianoja • puh. 02 627 6078
Pirkanmaan hyvinvointialue:	Sosiaaliasiavastaava Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen • Puh. 040 504 5249 • Puhelinajat: Maanantai, keskiviikko ja torstai klo 9.00–11.00 sekä tiistai klo 12.30–14.30.
	Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylä • Puh. vaihde 03 311 611

Koska nimettömän palautteen antaminen on hankalaa, voi palautetta antaa nimettömästi hyvinvointialueen sivuilla: [Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus](#)

4. PALVELUN SISÄLTÖ

4.1 HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KEHITYSTÄ TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden toimintakykyä pyritään parantamaan fyysisellä, psyykkisellä, sosiaalisella sekä kognitiivisella osa-alueella tarjoamalla monipuolisia virikkeitä ja leluja ja mielekästä toimintaa huomioiden asiakkaan kiinnostuksen kohteet, ikä, sukupuoli ja toimintakyky. Erilaiset toimintavälineet pidetään asiakkaiden saatavilla ja näkyvillä.

Asiakkaiden mielenkiinnon kohteita havainnoidaan ja niistä tehdään kirjaukset, näin saamme vinkkejä asiakkaan kiinnostuksen kohteista.

Asiakkaan kotiin vietävissä palveluissa korostuvat samat edellä mainitut fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset osa-alueet ja niiden tukeminen. Lisämausteen tuo asiakkaan kotiympäristö, jossa on osattava huomioida ja kohdata myös muut perheenjäsenet ja läheiset lemmikkieläimiä myöden. Jokaiseen asiakastilanteeseen pyritään löytämään työntekijä, jonka ammattiosaaminen ja persoona sopivat tehtävään. Hyvinvointialueet ovat kilpailuttaneet eri palvelut ja määritelleen osaltaan työntekijöiden koulutusvaatimukset palveluittain. Haluamme toimia sopimuksen mukaisesti, jolloin palvelun tilaajien edellyttämiä asioita noudatetaan kaikilta osin: mm. palvelun sisällön, määrän, ajankohdan, työntekijän koulutustason, tietosuojan, raportoinnin ja asiakkaan kohtaamisen ja kohtelun näkökulmista.

4.2 RAVITSEMUS

Kiinnitämme erityistä huomiota asiakkaan ravitsemuksen ja nesteytyksen määrään sekä laatuun asiakkaan kotona. Mikäli asiakkaan syöminen tai juominen vaatii erityisseurantaa, toteutamme vuorokausittaista seurantaa ravinto- ja nestelistoilla.

On ensiarvoisen tärkeää, että asiakas saa nauttia kotonaan itselleen mieluista ruokaa omassa rytmissään. Työntekijät tukevat ruokailuhetkien toteutumista siten, että ruoka on koostumukseltaan sopivaa ja tukee asiakkaan yksilöllistä hyvinvointia. Ruokailu on keskeinen viihtyvyyteen ja mielen hyvinvointiin vaikuttava tekijä.

Asiakasta myös osallistetaan ja ohjataan omasta ravitsemuksesta huolehtimiseen hänen voimavaransa, toimintakykynsä ja tavoitteensa huomioiden. Tuemme asiakasta myös uusien makujen kokeiluun ja terveeseen suhtautumiseen ruokaan. Ruokamaakunnan toimijana on mukava myös keskustella ruoasta ja kertoa asiakkaillekin mistä ja miten ruokaa tuotetaan.

4.3 HYGIENIASTA HUOLEHTIMINEN

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan hyvän hoidon kriteerit täyttäen riittävän usein ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan voimavarojen mukaan osallistaminen ja oppiminen omasta hygieniasta huolehtimiseen voi olla yksi lyhytaikaisen huolenpidon tavoite. Asiakkaan ohjauksen- ja avuntarpeet hygienian hoidossa ovat hyvin yksilöllisiä ja niitä kunnioitetaan itsemääräämisoikeus huomioiden.

4.4 TERVEYDEN- JA SAIRAAHOITO

Asiakkaan kiireettömästä hoidosta (esim. hammashoito, apuvälinekonsultaatiot ym.) vastaavat ensisijaisesti asiakas itse hänen läheisensä kanssa ja käynnit toteutuvat ensisijaisesti lyhytaikaisen huolenpidon jaksojen ulkopuolella. Erikseen sovitusti työntekijä voi lähteä saattamaan asiakasta terapia- tai vastaanottokäynnille.

Kiireellisestä hoidontarpeesta tekee arvion kulloinkin vuorossa oleva työntekijä. Selvittää onko asiakkaan kanssa tarve hakeutua päivystykseen.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on sovittu, miten toimitaan asiakkaan pitkäaikaissairauden aktivoituessa ja miten sairautta seurataan. Tieto asiakkaan sairastumisesta välitetään sovitusti läheisille välittömästi.

4.5 LÄÄKEHOITO

Arvoises Oy:llä on palveluysikkötasoiset lääkehoitosuunnitelmat sekä yritystasoinen lääkehoitosuunnitelma ja kotiin vietävien palveluiden lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa palveluista vastaava esihenkilö ja sen laatii vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelmat hyväksytetään lääkärillä. Suunnitelman laatimisen apuna on käytetty STM:n opasta Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa on kuvattu yksikön lääkehoitoon liittyvät riskit ja niihin varautuminen. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät suorittavat lääkeluvat. Lääkelupa sisältää kokeet: lääkehoidon teoria, lääkelaskut, PKV, lasten lääkehoito sekä kivunhoidon perusteet. Sairaanhoitajat suorittavat näiden lisäksi iv- ja nestehoitokokeet. Hyväksytysti läpimenneiden kokeiden jälkeen annetaan lääkehoidon näytöt, jotka vastaanottaa sairaanhoitaja. Lääkäri hyväksyy lääkeluvat. Voimassa olevaa lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain

sekä tarvittaessa lääkehoidon henkilökuntapalaverissa, missä arvioidaan myös henkilökunnan lääkehoitoon liittyvät koulutustarpeet. Lääkehoidosta keskustellaan muutenkin paljon. Lääkehoidossa on käytössä lääkehoidon poikkeamailmoitukset, joita käydään läpi palaverissa käytäntöjen parantamiseksi ja oppimisen näkökulmasta.

Lääkehoitoa toteuttava henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoittaa lukukuittauksen. Lääkehoitoa toteuttaa vain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen.

Lääkehoitosuunnitelma hyväksytty	17.3.2026
Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitaja	Silja Lahdenmäki silja.lahdenmaki@arvoises.fi p.050 330 2232
Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja toteutuksen seuraamisesta vastaa palveluvastaava	Suvi Yli-Heikkuri suvi.yli-heikkuri@arvoises.fi p.050 366 9155

4.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Kotiin vietävissä palveluissa on oleellista toimia läheisessä yhteistyössä huoltajien ja asiakkaan arkeen kuuluvien toimijoiden kanssa. Asiakkaalla voi olla useita yhteistyötahoja myös hoitajakson aikana. Esimerkiksi asiakkaat voivat lähteä päivätoimintaan, harrastuksiin tai opiskeluihin osallistumista lyhytaikaisen huolenpidon jakson aikana tai terapeutti voi tulla myös kotiin. Menettelytavoista sovitaan aina asiakaskohtaisesti.

Kotiin vietävissä palveluissa palvelulupaukseen kuuluu tarvittaessa kuljetus Arvoises Oy:n autolla esimerkiksi kouluun tai harrastukseen, jos se nähdään asiakkaalle hyödylliseksi.

5. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuus syntyy monen turvallisuudesta vastaavan tahon; valvovien viranomaisten, lakien noudattamisen ja kotiin vietävien palveluiden henkilökunnan yhteistyönä.

Henkilökunnalla on aktiivinen rooli asiakasturvallisuuden varmistamisessa osana asiakkaan arkea. Jokainen työntekijä on velvoitettu havainnoimaan turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä, puuttumaan epäkohtiin ja ilmoittamaan havainnoistaan esihenkilölle, joka vastaa tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Kotiin vietävässä palvelussa korostuu asiakkaan kotiympäristön turvallisuus. Työntekijä varmistaa, että asiakas voi toimia kodissaan turvallisesti, saaden tarvitsemansa ohjauksen ja valvonnan. Asiakkaan kotona tavaroista pidetään huoli ja ohjataan myös asiakkaita kohtelemaan tavaroita varoen. Jos kotona tavaroita rikkoontuu, ilmoitetaan asiakkaan huoltajalle ja esihenkilölle sekä vahinko kirjataan asianmukaisesti.

Henkilökunnalla on myös ajan tasalla olevat luvat lääkehoitoon, hygieniapassit ruokien käsittelemiseen sekä päivitetyt ensiapu- ja alkusammutustaidot.

5.1 HENKILÖSTÖ

Kotiin vietävien palveluiden henkilökunta on tehtäviinsä perehdytettyjä ja heillä on kokemusta vammaistyöstä. Työvuorokohtainen henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden määrästä, hoidollisuudesta ja avun/ohjauksentarpeesta, mutta pääasiassa kotiin vietävissä palveluissa työskennellään yksin. Asiakaskohtaisesta, mahdollisesta lisäresurssista sovitaan yhdessä palvelun järjestävän viranomaisen kanssa.

Työtä tehdään kolmessa vuorossa. Sijaisia käytetään paikkaamaan työntekijöiden poissaoloja, mutta myös tarvittavana lisäresurssina tarpeen mukaan. Henkilöstön riittävyys voidaan ennakoida, sillä jaksot sovitaan asiakkaan kanssa etukäteen pidemmälle aikajaksolle. Esihenkilö tai hänen sijaisensa on aina tavoitettavissa. Kaikki työntekijät ovat suorassa työsuhteessa yritykseen, eikä palveluyksikössä ole käytössä vuokratyövoimaa.

Henkilökuntaan kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöä, nuoriso- ja yhteisöohjaaja sekä avustavissa tehtävissä olevia henkilöitä. Henkilökunnalla on lisäksi erilaisia täydennyskoulutuksia mm. vammaistyön, haastavien asiakastilanteiden, liikunnan, vaihtoehtoisen kommunikoinnin, kinestetiikan, ja neuropsykiatrian osa-alueilta. Ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan ennen työsopimuksen allekirjoittamista JulkiSuosikista/JulkiTerhikistä. Jokaiselta työntekijältä tarkastetaan rikostaustaote lasten ja nuorten parissa työskentelyyn.

Yhteistyötä tehdään alan oppilaitosten kanssa mahdollistaen työssäoppimisjaksot ja harjoittelut yksikössä myös mahdollistetaan tutustuminen kotiin vietäviin palveluihin.

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.

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. Arvoises palveluyksiköissä ei ole ammattinimikkeiden ja työntekijöiden välillä hierarkiaa, vaan asiakkaan tarpeet hoidetaan työvuorolaisten kesken yhdessä suunnitellen ja sopien. Kukin työntekijä huolehtii omista tehtävistään itsenäisesti ja osaa kysyä neuvoa muilta. Työkaveria tuetaan, opastetaan ja autetaan jos sille tarvetta on.

Henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyys äkillisissä tarpeissa turvataan pääsääntöisesti tuntityöntekijöillä. Palveluyksiköllä on laaja tuntityöntekijöiden reservi, josta sijaisia järjestetään. Toinen keino on työtehtävien priorisointi ja uudelleen suunnittelemine.

Arvoises Oy:n esihenkilöillä on tiivis johtoryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti kuukausi-, kausi- ja vuosisuunnittelun merkeissä. Vuosikalenteriin on kalenteroitu riittävän väljästi esihenkilölle kuuluvat tehtävät ja suunnitelmat. Palveluista vastaavalla esihenkilöllä on mahdollisuus suunnitella kalenteria itse ja ajastaa tiettyjä tehtäviä omaan ryhtiinsä ja lomiinsa sopiviksi. Toimitusjohtaja tukee esihenkilöitä tehtävissään. Palveluista vastaava esihenkilö pystyy tarvittaessa irrottamaan esihenkilötyöhön riittävästi aikaa. Esihenkilöllä on mahdollisuus pitää etätyöpäiviä sovitusti ja rajoitetusti. Työvuorovelhoon kirjataan työaikojen suunnitelmat ja toteumat ja sen kautta on mahdollista myös todentaa henkilöstön mitoitus. On huomattava, että lyhytaikaisen huolenpidon asiakasmäärä vaihtelee päivittäin suurestikin, jolloin myös henkilökunnan määrä vaihtelee työvuoroittain.

Arvoises johtoryhmän jäsenistä koostuva päivystysrinki vastaa sijaisten hankkimisesta kiireellisessä tarpeessa. Jotta yksikön työskentely ja asiakasturvallisuus toteutuu, lähtee päivystäjä tarvittaessa itse työvuoroon.

Rekrytointi

Rekrytoinnissa painotetaan henkilön soveltuvuutta itsenäiseen kotona tapahtuvaan asiakastyöhön sekä kokemusta vammaistyöstä ja itsenäistymisen tukemisesta. Työntekijältä edellytetään sitoutumista puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttöön sekä luovaa ja aktiivista työotetta asiakkaan omassa kodissa.

Henkilöstön valmiuksia vastata kotona annettavan palvelun erityispiirteisiin tuetaan säännöllisellä koulutuksella ja mahdollistamalla ammatillinen kehittyminen työntekijän kiinnostusalueiden mukaisesti, noudattaen sosiaalihuollon ammattihenkilölakia. Arvoises Oy

on savuton ja päihteetön työpaikka, mikä varmistaa turvallisen ja laadukkaan palvelun asiakkaan kotona.

Lasten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään pyytämällä rikosrekisteriote nähtäväksi kaikilta työntekijöiltä. Tämä täyttää myös valvontalain 28§ mukaisen velvoitteen selvittää iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä, jolloin työntekijän ei tarvitse hankkia monia rikosrekisteriotteita työskennellessään eri yksiköissä.

Perehdytys

Perehdyttäminen tehtäviin ja perehtyminen asiakkaan tarpeisiin tehdään ennen varsinaisen asiakastyön aloittamista tai varataan ensimmäisiin työvuoroihin mahdollisuus saada perehdytystä. Arvoises Oy:llä on paperinen perehdytysmateriaali. Eri ohjeista (mm. pelastussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelusuunnitelma) pyydetään perehtymisen dokumentiksi työntekijältä lukukuittaus. Tietosuojakoulutus suoritetaan verkossa, josta työntekijä voi tulostaa itselleen todistuksen.

5.2 TOIMITILAT

Kotiin vietävät palvelut tarjoavat yksilöllistä palvelua asiakkaan kotona. Omia toimitiloja tai välineitä ei kotiin vietävissä palveluissa ole. Asiakkaiden kotien olosuhteet ja laitteet vaihtelevat.

Asiakasturvallisuus ja työntekijöiden edellytykset tehdä työtä asiakkaan kotona varmistetaan riittävällä perehdytyksellä laitteisiin sekä apuvälineisiin. Perehdytyksessä käydään läpi tarvittaessa myös kodin turvallisuuteen ja tekniikkaan liittyvät asiat.

5.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT

Asiakkaiden kotona toteutettavassa palvelussa hyödynnetään hoito – ja seurantateknologiaa. Henkilöstö perehdytetään laitteiden oikeisiin asetuksiin, hygieniavaatimuksiin ja hälytysten tulkintaan. Hoidon toteutumista sekä lääkitystä seurataan jatkuvasti ja ne kirjataan reaaliaikaisesti suojatulla puhelimella tai tietokoneella asiakastietojärjestelmään suoraan asiakkaan luona. Poikkeustilanteiden varalta kodissa on saatavilla selkeät toimintaohjeet.

5.4 LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET JA TARVIKKEET

Kotiin vietävässä palvelussa ei ole omia terveydenhuollon laitteita, vaan asiakkailla on kotona omat henkilökohtaiset laitteet ja tarvikkeet. Asiakkaiden kotona toteutettavassa palvelussa käytetään vaativia lääkinnällisiä laitteita.

Arvoises Oy:ssä noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021). Tämä käytännössä tarkoittaa, että henkilöstön osaaminen varmistetaan lääkinnällisten laitteiden käyttöön riittävällä perehdytyksellä, koulutuksella ja henkilökohtaisella opastuksella. Tämä toteutetaan suunnittelemalla perehdytysvuoro/t, jossa nämä käydään läpi. Asiakkailla, joilla on käytössä lääkinnällisiä laitteita, niitä saa käyttää työntekijä, jolla on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja perehdytys. Työntekijät perehdytetään kädestä pitäen jokaisen laitteen käyttöön, oikeisiin asetuksiin, hygieniavaatimuksiin sekä hälytysten tulkintaan.

Lääkinnällisten laitteiden käytössä noudatetaan valmistajan ohjeita ja mahdollisista vioista sekä haittatapahtumista ilmoitetaan välittömästi.

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteista tehdään HaiPro-ilmoitus, ne käsitellään henkilöstön ja tarvittaessa huoltajien kanssa.

6. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, TIETOSUOJA JA TIETOJÄRJESTELMÄT

Arvoises Oy:ssä on käytössä sähköinen, Myneva Finland Oy:n toimittama, asiakastietojärjestelmä Myneva Nappula. Täällä ylläpidetään kahta erilaista henkilökisteriä, joita kutsutaan asiakasrekisteriksi.

Yrityksen rekisterien asianmukaisuudesta vastaa yrityksen	
Toimitusjohtaja	Anne Ojajärvi, puh. 0500 797 600, anne.ojajarvi@arvoises.fi
Palvelujohtaja ja tietoturvavastaava	Pauliina Malmstén, puh. 041 314 2350, pauliina.malmsten@arvoises.fi

1. Asiakasrekisteri

Asiakkaista kirjataan henkilötiedot, hoito- ja palvelusuunnitelma sekä kirjaukset jaksoilta.

2. Asiakasrekisteri

Rekisterissä laskutusta ja raportointia varten asiakkaan henkilötiedot, huoltajan yhteystiedot ja tiedot asiakkaalle tuotetuista palveluista.

Kirjaamiskäytäntöjä kehitetään henkilökunnan kanssa aktiivisesti. 1.9.2026 Arvoises Oy liittyy Kanta-kirjaamiseen. Rakenteisen kirjaamisen käytäntöihin perehdytään ja koulutaudutaan lisää vielä ennen Kantaan. Palvelusta vastaava esihenkilö tai hänen varahenkilönsä luo Myneva Nappulaan asiakastietojärjestelmään käyttöoikeudet henkilökunnalle. Työsuhteen päätyttyä tunnukset poistetaan käytöstä välittömästi.

Tietosuojaan liittyvä osaaminen varmistetaan perehdytyksellä ja koulutuksella. Koko henkilökunta suorittaa sosiaalihuollon tietoturvakoulutuksen säännöllisesti vuosittain ja henkilökunta allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolositoumuksen työsopimuksen allekirjoitushetkellä. Myös kaikilta opiskelijoilta edellytetään tämän salassapito- ja vaitiolosopimuksen allekirjoittamista. Tietoturvaloukkauksista tulee ilmoittaa omalle esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle HaiPro- ilmoituksella.

Rekisteri- ja tietosuojaseloste on nähtävillä Arvoises Oy:n nettisivuilla, www.arvoises.fi.

Tietoturvasuunnitelman laatimiseen velvoittaa asiakastietolaki. Arvoises Oy on laatinut tietoturvasuunnitelman ja sitä on päivitetty viimeksi 27.2.2026. Sen sisällöllisestä toteutumisesta palveluyksikössä vastaa palveluista vastaava esihenkilö.

Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Tämä tarkoittaa, että salassa pidettävää asiakirjaa, sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Asiakkaasta saatuja tietoja on luvallista käyttää palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa palvelujen asianmukaiseksi tuottamiseksi, mutta niitä ei saa luvatta ilmaista sivullisille. *Sivullisia ovat myös samassa palveluyksikössä sellaiset työntekijät, jotka eivät osallistu asiakkaalle annettavan palvelun antamiseen tai siihen liittyviin tehtäviin.*

Asiakkuuden päättyttyä kaikki asiakastiedot toimitetaan kirjallisesti palvelun järjestävälle sosiaaliviranomaiselle ja Kantaan siirtymisen jälkeen arkistoidaan Kantaan. Asiakkuuden päättyttyä palveluyksikköön ei jää tietoja, dokumentteja eikä asiakirjoja asiakkaasta.

Salassapitovelvollisuus sitoo jokaista työntekijää ja yksikössä toimivaa henkilöä. Myöskään asiakas, hänen edustajansa tai avustajansa eivät saa ilmaista sivullisille asiakkuuden perusteella saatuja salassa pidettäviä tietoja, jotka koskevat muita kuin asiakasta itseään. Arvoises Oy:ssä työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolosopimuksen.

7. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN, SEURANTA JA JULKAISEMINEN

Tämän omavalvontasuunnitelman laatimisesta, käytännön toteuttamisesta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa:

Arvoises Kotiin vietävien palveluiden palveluvastaava	Suvi Yli-Heikkuri suvi.yli-heikkuri@arvoises.fi
Palveluiden vastuuhenkilö	Anne Ojajarvi anne.ojajarvi@arvoises.fi

Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja nähtävänä Arvoises Oy:n verkkosivuilla ja yksiköissä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman käytännön toteuttaminen

Omavalvonnan käytännön toteuttaminen onnistuneesti vaatii henkilöstön sitoutumista omavalvontaan, yhteiseen vastuuseen yksikön palveluntuotannosta ja ymmärryksestä asiakasryhmän tarpeista.

Henkilöstö kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi ja työskentelee omavalvontasuunnitelman mukaan. Asiakirja on ajantasainen ja sitä päivitetään aina kun toimintaan tulee muutoksia. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökuntaa.

Kotiin vietävän palvelun omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu palveluyksikön henkilökunta. Asioita käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisissä palaverissa mutta myös tarpeen mukaan. Yhteyden esihenkilötasolle saa tarvittaessa kaikkina päivinä ja kellonaikoina. Kysymisen kynnyks on meillä matalalla. Yhteyden saaminen vastuuhenkilöön onnistuu myös asiakkaalta tai asiakkaan omaiselta tarvittaessa kaikkina vuorokauden aikoina.

Palaverissa käsitellään Haipro- järjestelmään kirjatut läheltäpiti -ilmoitukset ja lääkehoidon poikkeama -ilmoitukset, joiden pohjalta nousevat kehittämistarpeet huomioidaan myös omavalvontasuunnitelman päivityksissä. Tällä tavoin toimien omavalvontasuunnitelma toimii aitona kehittämisen työkaluna.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Omaevalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein (Valvira 1/2024)

Omaevalvontasuunnitelma hyväksytty ja vahvistettu:

Seinäjoella, 10.3.2026

Anne Ojajärvi

Arvoises Oy

tj, kotiin vietävien palveluiden vastuhenkilö

Omaevalvontasuunnitelman päivitys:

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja toiminnan muuttuessa.

Olen työntekijänä tutustunut Arvoises Oy:n Aarteen palvelupisteeseen, Kotiin vietävien palveluiden omavalvontasuunnitelmaan ja saanut tiedoksi siinä esitetyt asiat.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.