Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy

Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma

Päivitetty 25.8.2026

Koskiniementie 44, 91100 Ii
0400-504 395 / 044-568 3450
www.ystavyydella.fi

1. Yleiset tiedot

Yritys: Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy
Y-tunnus: 2367528-9
Osoite: Koskiniementie 44, 91100 Ii
Puhelin: 0400-504 395 / 044-568 3450
Verkkosivut: www.ystavyydella.fi

Palvelumuoto ja asiakasryhmä:
Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset avustajapalvelut: kotihoitopalvelut vanhuksille, vammaisille ja lapsiperheille, asiakkaan kotona tuotettava palvelu sekä muut avustuspalvelut (esim. asiointipalvelut).

Toimilupatiedot: Ilmoituksenvarainen toiminta/ Lupa- ja valvontaviraston luparekisteri (Pojois-Suomi/POHTEEn toimialue)

Toiminnasta vastaavat:
Operatiivinen johtaja: Pia Ruotsalainen, puh. 044 568 3450, pia.ruotsalainen@ystavyydella.fi
Toimitusjohtaja, hallinto-, talous- ja tukipalvelut: Tapani Jorma, puh. 0400 504 395, tapani.jorma@ystavyydella.fi

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Yrityksen kuvaus

Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy on iiläinen yritys, joka tarjoaa perhepalveluita, kotiapua ja henkilökohtaista avustusta pitkäaikaissairaille, vammaisille, vanhuksille sekä lapsiperheille. Yritys on yrittäjävetoinen osakeyhtiö.

2.2 Toiminta-ajatus

Toiminnallisena ajatuksena on tarjota jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti sopivaa, turvallista, toimintakykyä ylläpitävää, muuttuvat tarpeet huomioivaa ja laadukasta kotihoitopalvelua, perhepalvelua, saattopalveluita ja henkilökohtaista avustusta. Asiakkaan tyytyväisyydestä vastaa palvelun tuottaja.

2.3 Tavoitteet ja arvot

Tavoitteena on auttaa asiakasta itsemääräämisoikeuteen perustuvan hyvän elämän säilyttämisessä tai parantamisessa. Tätä tavoitetta varten kehitetään ja toteutetaan työmenetelmiä, jotka huomioivat asiakkaan muuttuvat tarpeet siten, että elämä ja asuminen omassa kodissa sujuu mahdollisimman pitkään normaalisti, turvallisesti ja virikkeellisesti. Asiakkaan avun tarpeen muuttuessa huomioidaan saattaen vaihtamisen -periaate.

Kehittämistyötä tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa, sosiaali- ja terveysviranomaisten ja muiden kotipalvelun kehittämisestä kiinnostuneiden toimijoiden kanssa.

Keskeistä toiminnassa on asiakkaan kunnioittaminen, luottamuksellisuus, oikeudenmukaisuus, rehellisyys ja ystävällisyys. Asiakastyön alkaessa tehdään aina asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa palvelujen tarvekartoitus ja laaditaan sen pohjalta

palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelut tuotetaan asiakaslähtöisesti, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen.

2.4 Suunnitelman päivittäminen

Tätä suunnitelmaa tarkennetaan, mikäli toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Suunnitelmaa päivitetään vaara- ja poikkeustilanteiden osalta 4 kuukauden välein ja korjaavat toimenpiteet tuodaan ilmi.

3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

3.1 Vastuuhenkilöt

Omavalvonnan vastuuhenkilö: Pia Ruotsalainen, Koskiniementie 44, 91100 Ii, Yrittäjä
Omavalvonnan suunnittelu/tukihenkilö: TtM Tapani Jorma, Mukkelintie 3, 90650 Oulu, puh. 0400-504 395
Tietosuojavastaava: Oona Ruotsalainen, oona.ruotsalainen@ystavyydella.fi
Hoitotyöstä vastaava johtaja: Kaisa Helander

3.2 Työntekijöiden perehdyttäminen

Yrityksellä on työntekijöitä varten laadittu yksityiskohtainen, kirjallinen perehdytyssuunnitelma. Perehdytys tapahtuu suunnitelman mukaisesti asiakkaan kotona tai hoivakodissa.

4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen sekä asiakaspalaute

Asiakaspalaute kirjataan asiakaskohtaisesti. Mahdollisuuksien mukaan palautetta koskevat asiat ratkaistaan heti. Asiakaspalautteet käsitellään mahdollisimman pian ja tehdyt toimenpiteet ja ratkaisut kirjataan asiakas-/potilastietojärjestelmään (Hilkka). Poikkeus- ja vaaratilanteet kirjataan ylös ja niiden osalta tehtävät, korjaavat toimenpiteet julkaistaan 4 kuukauden välein yhtiön nettisivuilla. Tarpeen vaatiessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään.

Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy:n asiakkaita ovat pääasiassa yksityiset henkilöt (kunnan palvelusetelillä). Myös kunnat ja kaupungit sekä yritykset ja yhteisöt ovat mahdollisia asiakkaita. Palautetiedoista kootaan toimenpidetilasto, jota hyödynnetään laadun jatkuvaan parantamiseen.

Yksilökohtaisen palautteen asia ratkaistaan palautteen antajan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Yksilöllisten palautteiden ja niiden ratkaisujen perusteella harkitaan ja tehdään tarvittaessa muutoksia työkäytäntöihin. Omalta osaltaan asiakaspalaute ohjaa jatkuvaa työn ja palvelun kehittämistä. Palautteen avulla mitataan ja parannetaan asiakastyön laatua. Asiakaspalautejärjestelmää kehitetään toiminnan omavalvontasuunnitelman arvioinnin ja kehittämisen yhteydessä.

5. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Asiakkaan tilanteeseen, olosuhteisiin kotona, harrastuksissa ja kodin ulkopuolella tutustutaan hyvin etukäteen. Tehdään riittävän syvällinen alkukartoitus ja keskustelu, jotta pystytään ennakoivasti tunnistamaan mahdolliset vaaratilanteet ja riskit.

Mahdollisista riskitilanteista pyritään ottamaan opiksi, ettei vastaava tilanne toistuisi. On tärkeää käsitellä tapahtumat avoimessa ilmapiirissä niin asiakkaan kanssa kuin hänen

omaistensa kanssa. Kiireelliset epäkohdat korjataan heti asiakkaan kanssa ja tehdyt toimet kirjataan potilastietojärjestelmään/asiakastietojärjestelmään.

Poikkeus- ja vaaratilanteet kirjataan ylös ja niiden osalta tehtävät, korjaavat toimenpiteet julkaistaan 4 kuukauden välein yhtiön nettisivuilla. Tarpeen vaatiessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään.

6. Henkilöstö

Henkilöstöä ja varahenkilöitä rekrytoidaan, perehdytetään ja ohjataan kasvavaa asiakastarvetta vastaavasti. Henkilöstölle ja henkilöstön perehdyttämiseen on laadittu perehdytyssuunnitelma, jota noudattamalla turvataan henkilöstön riittävä osaamis-/tietotaso.

Rekrytointi tapahtuu yrittäjän toimesta. Työntekijöitä palkattaessa varmistetaan, että heidän persoonansa ja työmoraalinsa vastaavat yrityksen arvoja. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan nähtäväksi rikosrekisteriote (504/2003, 3 §).

7. Toimitilan laitteet ja tarvikkeet

Yrityksellä ei ole omia toimitiloja. Kotipalvelutyö toteutetaan asiakkaan omilla tai hänen lainaamillaan tai vuokraamillaan välineillä ja laitteilla. Laitteiden kuntoa tarkkaillaan ja häiriöistä tai puutteista ilmoitetaan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä laitetoimittajiin ja -huoltoon ja tehdään vaaratilanteen ilmoitus.

7.1 Potilastietojärjestelmä / asiakasrekisteri

Yritys käyttää asiakastietojen kirjaamiseen Hilkka-potilas-/asiakastietojärjestelmää, joka toimii myös asiakasrekisterinä ja asiakastietojen säilytyspaikkana. Hilkka on kytketty KANTA-palveluihin; kirjaukset viedään KANTA:an hallinnon toimesta vahvan tunnistautumisen kautta.

7.2 Asiakastietojen käsittely

Yritys ei säilytä paperiarkistoa asiakastiedoista. Kaikki asiakirjat (sopimukset) skannataan ja säilytetään sähköisessä, tietoturvallisessa pilvipalvelussa (Google Workspace for Business, pakollinen 2-vaiheinen tunnistautuminen). Yrityksen hallinnon käyttämät tietokoneet on suojattu asianmukaisesti. Tietoturvan yksityiskohdat on kuvattu erillisessä tietoturvasuunnitelmassa (päivitetty 27.5.2026).

Kenttätyöntekijät käyttävät omia puhelimiaan (BYOD) työvuoro- ja käyntimerkintöihin Hilkka-sovelluksen kautta. Puhelimet on suojattava PIN-koodilla tai biometrisesti, ja sovelluksesta kirjaudutaan ulos jokaisen käyttökerran jälkeen.

8. Asiakkaan asema ja oikeudet

Ennen palvelusopimuksen tekemistä asiakkaan tarpeet kartoitetaan ja niiden perusteella laaditaan palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasta kannustetaan ja autetaan ottamaan omainen mukaan suunnitelman tekemiseen ja sen toteutumisen seurantaan. Kartoituksen yhteydessä kerrotaan asiakkaan oikeuksista palveluihin ja etuuksiin sekä niiden hakemisesta. Asiakasta neuvotaan ja autetaan hakemusten tekemisessä ja viranomaisyhteistyössä.

Sopimuksen muutostilanteista keskustellaan asiakkaan kanssa aina henkilökohtaisesti. Kotihoitopalvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen, asiakkaan, omaisen tai

sosiaaliviranomaisen palvelutilauksen pohjalta laadittuun palvelusopimukseen. Siinä määritellään palvelun sisältö ja menettelytavat asiakkaan toivomusten ja esimerkiksi kunnan ostopalvelusisällön mukaisesti.

Mikäli palvelun sisällöstä tulee erimielisyyttä asiakkaan, tilaajan ja/tai palvelun tuottajan välillä, toteutetaan ensin asiakkaan toive. Asiakkaan toiveesta raportoidaan tarvittaessa palvelun tilaaneelle sosiaaliviranomaiselle. Lisäkorvausta vastaan asiakkaalle voidaan tarjota lisäpalvelua, mikäli ostopalvelun rajat ylittyvät.

Kaikki asiakkaan luona esille tulevat asiat ovat luottamuksellisia ja salassa pidettäviä. Asiakkaan omaisuuteen ei saa kajota ilman asiakkaan lupaa. Mikäli asiakkaalta otetaan vastaan rahaa, esimerkiksi kauppa-asiointia varten, annetaan siitä kuitti. Ylijääneet rahat palautetaan ja käytetystä rahasta esitetään kauppakuitti, jonka työntekijä kuittaa ja antaa asiakkaalle.

Asiakkaan omaisuudesta huolehditaan siten, että sille ei aiheudu vahinkoa tai haittaa. Avainten käytöstä ja/tai säilytyksestä sovitaan palvelusopimuksessa. Kotipalvelutyöntekijän tehtävä on varmistaa, ettei asiakas aiheuta itselleen tai toisille vahinkoa. Hätätilanteessa, äkillisen vaaran uhatessa, työntekijä voi rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta estääkseen vahingon syntymisen. Rajoittamistilanteet kirjataan asiakaspäiväkirjaan ja niistä ilmoitetaan esimiehelle sekä palvelun tilaaneelle sosiaalityöntekijälle, omaiselle ja keskustellaan myös asiakkaan (ja omaisten) kanssa.

Asiakkaan kuulemismenettely epäasiallisen kohtelun tilanteessa

Keskustelu asiakkaan kanssa. Kirjataan tapahtuma asiakaspäiväkirjaan. Ilmoitus omaiselle, palvelun tilaajalle ja tarpeen mukaisesti muille viranomaisille. Tilanteesta tehdään tarvittaessa kirjallinen raportti palvelun tilaajalle ja sosiaaliviranomaiselle. Näiden lisäksi tapahtumista tehdään kirjaukset sähköiseen potilas-/asiakastietojärjestelmään.

Valviran ohjeen (8:2010) mukaisesti ostopalvelua koskeva muistutus tehdään palvelun järjestäjälle, eli kunnan tai kaupungin asianomaiselle sosiaaliviranomaiselle. Ko. viranomaisen ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot annetaan asiakkaalle palvelusopimusta tehtäessä. Muistutuksen voi tehdä Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy:n yrittäjälle.

Asiakkaan tarpeiden muutostilanteet

Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy suosittelee ja ehdottaa saattaen vaihtamisen -periaatetta, jossa asiakkaan kanssa käytännössä toimivat henkilöt ovat aluksi mukana asiakkaan siirtyessä toisen toimijan vastuulle. Näin asiakkaan turvallisuus ja palveluihin liittyvät asiakastiedot siirtyvät avoimessa kanssakäymisessä ja sen oikeellisuus tarkistuu samalla. Samaa periaatetta toivotaan toteutettavan myös Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy:n kotihoidon palveluiden piiriin tuleville asiakkaille.

Yhteistyön alkaminen hyvinvointialueen kanssa

Hyvinvointialueen ja Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy:n yhteistyö alkaa silloin, kun tarjouspyyntö on hyväksytty tai ilmoitetaan asiakkaan palveluntarpeesta.

1. Hyvinvointialue ilmoittaa palvelutarpeesta ja sen sisällöstä ja pyytää palveluntuottajaa (Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy).
2. Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy on tarkentavassa yhteydessä hyvinvointialueen vastuuhenkilöön / palvelun tilaajaan. Hyvinvointialue ilmoittaa asiakkaan tiedot tapaamisen sopimista varten.

3. Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy sopii asiakkaan kanssa tapaamisen palvelutarpeen kartoittamista ja palvelun aloittamista varten.
4. Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy, asiakas / asiakkaan edunvalvoja / omainen kutsutaan mukaan suunnittelupalaveriin.
5. Yhteispalaverissa käsitellään palvelun rajat ja tehtäväjako sekä aikataulutus ja seurantatapaamiset.
6. Seurantatapaamisia pidetään tarvittaessa. Asiakas ja omainen ovat mukana seurantapalavereissa, samoin tarvittaessa muut asiakkaan verkostossa työskentelevät tahot, jos asiakas niin haluaa.
7. Palvelun tuottajan ja järjestäjän välillä pidetään yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla ja tarvittaessa tapaamisissa. Kuukautta ennen palvelusopimuksen päättymistä tarkistetaan palvelun jatkuminen tai sen päättyminen sekä siirtymisajan tehtävät.
8. Palvelu päättyy sopimusajan päättyessä tai palvelutarpeen päättyessä.

Kuluttajasuojalain (38/1978) mukaan suoraan kuluttajalle myytävän palvelun osalta palveluun liittyvät erimielisyydet ratkaistaan kuluttajariitalautakunnassa. Kuluttajasuojasta annetaan kirjallista tietoa palvelusopimusta solmittaessa. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä niihin liittyvää kehittämistä tehdään asiakaspalautteen perusteella.

Palvelun laadun varmistaminen

Havainnot käytännön tasolla kirjataan asiakaskohtaiseen potilastietojärjestelmään, jonka pohjalta palvelua kehitetään. Työtä tehdessä noudatetaan huolellista hygieniaa. Työskennellessä suojataan sekä asiakas että työntekijä mahdollisilta tartunnoilta. Päivittäistä asiakastyötä tehdään suhtautumalla työhön ja eri tilanteisiin tarkkaavaisesti työn ja toiminnan kehittämistä silmällä pitäen.

9. Terveydenhuolto ja sairaanhoidon järjestäminen

Asiakkaat ovat oman kunnan terveyskeskuslääkärin asiakkaina. Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy auttaa asiakasta pitämään sovituista kontrolleista yms. kiinni. Tarvittaessa varataan aika terveyskeskukseen asiakkaan puolesta.

Hätätilanteen toimintamalli:

9. Kiireellisessä tapauksessa kotipalveluyrittäjä antaa ensiavun ja estää enemmän vahingon syntymisen.
10. Kotipalveluyrittäjä soittaa hätänumeron (112) ja pyytää ambulanssin.
11. Asiakas siirtyy ensihoitajien vastuulle. Kotipalveluyrittäjä antaa ensihoitajille puhelinnumeronsa. Ensihoitajille on myös kerrottava asiakkaan avuntarpeesta sairaalasta kotiutuksen jälkeen ja tiedotettava hoitopaikkaan, jos asiakas kotiutuessaan tarvitsee hoitajan paikalle.
12. Kotipalveluyrittäjä jää asiakkaan kotiin ja valmistelee asiakkaan mahdollisen paluun. Tapahtuma kirjataan potilastietojärjestelmään.
13. Kotipalveluyrittäjä varmistaa asiakkaan kotiin paluun ajankohdan ja on tarvittaessa paikalla.

Hoivapalvelut Ystävyydellä Oy ei vastaa asiakkaiden lääkehoidosta. Hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta noudatetaan muilta osin.

10. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Yrittäjä käy läpi toteutuneita asioita kuukausittain toiminnan etenemistä arvioiden ja tarvittavia muutoksia tehden. Asiakkaiden palautteet ja mahdolliset läheltä piti-, vaara- ja poikkeamatilanteet nopeuttavat päivitystä ja asian käsittelyä. Yrittäjä tekee tarvittavat toimintaohjeiden muutokset. Kotihoidon omavalvontasuunnitelma päivitetään sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukaisesti.

Oulussa 25.8.2026