



ARJEN KUMPPANI – SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025

Yritys: Arjen Kumppani

Y-tunnus: 1865385-1

Osoite: Lastaajantie 8, 90850 Martinniemi

Sähköposti: info@arjenkumppani.com

Puhelin: 040-5702616

Vastaava johtaja: Kyösti Karttunen

Toiminta-alue: Oulu ja lähikunnat

Päiväys: 1.11.2025



1. Johdanto ja tarkoitus

Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen asiakirja, jonka tarkoituksena on varmistaa palvelutoiminnan jatkuva laatu, turvallisuus ja lainmukaisuus. Suunnitelma on keskeinen osa Arjen Kumppanin johtamisjärjestelmää.

Suunnitelma täyttää sosiaalihuoltolain (1301/2014), sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000), tietosuojalain (1050/2018), EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) sekä Valviran ja aluehallintoviraston (AVI) määräykset.

Omavalvonnan tavoitteet:

- taata asiakkaiden turvallisuus ja hyvä kohtelu
- varmistaa oikea tieto, läpinäkyvyys ja toimintatapojen yhdenmukaisuus
- tunnistaa ennakoivasti riskit ja estää haittatapahtumia
- kehittää toimintaa systemaattisesti
- varmistaa, että toiminta vastaa sovittuja laatukriteerejä



2. Toiminnan kuvaus ja rajaukset

Arjen Kumppani tuottaa kotiin vietäviä sosiaalipalveluja Oulun ja ympäristökuntien alueella. Toiminta keskittyy asiakkaiden arjenhallinnan tukemiseen, sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja hyvinvoinnin vahvistamiseen.

Kohderyhmä:

- työikäiset ja aikuiset
- toimintakyvyn heikkenemistä kokevat
- mielenterveyden haasteita kokevat
- pitkäaikaistyöttömät ja osatyökykyiset
- henkilöt, joilla on vaikeuksia arjen hallinnassa

Palvelun sisältö:

- ratkaisukeskeinen keskustelutuki
- arjen tuki ja kodin ylläpitäminen
- asiointiapu ja ulkoilu
- sosiaalinen tuki ja yksinäisyyden ehkäisy
- pienet kodin huoltotyöt (ei sähkö- tai LVI-töitä)

Toiminnan rajaukset (viranomaisvaatimus):

Arjen Kumppani EI ole osa terveydenhuoltoa eikä tuota sairaanhoidollisia toimia.

Ei tehdä:

- lääkehoitoa tai lääkkeiden jakoa
- lääkehoitoon liittyvää muistuttamista
- haavanhoitoa
- mittauksia (verensokeri, verenpaine jne.)
- kotisairaanhoitoa
- fysioterapiaa



3. Arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Sosiaalialan eettiset periaatteet

Arjen Kumppanin toiminta pohjautuu sosiaalialan eettisiin periaatteisiin, jotka tukevat asiakkaan ihmisarvoa, oikeuksia ja hyvinvointia. Keskeisiä periaatteita ovat:

Ihmisarvon kunnioittaminen:

Jokainen asiakas kohdataan arvokkaana ja ainutlaatuisena yksilönä.

Itsemääräämisoikeus:

Asiakkaalla on oikeus osallistua omien palvelujensa suunnitteluun ja tehdä omia valintojaan tuen puitteissa.

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus:

Palvelut tarjotaan tasapuolisesti ja asiakkaan tarpeista käsin. Syrjintään puututaan.

Ammatillisuus ja vastuullisuus:

Työ perustuu osaamiseen, luotettavaan tietoon ja eettiseen harkintaan. Työntekijä vastaa omasta toiminnastaan ja sen vaikutuksista.

Luottamuksellisuus:

Asiakkaan tiedot ja elämäntilanne käsitellään hienotunteisesti ja tietosuoja kunnioitetaan.

Haavoittuvassa asemassa olevien tukeminen:

Työssä puolustetaan heikoimmassa asemassa olevien oikeuksia ja hyvinvointia.



3.2 Arjen Kumppanin omat arvot ja toimintaperiaatteet

Arjen Kumppanin arvot perustuvat ratkaisukeskeiseen työotteeseen ja asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Ratkaisukeskeisyys

Keskitymme asiakkaan voimavaroihin, onnistumisiin ja edistysaskeliin.

Asiakaslähtöisyys

Asiakas osallistuu aktiivisesti oman palvelusuunnitelmansa tekemiseen ja sen toteutukseen.

Turvallisuus

Työ toteutetaan ennakoiden, riskit tunnistaen ja turvallisuudesta tinkimättä.

Luotettavuus

Pidämme kiinni sovituista asioista ja varmistamme laadukkaan dokumentoinnin.

Luonnonläheisyys

Hyödynnämme luonnon hyvinvointivaikutuksia silloin, kun se on asiakkaalle tarkoituksenmukaista ja tukee hänen tavoitteitaan.



4. Johtaminen ja vastuut

Organisaatiota johtaa vastaava johtaja, joka vastaa laadusta, turvallisuudesta, riskienhallinnasta, perehdytyksestä, tietosuojasta ja yhteistyöstä viranomaisten kanssa.

Johtamisperiaatteet:

- selkeä vastuunjako
- läpinäkyvät ja dokumentoidut toimintatavat
- jatkuva laadun arviointi ja kehittäminen
- henkilöstön osaamisen ylläpitäminen

Henkilöstön määrä:

Arjen Kumppanin toiminta alkaa yrittäjän omalla työpanoksella. Tulevaisuudessa työntekijöiden määrä voi kasvaa toiminnan laajentuessa, mutta tarkkaa henkilöstömäärää ei ole mahdollista ennustaa etukäteen. Tämä omavalvontasuunnitelma on siksi laadittu skaalautuvaksi ja sellaiseksi, että se soveltuu käytettäväksi sekä yksinyrittäjän mallissa että useamman työntekijän organisaatiossa ilman merkittäviä rakenteellisia muutoksia.



4.1 Yrittäjän pätevyys ja kokemus (Arjen Kumppanin vastaava johtaja)

Arjen Kumppanin toiminnasta vastaa yrityksen perustaja ja vastaava johtaja Kyösti Karttunen, jolla on yli kahdeksan vuoden kokemus kuntouttavan työtoiminnan ohjaamisesta sekä työllisyyspalveluissa että sosiaalipalveluiden asiakasprosesseissa. Tehtäviin on kuulunut asiakashankinta, palveluntarpeen arviointi, tiivis yhteistyö sosiaalitoimen ja työllisyyspalveluiden kanssa, säännöllinen verkostotyö sekä asiakkaiden etenemisen seuranta ja tavoitteiden mukainen ohjaus.

Lisäksi vastaavalla johtajalla on lähes kymmenen vuoden työkokemus mielenterveydestä avokuntoutusyksikössä, jossa ohjauksellinen työote, ratkaisukeskeinen ajattelu ja asiakkaan toimijuuden vahvistaminen ovat olleet keskeisiä työmenetelmiä. Tämä kokemus on syventänyt ymmärrystä asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, toimintakyvyn tukemisesta sekä turvallisen ja tavoitteellisen ohjaussuhteen rakentamisesta.

Edellä kuvattu osaaminen muodostaa vahvan pohjan Arjen Kumppani -palvelun laadukkaalle, asiakaslähtöiselle ja turvalliselle toteuttamiselle sekä omavalvonnan toteutumiselle käytännössä. Omavalvonnan liitteet, ja suunnitelma on laadittu skaalautumaan tulevaan henkilöstön kasvuun.

5. Henkilöstö ja perehdytys

Perehdytys on lakisääteinen ja kattava. Perehdytysprosessi sisältää:

- Arvot ja toiminnan rajat
- Tietosuoja ja GDPR
- Riskienhallintaohjeet
- Työturvallisuusohjeistus
- Häätätilanneohjeet
- Dokumentointikäytännöt
- Harjoittelupäivä kokeneen työntekijän kanssa

Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan perehdytyslomakkeelle (Liite 5).



6. Asiakastyö ja yksilöllinen palvelu

Asiakastyö perustuu palveluprosessiin:

1. Yhteydenotto
2. Alkukartoitus
3. Palvelutarpeen arviointi
4. Palvelusuunnitelma
5. Toteutus
6. Seuranta
7. Asiakassuhteen päättäminen

Kaikki käynnit dokumentoidaan viipymättä.

7. Riskienhallinta ja turvallisuus

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Tunnistamme, arvioimme ja ehkäisemme riskit järjestelmällisesti.

Riskit ja hallintakeinot on kuvattu riskitaulukossa (Liite 2).

Riskiluokat:

- asiakkaan turvallisuusriskit
- työntekijän turvallisuusriskit
- tietosuojariskit
- palvelun keskeytymiseen liittyvät riskit
- dokumentointivirheet

8. Tietosuoja ja salassapito

Arjen Kumppani noudattaa EU:n GDPR-asetusta ja tietosuojalakia. Asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Tietosuojaperiaatteet:

- tiedot säilytetään salatussa järjestelmässä
- paperiaineisto säilytetään lukitussa tilassa
- tietoja ei luovuteta ilman asiakkaan lupaa
- ei käsitellä terveystietoja (ei sairaanhoitoa)



9. Asiakaspalautteet ja reklamaatiot

Palautetta kerätään systemaattisesti suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti. Reklamaatiot käsitellään 14 päivän kuluessa ja dokumentoidaan toimenpiteineen.

10. Omavalvonnan toteutus ja seuranta

Omavalvontaa toteutetaan päivittäin, viikoittain ja vuosittain. Vastaava johtaja tarkistaa suunnitelman sisällön vähintään kerran vuodessa.

11. Yhteistyö ja verkostot

Arjen Kumppani tekee yhteistyötä sosiaalitoimen, terveydenhuollon ammattilaisten, omaisten ja järjestöjen kanssa asiakkaan parhaaksi.

12. Yhteenveto

Arjen Kumppani tuottaa turvallista, laadukasta ja voimavaralähtöistä sosiaalipalvelua, jonka keskiössä ovat asiakkaan toimijuus ja arjen sujuvuus.



Liite 1 – Asiakaspalautelomake

Arvioi palvelua asteikolla 1–5.

Osa-alue	Arvo- sana	Kommentit
Palvelun laatu		
Kohtelu		
Tilanteeseen sopivuus		
Saatavuus		
Viestintä		
Yleinen tyytyväisyys		

Tällä hetkellä Arjen Kumppani aloittaa ja toimii yksinyrittäjänä. Tämä omavalvontasuunnitelma on kuitenkin laadittu siten, että se on valmiiksi sovellettavissa myös tilanteessa, jossa yritykseen palkataan tulevaisuudessa työntekijöitä. Toimintaperiaatteet, vastuunjako ja perehdytysrakenteet on suunniteltu skaalautumaan moniammatilliseen työyhteisöön ilman, että omavalvontasuunnitelmaa tarvitsee kirjoittaa uudelleen.

Liite 1 – Asiakaspalautelomake

Asiakaspalautelomake sisältää:

arviointikohteet palvelun laadusta, luottamuksellisuudesta, soveltuvuudesta, saatavuudesta ja yleisestä tyytyväisyydestä. Mukana avoin palautekenttä ja allekirjoitukset.

Liite 2 – Riskienarviointitaulukko

Riskienarviointitaulukko kattaa:

tapaturmariskit, tietosuoja-, työturvallisuus-, terveydentilan muutoksiin liittyvät ja palvelun keskeytymiseen liittyvät riskit. Taulukossa arvioidaan todennäköisyys, vaikutus, ennaltaehkäisy ja vastuuhenkilö.

Liite 3 – Tietosuojaseloste (GDPR)

Tietosuojaseloste sisältää:

rekisterinpitäjän tiedot, tietojen käyttötarkoituksen, käsiteltävät tiedot, säilytysajat, suostumuskäytännöt, asiakkaan oikeudet sekä tietojen suojausmenetelmät.



Liite 4 – Perehdytyslomake

Perehdytyslomake sisältää perehdytettävät osa-alueet:

lainsäädäntö, organisaatio, palveluprosessi, työturvallisuus, tietosuoja, dokumentointi, riskienhallinta, toimintarajat, poikkeamat, hätätilanteet ja varjostusjakso.

Liite 5 – Poikkeamien kirjauslomake

Lomakkeella kirjataan poikkeaman kuvaus, tapahtuma-aika, asiakas, toimenpiteet, vaikutusten arviointi ja seuranta.

Liite 6 – Reklamaatiolomake

Lomakkeella asiakas tai omainen voi tehdä kirjallisen reklamaation. Lomakkeessa kuvataan reklamaation syy, tapahtuma, toivottu ratkaisu ja palveluntuottajan toimenpiteet.

Liite 7 – Vastuunjakotaulukko

Taulukossa kuvataan vastaavan johtajan, työntekijöiden ja mahdollisten alihankkijoiden vastuut ja tehtävät.

Liite 8 – Hätätilanne- ja toimintaohje

Ohje sisältää toimintamallit:

häätäpuhelu, asiakkaan terveydentilan äkillinen muutos, tapaturmat, kotipalotilanne, asiakkaan katoaminen ja muut kriisitilanteet.

Liite 9 – Allekirjoitussivu

Sisältää kohdat vastuullisen johtajan ja tarkastajan allekirjoituksille, päivämäärälle ja nimenselvennykselle.



Liite 1 – Asiakaspalautelomake

Arviointiasteikko (1–5)

- 1 = Heikko** – Palvelu ei vastannut odotuksia. Useita puutteita tai ongelmia.
2 = Välttävä – Palvelussa oli merkittäviä puutteita. Kokemus jäi heikoksi.
3 = Tyydyttävä – Perustaso täyttyi, mutta kehittämistarpeita on.
4 = Hyvä – Palvelu vastasi odotuksia hyvin ja oli sujuvaa.
5 = Erinomainen – Palvelu ylitti odotukset. Kokemus oli erittäin onnistunut.

Osa-alue	Arvo- sana (1– 5)	Kommentit
Palvelun laatu ja ammatti- taito		
Kohtelu ja luottamuksellisuus		
Palvelun soveltuvuus omaan tilanteeseen		
Saatavuus ja ajantasaisuus		
Yhteydenpito ja viestintä		
Yleinen tyytyväisyys		

Avoin palaute:

Asiakkaan allekirjoitus: _____ Päivämäärä: _____

Palveluntuottajan allekirjoitus: _____ Päivämäärä: _____



Liite 2 – Riskienarviointitaulukko

Riskienarviointi (täytetty malli + pohja): 1=vähäinen 5=suuri

Riski	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Ennaltaehkäisy / hallinta	Vastuuhenkilö
Tapaturma asiak- kaan kotona	2	4	Ensiapukoulutus, turvallisuusohjeis- tus ja apuvälineet	Vastaava johtaja
Tietosuoja- poikkeama	1	5	Tietosuojakoulutus, salatut yhteydet ja vahvat salasanat	Vastaava johtaja
Työtapaturma työntekijälle	3	4	Ergonomia, ohjeis- tus ja vakuutukset	Vastaava johtaja
Asiakkaan tervey- dentilan muutos	2	5	Hätätilanneohjeet, yhteys omaisiin ja hoitoon	Vastaava johtaja
Palvelun viivästy- minen / keskeyty- minen	2	3	Sijaisjärjestelmä ja viestintä	Vastaava johtaja

Riski	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Ennaltaehkäisy / hallinta	Vastuuhenkilö
Tapaturma asiak- kaan kotona				
Tietosuoja- poikkeama				
Työtapaturma työntekijälle				
Asiakkaan tervey- dentilan muutos				
Palvelun viivästy- minen / keskeyty- minen				



Liite 3 – Tietosuojaseloste (GDPR)

Rekisterinpitäjä: Arjen Kumppani

Käsittelyn tarkoitus: Sosiaalipalvelujen toteuttaminen, asiakasviestintä, laskutus, lakisääteiset velvoitteet.

Käsiteltävät tiedot: nimi, yhteystiedot, palvelun toteutustiedot, tarvittaessa terveystiedot.

Oikeusperuste: sosiaalihuoltolaki, sopimus, suostumus.

Tietojen säilytys: Suojattu sähköinen järjestelmä, paperit lukitussa arkistossa.

Asiakkaan oikeudet: tarkastus, oikaisu, poistaminen, rajoittaminen, valitus tietosuojavaltuutetulle.



Liite 4 – Perehdytyslomake

Perehdytettävät osa-alueet (rastita suoritettut):

☐ Lainsäädäntö ja eettiset periaatteet

☐ Organisaatio ja vastuut

☐ Palveluprosessi

☐ Työturvallisuus

☐ Tietosuoja ja GDPR

☐ Dokumentointi

☐ Riskienhallinta

☐ Toimintarajat

☐ Poikkeamat ja raportointi

☐ Häätätilanteet

☐ Varjostusjakso



Liite 5 – Poikkeamien kirjauslomake

Poikkeaman kuvaus:

Aika ja paikka:

Toimenpiteet:

Vaikutusten arviointi:

Jatkotoimet ja seuranta:



Liite 6 – Reklamaatiolomake

Reklamaation syy:

Tapahtuman kuvaus:

Toivottu ratkaisu:

Palveluntuottajan toimenpiteet:



Liite 7 – Vastuunjakotaulukko

Rooli	Tehtävät	Vastuutaso
Vastaava johtaja	Omavalvonta, riskienhallinta, tietosuoja, perehdytys, dokumentointi	Ensisijainen vastuu
Työntekijä	Palvelun toteutus, dokumentointi, riskien ilmoittaminen	Operatiivinen vastuu
Alihankkija (tarv.)	Sovittu palvelu, raportointi	Sopimusperusteinen vastuu



Liite 8 – Häätätilanne- ja toimintaohje

1. Yleiset toimintaperiaatteet

1. Arvioi tilanne ja varmista oma turvallisuutesi.
 2. Tee hätäpuhelu **112** heti, jos tilanne sitä vaatii.
 3. Noudata viranomaisen antamia ohjeita.
 4. Anna ensiapua oman osaamisesi ja koulutuksesi mukaisesti.
 5. Ota yhteys omaisiin tai hyvinvointialueeseen tilanteen mukaan.
 6. Kirjaa tapahtuma poikkeamailmoitukseen viipymättä.
-

2. Sairauskohtaus tai äkillinen sairastuminen

2.1 Tajuton tai tajunnan tason lasku

- Varmista ympäristön turvallisuus.
- Tarkista reagoiko henkilö puheeseen tai kosketukseen.
- Avaa hengitystiet: taivuta päätä kevyesti taakse, nosta leukaa.
- Tarkista, hengittääkö henkilö normaalisti.
- **Soita 112**, jos hengitys on puutteellista tai henkilö ei reagoi.
- Jos hengitys on normaalia → aseta henkilö **kylkiasentoon** ja seuraa tilannetta.
- Jos hengitystä ei ole → aloita **paineluelvytys (30 painelua / 2 puhallusta)**

2.2 Rintakipu tai epäily sydäninfarktista

- Ohjaa henkilö istumaan rauhallisesti.
- Älä anna kävellä tai liikkua turhaan.
- **Soita 112** välittömästi.
- Tarkkaile hengitystä ja tajunnan tasoa.
- Jos henkilö menee tajuttomaksi → toimi kohdan 2.1 mukaan.



2.3 Aivoverenkiertohäiriön epäily (FAST)

- F – Kasvojen roikkuminen
- A – Käden heikkous
- S – Puheen sammaltaminen
- T – Aika on ratkaisevaa → **soita 112 heti**
- Auta henkilö turvalliseen asentoon ja seuraa vointia.

2.4 Kouristuskohtaus

- Älä yritä estää kouristuksia.
- Poista vaaralliset esineet ympäriltä.
- Tarkkaile kouristuksen kesto: jos yli 5 min → **soita 112**.
- Älä laita mitään henkilön suuhun.
- Kouristusten loputtua käännä henkilö kylkiasentoon ja varmista hengitys.

3. Tapaturmatilanne

3.1 Kaatuminen tai isku

- Arvioi, onko henkilöllä kipua, epämuodostumia tai liikuntarajoitusta.
- Älä nosta henkilöä väkisin.
- Jos epäilet murtumaa, pään vammaa tai selkävammaa → **soita 112**.
- Tue vammautunut osa luonnolliseen asentoon ja peittele vilun välttämiseksi.

3.2 Haavat ja verenvuoto

- Paina vuotokohtaa puhtaalla siteellä tai kankaalla.
- Nosta raaja ylös, jos mahdollista.
- Runsaassa verenvuodossa → **soita 112** viipymättä.
- Suuri tai syvä haava tulee aina hoitaa terveydenhuollossa.

3.3 Palovammat

- Jäähdytä aluetta viileällä vedellä 20 minuuttia.
- Älä poista kiinni palaneita vaatteita.
- Älä puhkaise rakkuloita.
- Laajat palovammat tai kasvojen / hengitysteiden palovammat → **soita 112**.



4. Väkivalta- ja uhkatilanteet

4.1 Tilanteen arviointi

- Säilytä rauhallinen olemus ja puhu selkeästi.
- Pidä turvallinen etäisyys ja varauloskäynnit mielessä.
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja provosoivaa kieltä.

4.2 Toiminta uhkaavassa tilanteessa

- Poistu tilanteesta heti, jos turvallisuus vaarantuu.
- Soita **112**, jos henkilö on aggressiivinen, uhkaava tai väkivalta käynnissä.
- Älä yritä fyysisesti hallita henkilöä.
- Mikäli paikalla on muita, ohjaa heidät turvaan.

4.3 Tilanteen jälkeen

- Varmista, ettei kukaan ole loukkaantunut.
- Ota yhteys esimieheen / vastaavaan vastuuhenkilöön tilanteen raportointia varten.
- Tee **poikkeamailmoitus** mahdollisimman pian.
- Tarjoa asiakkaalle ja työntekijälle tarvittaessa jälkipuinti ja tuki.

5. Kirjaaminen ja raportointi

- Kaikki hätätilanteet, vahingot, sairauskohtaukset ja uhkatilanteet kirjataan **poikkeamailmoitukseen** saman päivän aikana.
- Kirjauksen tulee sisältää:
 - tapahtuman kulku
 - aika ja paikka
 - osalliset
 - tehdyt toimenpiteet
 - viranomaisten yhteydenotot
 - jatkotoimet ja seuranta



Liite 9 – Allekirjoitussivu

Päivämäärä: _____

Vastaavan johtajan allekirjoitus: _____

Tarkastaja / todentaja: _____

Nimenselvennys: _____