# Omavalvontasuunnitelma – Kotiapu Nord

Laadittu 28.10.2026 · Kotiapu Nord, Y-tunnus 3361180-1

## 1. Perustiedot

Kotiapu Nord tuottaa kotiin vietäviä sosiaalihuollon tukipalveluja (D92) Turun seudulla 1.1.2027 alkaen.

| Tieto | Sisältö |
|---|---|
| Palveluntuottaja | Kotiapu Nord (toiminimi) |
| Y-tunnus | 3361180-1 |
| Osoite | Pehtorinkatu 2 D 11, 20780 Kaarina |
| Palveluyksikkö | Kotiapu Nord – kotiin vietävät tukipalvelut |
| Palvelupiste | Kotiapu Nord – kotikäynnit (palvelut annetaan asiakkaan kotona ja toimintaympäristössä) |
| Palveluala | Tukipalvelut, sosiaalihuoltolaki 19 § (D92) |
| Toiminta-alue | Turku, Kaarina, Lieto, Raisio, Masku, Naantali, Paimio |
| Yrittäjä (hallinto, palaute ja muistutukset) | Mahir Khello |
| Palveluyksikön vastuuhenkilö | Ahmed Khello, lähihoitaja |
| Yhteystiedot | puh. +358465202011, kotiapunord@gmail.com, kotiapunord.fi |

## 2. Toiminta-ajatus ja palvelut

Tuemme ikääntyneiden ja toimintakyvyltään heikentyneiden asiakkaiden turvallista kotona asumista. Arvomme ovat asiakkaan kunnioittaminen, luotettavuus, turvallisuus ja yksilöllisyys.

Tuotamme seuraavia tukipalveluja:

- siivous ja kodinhoito
- vaatehuolto
- asiointiapu, esimerkiksi kauppa-asiointi
- sosiaalista kanssakäymistä tukevat palvelut, esimerkiksi ulkoiluseura

Emme tuota henkilökohtaista hoivaa emmekä lääkehoitoa. Työntekijät eivät käsittele asiakkaan lääkkeitä. Jos asiakas tarvitsee apua lääkehoidossa tai hoivassa, ohjaamme hänet hyvinvointialueen palveluihin.

## 3. Vastuunjako omavalvonnassa

Omavalvonta kuuluu jokaiselle työntekijälle; vastuuhenkilö johtaa ja seuraa sitä.

| Henkilö | Vastuu |
|---|---|
| Yrittäjä (Mahir Khello) | Hallinto, sopimukset, laskutus, asiakaspalaute ja muistutukset, tietosuojan ja tietoturvan järjestäminen |
| Vastuuhenkilö (Ahmed Khello, lähihoitaja) | Palvelun laatu, palvelutarpeen kartoitukset, palvelusuunnitelmat, henkilöstön perehdytys, omavalvonnan seuranta ja päivittäminen |
| Työntekijät | Palvelun toteutus palvelusuunnitelman mukaan, käyntien kirjaaminen, havaittujen riskien ja epäkohtien ilmoittaminen |

Vastuuhenkilö toimii tehtävässä päätyönsä ohella. Hän on tavoitettavissa puhelimitse päivittäin ja tekee kotikäynnit arkivapaapäivinään.

## 4. Asiakkaan asema ja oikeudet

Jokaisella asiakkaalla on kirjallinen sopimus ja yhdessä laadittu palvelusuunnitelma ennen ensimmäistä palvelukäyntiä.

1. Palvelutarpeen kartoitus: vastuuhenkilö tekee kotikäynnin ja arvioi asiakkaan toimintakyvyn ja tuen tarpeen yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.
2. Sopimus: palvelun sisältö, hinta ja peruutusehdot sovitaan kirjallisesti.
3. Palvelusuunnitelma: kirjataan tavoitteet, tehtävät ja käyntien tiheys. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein ja aina, kun asiakkaan tilanne muuttuu.
4. Kirjaaminen: jokaisesta käynnistä kirjataan päivämäärä, tekijä, tehdyt tehtävät ja huomiot asiakkaan voinnista.

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas päättää, miten palvelu toteutetaan hänen kodissaan, ja häntä kohdellaan arvokkaasti. Palvelua ei toteuteta vastoin asiakkaan tahtoa. Rajoitustoimenpiteitä emme käytä.

## 5. Palaute, muistutukset ja kantelut

Yrittäjä Mahir Khello vastaanottaa palautteen ja muistutukset ja käsittelee ne yhdessä vastuuhenkilön kanssa.

- Palautetta voi antaa suullisesti, puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeellä. Palautetta kerätään myös aktiivisesti palvelusuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.
- Tyytymätön asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, tavoitteena kahden viikon kuluessa.
- Palaute ja muistutukset kirjataan, ja niistä johtuvat korjaukset käydään läpi henkilöstön kanssa.
- Asiakas voi tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: Lupa- ja valvontavirasto tai Varsinais-Suomen hyvinvointialue.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita maksutta myös yksityisissä palveluissa: puh. 02 313 2399, sosiaaliasiavastaava@varha.fi.

Kuluttajariita-asioissa asiakas voi kääntyä kuluttajaneuvonnan puoleen (kkv.fi).

## 6. Henkilöstö ja perehdytys

Kukaan ei aloita asiakastyötä ennen vastuuhenkilön antamaa perehdytystä.

| Rooli | Koulutus | Henkilötyövuotta |
|---|---|---|
| Vastuuhenkilö | Lähihoitaja (sosiaali- ja terveysalan perustutkinto) | 0,1 |
| Tukipalvelutyöntekijät (3) | Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto, yksi kodinhuoltaja | 0,4 |

Työntekijät ovat työsuhteessa ja kutsutaan töihin tarpeen mukaan. Henkilöstön määrä mitoitetaan asiakasmäärän mukaan.

Vastuuhenkilö perehdyttää jokaisen työntekijän ja kirjaa perehdytyksen. Perehdytys sisältää:

- ikääntyneen asiakkaan kohtaamisen ja itsemääräämisoikeuden
- toiminnan, jos asiakas kaatuu, sairastuu äkillisesti tai ei avaa ovea
- asiakkaan voinnin muutosten havainnoinnin ja niistä ilmoittamisen
- vaitiolovelvollisuuden, tietosuojan ja käyntien kirjaamisen

- ilmoitusvelvollisuuden epäkohdista (kohta 7)
- turvallisen työskentelyn ja siivousaineiden käytön
- ohjeen, ettei asiakkaan lääkkeitä käsitellä

Osaamista ylläpidetään vähintään kerran vuodessa pidettävällä yhteisellä koulutuksella. Vastuuhenkilö laatii perehdytysmateriaalin.

## 7. Riskienhallinta ja ilmoitusvelvollisuus

Tunnistamme riskit ennalta, kirjaamme poikkeamat ja korjaamme toimintaa niiden perusteella.

| Riski | Ennaltaehkäisy | Toiminta, jos tapahtuu |
|---|---|---|
| Asiakas kaatuu tai sairastuu äkillisesti | Liukkaat lattiat ja esteet huomioidaan siivouksessa | Hätätilanteessa 112, sitten omainen ja vastuuhenkilö; kirjataan |
| Asiakkaan vointi heikkenee | Muutokset havainnoidaan jokaisella käynnillä | Ilmoitus vastuuhenkilölle; tarvittaessa ilmoitus hyvinvointialueelle iäkkään henkilön palveluntarpeesta |
| Siivousaineista aiheutuva vaara | Miedot aineet, alkuperäiset pakkaukset, ei jätetä asiakkaan ulottuville | Ensiapu, tarvittaessa Myrkytystietokeskus; kirjataan |
| Asiakkaan avaimet tai omaisuus | Avainten luovutus kuitataan, säilytys lukitussa paikassa | Ilmoitus asiakkaalle ja vastuuhenkilölle; kirjataan |
| Kaltoinkohtelu tai epäasiallinen kohtelu | Perehdytys, asiakkaan kunnioittava kohtaaminen | Ilmoitus vastuuhenkilölle heti; korjaavat toimet |
| Työntekijän turvallisuus | Puhelin mukana, käynnit tiedossa yrittäjällä | Uhkaavasta tilanteesta poistutaan, 112 tarvittaessa |

Henkilöstöllä on valvontalain mukainen velvollisuus ilmoittaa viipymättä vastuuhenkilölle, jos se havaitsee epäkohdan tai sen uhan asiakasturvallisuudessa. Ilmoittajaan ei kohdistu kielteisiä vastatoimia. Jos epäkohtaa ei korjata, ilmoitus voidaan tehdä hyvinvointialueelle tai Lupa- ja valvontavirastolle.

Palveluntuottaja ilmoittaa vakavista asiakasturvallisuutta vaarantaneista tapahtumista hyvinvointialueelle ja Lupa- ja valvontavirastolle. Poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa ja toimintaa muutetaan, jotta sama ei toistu.

## 8. Asiakastiedot ja tietoturva (tietoturvasuunnitelma)

Kotiapu Nord on asiakasrekisterin rekisterinpitäjä; asiakastiedot säilytetään paperilla lukitussa kaapissa ja sähköisesti yrityksen omassa Google Drive -tilissä.

- Sähköinen tallennus: vain yrityksen tili, kaksivaiheinen tunnistautuminen käytössä, käyttöoikeus vain asiakastyötä tekevillä ja vain tarvittaviin tietoihin.
- Paperiasiakirjat: lukitussa kaapissa; avaimet yrittäjällä ja vastuuhenkilöllä.
- Asiakastietoja ei tallenneta henkilökohtaisiin puhelimiin eikä lähetetä WhatsAppilla tai muilla pikaviestimillä.
- Kirjataan vain palvelun kannalta tarpeelliset tiedot. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen.
- Asiakkaalla on oikeus tarkastaa omat tietonsa ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.
- Asiakirjat säilytetään lainsäädännön edellyttämän ajan ja hävitetään sen jälkeen tietoturvallisesti.
- Tietosuojaseloste on luettavissa yrityksen verkkosivuilla.

Tietoturvaloukkauksesta (esim. kadonnut kansio tai väärälle henkilölle lähtenyt viesti) ilmoitetaan heti yrittäjälle. Yrittäjä arvioi tilanteen ja ilmoittaa tarvittaessa tietosuojavaltuutetulle 72 tunnin

kuluessa sekä asiakkaalle. Loukkaukset kirjataan ja toimintaa korjataan.

## 9. Valmius ja jatkuvuus (valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma)

Asiakkaan käynnit pyritään toteuttamaan sovitusti myös häiriötilanteissa; jos se ei ole mahdollista, asiakkaalle ilmoitetaan heti ja uusi aika sovitaan.

| Häiriötilanne | Toiminta |
|---|---|
| Työntekijän sairastuminen tai poissaolo | Käynnin hoitaa varahenkilö tiimistä. Jos sijaista ei saada, asiakkaalle ilmoitetaan ja sovitaan uusi aika. |
| Vastuuhenkilön poissaolo | Yrittäjä hoitaa kiireelliset asiat ja on yhteydessä vastuuhenkilöön; pidempi poissaolo ilmoitetaan valvovalle viranomaiselle. |
| Auto ei ole käytettävissä | Siirrytään julkiseen liikenteeseen tai taksiin. |
| Sähkö- tai tietoliikennekatko | Asiakkaiden yhteystiedot ja käyntilista pidetään myös paperilla. |
| Epidemia | Tehostettu käsihygienia, suojaimet tarvittaessa, oireisena ei tehdä asiakaskäyntejä. |
| Laajempi kriisi tai poikkeusolot | Toimitaan hyvinvointialueen ja viranomaisten ohjeiden mukaan; etusijalla asiakkaat, joiden kotona pärjääminen on eniten avun varassa. |

Tärkeimmät yhteystiedot (asiakkaat, omaiset, henkilöstö) päivitetään säännöllisesti ja pidetään saatavilla sekä sähköisesti että paperilla.

## 10. Seuranta, päivittäminen ja julkaiseminen

Vastuuhenkilö käy omavalvontasuunnitelman läpi vähintään kerran vuodessa ja aina, kun toiminta, henkilöstö tai riskit muuttuvat.

- Seurannassa käydään läpi asiakaspalaute, muistutukset, poikkeamat ja henkilöstön ilmoitukset.
- Havaitut puutteet korjataan, ja muutokset kirjataan suunnitelmaan päivämäärän kanssa.
- Suunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen verkkosivuilla (kotiapunord.fi), ja se käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa.

Laadittu 28.10.2026. Hyväksytty 29.10.2026, Ahmed Khello, palveluyksikön vastuuhenkilö.