Avustajapalvelu Valo Oy

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivitetty 7.11.2026

1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot
2. Palvelut, toimintaperiaatteet ja arvot
3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, toimeenpano sekä vastuunjako
4. Henkilöstön määrä, ammattitaito ja turvallisuus
5. Sopimukset ja palautteet
6. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja
7. Toiminnan kehittäminen ja kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta
8. Yhteenveto

1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Nimi: Avustajapalvelu Valo OY

Y-tunnus: 3505040-3

SOTERI-rekisterissä hyväksyttynä

Kotipaikka: Nurmijärvi

Toimiala: Kotipalvelut, siivouspalvelut

Katuosoite: Mäkeläntie 2 as 7

Postinumero ja toimipaikka: 05200 Rajamäki

Vastuuhenkilö: Mira Lemberg, toimitusjohtaja

Puhelin 041328513 Sähköposti lemberg@avustusvalo.com

Yksityinen toimija

Palvelusetelillä kotitukipalveluiden toiminta kunnat

Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula.

Siivouspalveluissa sovittavissa Uudenmaan alueella.

2. Palvelut, toimintaperiaatteet ja arvot

Kotitukipalvelut: Tarjoamme laadukasta ja yksilöllistä kotitukipalvelua muun muassa Keusoten (Keski-Uudenmaan hyvinvointialue) palveluseteliasiakkaille. Tuemme asiakkaan arjessa selviytymistä ja itsenäistä asumista luotettavasti.

Siivouspalvelut: Tuotamme laajasti siivouspalveluita kaikille asiakasryhmille. Palveluihimme kuuluvat säännölliset kotisiivoukset, kertaluonteiset muuttosiivoukset sekä yrityssiivoukset.
Vaatehuolto: Huolehdimme asiakkaan vaate- ja tekstiilihuollosta osana arjen sujuvuuden tukemista.
Asiointipalvelut: Avustamme ja olemme tukena kodin ulkopuolisessa asioinnissa, kuten kauppakäynneillä tai apteekki- ja lääkärikäynneillä.

Palvelua tarjotaan asiakkaan kotona ja/tai toimintaympäristössä.

Asiakasmäärä 50

Siivouspalveluita laajasti moneen tarpeeseen. Kotisiivoukset, muuttosiivoukset, siivoukset yrityksille.

Yritys tarjoaa ainoastaan sosiaalihuoltolain mukaisia tukipalveluita ja siivousta. Yrityksen toimintaan **EI kuulu lääkehoidon** tai muiden sairaanhoidollisten tehtävien toteuttaminen missään muodossa. Eikä palveluntuottaja tai työntekijä puutu näihin millään tavalla.

- **Luotettavuus ja rehellisyys:** Pidämme sen, mitä lupaamme. Avoimuus ja rehellisyys ovat perusta pitkäaikaiselle luottamukselle asiakkaidemme, heidän läheistensä ja yhteistyökumppaneidemme kanssa.

- **Aito auttamisen halu ja sitoutuminen:** Teemme tätä työtä sydämellä ja aidosta halusta auttaa. Annamme kaikkemme jokaiselle asiakkaalle riippumatta siitä, minkä tasoista tai laajuista apua hän tarvitsee. Jokainen avuntarve on meille yhtä tärkeä.
- **Tasa-arvoinen ja yksilöllinen kohtaaminen:** Kohtaamme jokaisen ihmisen arvokkaana yksilönä. Palvelu mukautetaan aina asiakkaan ehdoilla.
- **Turvallisuus ja Kunnioitus:** Luomme asiakkaan kotiin turvallisen ilmapiirin. Koti on asiakkaan pyhin paikka, ja toimimme siellä hienotunteisesti, yksityisyyttä kunnioittaen ja korkealla ammattietiikalla.
- **Jatkuva kehittyminen ja laatu:** Haluamme kehittyä palveluntuottajana ja ihmisinä jatkuvasti. Seuraamme toimintamme laatua, kouluttaudumme ja uudistumme, jotta voimme taata parhaan mahdollisen, ajantasaisen ja osaavan avun juuri sitä tarvitsevalle.
- **Oikeudenmukaisuus:** Toimimme vastuullisesti ja oikeudenmukaisesti sekä asiakkaitamme että työntekijöitämme kohtaan. Varmistamme, että palvelu on aina tasapuolista ja eettisesti kestävää.

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, toimeenpano sekä Vastuunjako.

Omavalvontasuunnitelmaan osallistuneet henkilöt ja heidän asemat

Mira Lemberg, toimitusjohtaja

Rosa Lemberg, hallituksen varajäsen

Suunnitelman seurannasta, toteutumisesta ja päivittämisestä vastaa edellä mainitut osallistujat, ja suunnitelmaa tarkastellaan vähintään vuosittain tammikuussa, sekä silloin kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Suunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä yrityksen nettisivulla, jolloin asiakkaalla ja omaisella on oikeus tarkastella ajantasaista omavalvontasuunnitelmaa. Linkki: https://avustajapalvelu-valo-oy6.webnode.fi/

4. Henkilöstön määrä, ammattitaito työturvallisuus

Yrityksen henkilöstöresurssi muodostuu **kahdesta työntekijästä: yrittäjästä itsestään sekä yhdestä työntekijästä**. Tämä henkilöstömäärä on riittävä suhteessa nykyiseen asiakasmäärään ja sovittujen palveluiden laadukkaaseen toteuttamiseen.

- Henkilöstön valinnassa ja toiminnassa on otettu huomioon palvelujen vaatima osaaminen. Työntekijöiltä edellytetään tehtävään soveltuvaa koulutusta tai riittävää käytännön työkokemusta sote-alan tukipalveluista ja siivouksesta. Osaamisessa painotetaan hyviä vuorovaikutustaitoja, luotettavuutta, kykyä kohdata erilaisia asiakkaita arvostavasti sekä itsenäistä ja vastuullista työotetta.
- Osaamista pidetään yllä säännöllisillä työpalavereilla, joissa käydään läpi asiakaspalautteita, toimintatapoja ja mahdollisia muutoksia
- Työntekijällä on aina mukanaan ladattu matkapuhelin, johon on tallennettu hätänumeron lisäksi yrittäjän ja asiakkaiden yhteyshenkilöiden numerot.
- Työkohteiden ergonomia ja mahdolliset tapaturmariskit (kuten liukkaat pinnat tai ahtaat tilat) arvioidaan käyntien yhteydessä. Työntekijöillä on käytössään asianmukaiset suojavarusteet (esim. suojakäsineet, tarvittaessa luistamattomat kengät).
- Kaikista työssä sattuneista tapaturmista, vaaratilanteista tai "läheltä piti" -tilanteista raportoidaan välittömästi yrittäjälle. Tilanteet käsitellään yhdessä ja niiden pohjalta tehdään tarvittavat muutokset työtapoihin tai suojavarustukseen vastaavien riskien minimoimiseksi jatkossa.
- Työntekijä on sitoutunut ilmoittamaan isännöitsijälle ja/tai omaisille, jos havaitsee vaaran, ja pyrkii toiminnallaan minimoimaan riskit lisä onnettomuuksille.
- yrityksessä tarkistetaan lakiin perustuva rikostaustaote kaikilta työntekijöiltä, jotka työskentelevät iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa.
- Siivousvälineet puhdistetaan kohteiden välillä, käytetään puhtaita moppeja ja liinoja, huolehditaan hyvästä käsihygieniasta (käsienpesu ja käsidesi) ja käytetään tarvittaessa suojakäsineitä.
- Sopimuksessa on ennalta sovittu siivousvälineiden käytöstä.

Toiminta äkillisissä poikkeama- ja hätätilanteissa
Jos asiakas on kaatunut, loukkaantunut, saanut äkillisen sairauskohtauksen tai häntä ei tavoiteta sovitulla käynnillä (ovi on lukossa, eikä asiakas vastaa), työntekijä toimii seuraavasti:

1. Vakavissa hätätilanteissa soitetaan välittömästi yleiseen hätänumeroon **112** ja aloitetaan ensiapu omien taitojen mukaan. Työntekijä odottaa auttajien saapumista.
2. Tilanteesta ilmoitetaan viipymättä yrityksen vastuuhenkilölle (Mira Lemberg) ja asiakkaan läheisille/yhteyshenkilölle.
3. Mikäli asiakas ei avaa ovea, eikä häneen saada yhteyttä, selvitetään tilanne yhteistyössä omaisten, naapureiden tai tarvittaessa hätäkeskuksen kanssa. Tilanteesta tehdään aina poikkeamailmoitus.

5. Sopimukset ja palautteet

Yksilöllinen kohtaaminen ja sopimukset

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään aina kirjallinen palvelusopimus, jossa sovitaan mitä tehdään ja milloin. Sopimusehdot käydään läpi ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Palautteet ja valitukset

Asiakas voi antaa palautetta (puhelimitse, sähköpostilla tai suoraan työntekijälle). Kaikki reklamaatiot tai valitukset käsitellään heti ja virheet korjataan viipymättä. Yrityksen nettisivuilla yhteystiedot, lisäksi yhteystiedot löydät sopimuksesta.

6. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakkaiden henkilötiedot ovat salassa pidettäviä asiakirjoja arkaluontoisuuden vuoksi. Palveluntuottaja ja työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen, eikä asiakkaiden henkilötietoja kuljeteta mukana. Kaikilla työntekijöillä on lakiin perustuva, tiukka vaitiolovelvollisuus asiakkaan asioista.

Asiakasrekistereitä (kuten palvelusopimuksia ja asiakkaiden yhteystietoja) säilytetään ja käsitellään digitaalisesti vain siihen tarkoitetussa tietojärjestelmässä, joka on suojattu vahvoilla, henkilökohtaisilla salasanoilla. Laitteita ei jätetä valvomatta. Mahdolliset paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa tilassa yrityksen toimipisteessä. Tietoja käsitellään EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) ja sote-asiakastietolain mukaisesti.

7. Toiminnan kehittäminen ja kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja järjestelmällisesti osana arjen kohtaamisia.

Yrityksessä on käytössä matalan kynnyksen raportointikäytäntö kaikista poikkeamista (esimerkiksi aikataulujen pettäminen, esinevahingot siivouksen yhteydessä tai asiakkaan voinnissa havaitut äkilliset muutokset) ja läheltä piti -tilanteista.

Sovittujen kehittämistoimenpiteiden ja muutosten toteutumista sekä niiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti seuranta-aikavälillä (esim. 1–3 kuukauden kuluttua muutoksesta). Yrittäjä vastaa siitä, että uudet sovitut toimintatavat vakiintuvat osaksi jokapäiväistä työtä.

8. Yhteenveto

Omavalvontasuunnitelman tekoon, suunnitteluun ja hyväksymiseen

osallistuneet henkilöt sekä allekirjoitukset:

Mira Lemberg, toimitusjohtaja Allekirjoitus: _____

Rosa Lemberg, hallituksen jäsen Allekirjoitus: _____

Allekirjoittaneet sitoutuvat myös jatkossa noudattamaan ja täydentämään omavalvontasuunnitelmaa tarvittaessa.