



Kotia Palvelut Oy

Omavalvontaohjelma 2025 - 2026



Sisällys

Johdanto	3
1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja turvallisuus	6
3.1 Palvelujen saatavuus	6
3.2 Palvelujen jatkuvuus	6
3.3 Palvelujen turvallisuus	7
4 Laatu ja yhdenvertaisuus	9
5 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	14
6 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	16

Johdanto

Kotia Palvelut Oy on kotimainen sosiaalialan toimija, jonka toiminnan keskiössä on asumispalveluratkaisujen tuottaminen ja tarjoaminen erityisryhmille, kuten mielenterveyskuntoutujille, vammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille. Tuottamamme palvelut ovat yhteisöllinen asuminen ja tuettu asuminen. Asiakkaamme asuvat omissa tai Kotia Palvelut Oy:n jälleenvuokraamissa vuokra-asunnoissaan uusissa kerrostaloyhteisöissä hyvien liikenneyhteyksien varrella. Asunnot, toimistot ja yhteisölliset tilat ovat kaikki integroituna tavanomaiseen asuinympäristöön. Joukossamme työskentelee ammattitaitoisia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, kuten lähihoitajia, sosionomeja ja sairaanhoitajia.

Laki sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä (40 §) määrittää, että yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon... 612/2021 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#))

Kotia Palvelut Oy:n omavalvontaohjelma kuvaa, miten seuraamme tuottamiemme palvelujen saatavuutta, toteutumista, tuottavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua ja vaikuttavuutta sekä yhdenvertaisuutta ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman alle laaditut yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat saatavilla Kotia Palvelut Oy:n verkkosivuilla siten, että palvelujen käyttäjillä on mahdollisuus tutustua niihin erikseen pyytämättä. Omavalvontasuunnitelmat on päivitetty syksyllä 2025 ja ne löytyvät tulostettuna jokaisesta yksiköstä yhteisistä tiloista.

1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Kotia Palvelut Oy on sitoutunut tuottamaan sosiaali- ja terveystalveluita, jotka täyttävät kaikki voimassa olevat lainsäädännön ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisestä annetun lain (612/2021, 14 §) mukaisesti palvelumme ovat laadukkaita, yhdenvertaisia ja tarpeenmukaisia. Meille on ensiarvoisen tärkeää, että koko henkilöstömme – johto, esihenkilöt ja työntekijät – tuntevat keskeisen lainsäädännön ja sen muutokset. Osaaminen varmistetaan sekä peruskoulutuksen että jatkuvan täydennyskoulutuksen avulla.

Jatkuva osaamisen kehittäminen on olennaista palveluiden lainmukaisuuden varmistamisessa. Lainsäädäntö ja viranomaisohjeistukset päivittyvät säännöllisesti, ja siksi Kotia Palvelut Oy järjestää henkilöstölleen täydennyskoulutusta, jotta työntekijät pystyvät noudattamaan uusia säädöksiä ja käytäntöjä. Näin varmistutaan, että Kotia Palvelut Oy:n toiminta on ajantasaista ja laadukasta kaikissa tilanteissa.

Palveluiden laadun ja lainmukaisuuden seurannassa omavalvonta on keskeisessä roolissa. Lain ja suositusten mukaisesti on laadittu omavalvontaohjelma ja yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat, joiden avulla seurataan jatkuvasti palveluiden laatua ja puututaan mahdollisiin epäkohtiin. Laadukas omavalvonta on avaintekijä ennakoidessa ongelmia ja kehittäessä palveluita jatkuvasti. Palvelun tilaajien ja viranomaisten antama palaute on tärkeää ja sitä hyödynnetään kehittämistyössä. Valvova viranomainen, kuten Valvira tai aluehallintovirasto, sekä tilaajatahot, kuten hyvinvointialueet, arvioivat palveluidemme toteutumista säännöllisesti. Tämä ulkopuolinen valvonta ja niiden kautta saatu palaute auttavat organisaatioita kehittämään toimintaa ja varmistamaan, että voimassa olevia säädöksiä ja määräyksiä noudatetaan.

Kotia Palvelut Oy:ssä vastuullisuus ja lainmukaisuus ovat toiminnan perustaa. Haluamme varmistaa, että tuottamamme palvelut ovat turvallisia, laadukkaita ja käyttäjien tarpeisiin vastaavia, ja että ne täyttävät kaikki lainsäädännön vaatimukset.

2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Kotia Palvelut Oy:n sosiaalipalvelut tuotetaan julkisten hankintojen kautta tehtyjen kilpailutettujen sopimusten perusteella. Ennen hankintaan osallistumista käydään tarjouspyynnön vaatimukset ja ehdot huolellisesti läpi, jonka jälkeen tilaajalle toimitetaan yhteenveto ja palvelukuvaus.

Sopimusjakson aikana Kotia Palvelut Oy seuraa jatkuvasti, että sopimuksia noudatetaan asianmukaisesti. Kotia Palvelut Oy:n omavalvontajärjestelmät on suunniteltu täyttämään alalle tyypillisesti asetetut sopimusvaatimukset, mikä varmistaa, että palvelumme ovat sekä lainmukaisia että laadukkaita. Toiminnassa noudatetaan aina hyvinvointialueen kanssa solmittuja sopimuksia, sekä asiakaskohtaisia sopimuksia ja suunnitelmia.

Sopimusten noudattaminen on jokaisen meillä työskentelevän vastuu ja velvollisuus. Jokaisen toimintayksikön vastuhenkilö vastaa siitä, että sopimusta noudatetaan ja henkilöstö tuntee vastuunsa asiaan liittyen. Varmistaaksemme sopimusten toteutumisen pidämme säännöllisiä yhteistyöpalavereita sopimuskumppaneidemme kanssa ja toimitamme heille seurantatietoja ja raportteja toiminnastamme. Lisäksi pyrimme kokoamaan laajan ja asiakasta palvelevan verkoston paikan päälle asiakaspalavereihin. Jokainen meillä työskentelevä ammattilainen on salassapitovelvollinen. Näiden toimien avulla voimme yhdessä varmistaa, että palvelut tuotetaan sovittujen ehtojen mukaisesti ja laadukkaasti.

3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja turvallisuus

3.1 Palvelujen saatavuus

Kotia Palvelut Oy tarjoaa sosiaalipalveluja toistaiseksi Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ja Pirkanmaan hyvinvointialueen alueilla. Olemme organisaationa kehittyvä ja kasvava, ja tarkoituksena on lisätä toimintaa ja palveluntuotantoa eri hyvinvointialueilla tarpeisiin vastaten.

Keskeinen painopisteemme on organisaation toiminnan jatkuva kehittäminen ja henkilöstön osaamisen vahvistaminen. Myös määrätietoisella johtamisella ja suunnitelmallisella varautumisella poikkeustilanteisiin on merkittävä rooli, jotta voimme myös jatkossa varmistaa laadukkaat sosiaalipalvelut ja tukea hyvinvointialueita heidän palveluverkkonsa ylläpitämisessä ja laajentamisessa.

Jokaisella toimintayksiköllä on oma omavalvontasuunnitelma, pelastussuunnitelma sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Kotia Palvelut Oy kantaa vastuun siitä, että palvelu vastaa tehtyjen sopimusten ja lakien edellyttämällä tavalla asiakkaan tarpeita ja on kaikissa tilanteissa asiakkaan tarpeisiin vastaavaa, oikea-aikaista ja riittävää.

3.2 Palvelujen jatkuvuus

Kotia Palvelut Oy:ssä palveluiden jatkuvuus ja saatavuus ovat toiminnan keskeisiä periaatteita. Sosiaalipalveluidemme asiakkaina ovat pääosin henkilöitä, joiden toimintakyky on syystä tai toisesta heikentynyt ja heidän tarpeensa vaativat jatkuvaa ja yhdenmukaista hoitoa. Tämän vuoksi varmistamme, että palvelut ovat saavutettavia ja niiden laatu pysyy korkeana kaikilla toiminta-alueilla.

Kotia Palvelut Oy pyrkii takaamaan palveluiden jatkuvuuden niin, että asiakassuhteet säilyvät mahdollisimman pysyvinä. Tämä edellyttää, että henkilöstön vaihtuvuus on

mahdollisimman alhainen ja palveluita tuottavat tutut työntekijät, jotka tuntevat asiakkaidensa tarpeet. Kotia Palvelut Oy pyrkii panostamaan henkilöstön pysyvyyteen ja hyödyntämään tarpeen vaatiessa tuttuja sijaisia. Ammatillisen yhteistyösuhteen jatkuvuus parantaa kuntoutumisen tuloksia, sekä asiakastyytyväisyyttä.

Kotia Palvelut Oy:n yksiköissä on käytössä kattavat omaovertajärjestelmät ja henkilöstöä varten suunnitellut sijaisjärjestelyt, joilla varmistamme toiminnan jatkuvuuden myös poikkeustilanteissa. Lisäksi Kotia Palvelut Oy on sitoutunut osaltaan kiinteistöjen / tilojen kunnossapitoon, jotta palveluiden tuotanto voi jatkua häiriöttä.

Kotia Palvelut Oy on laatinut valmiussuunnitelman poikkeustilanteiden varalle. Varautumisella pyritään takaamaan palvelun jatkuvuus häiriö/ poikkeustilanteista huolimatta.

3.3 Palvelujen turvallisuus

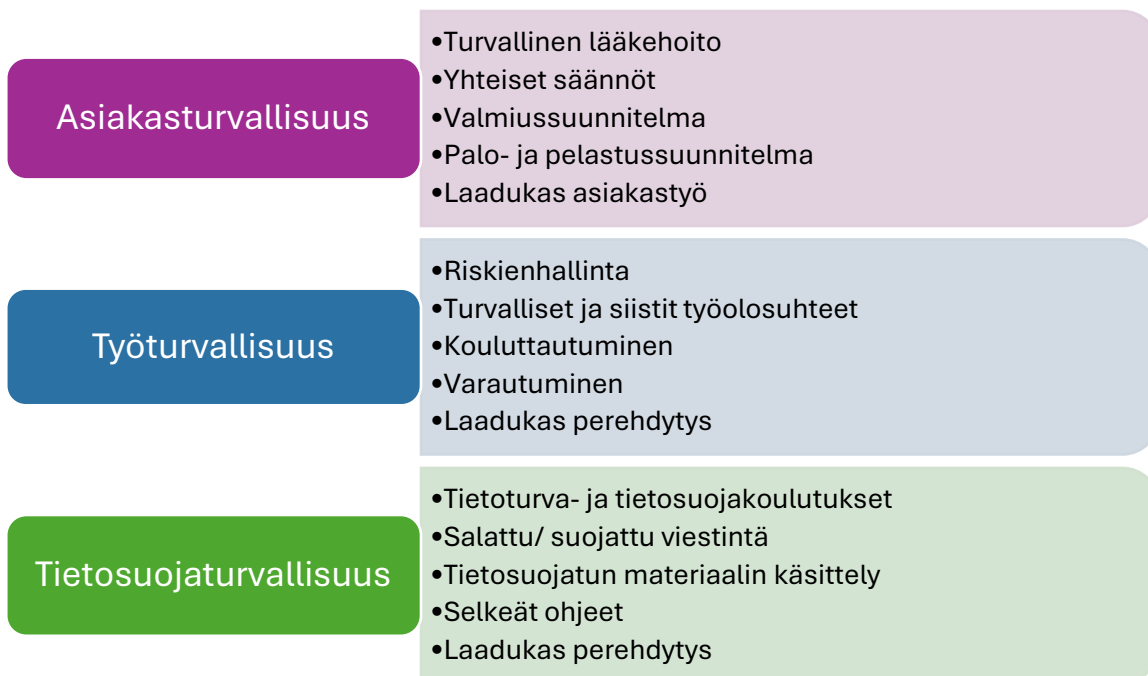
Kotia Palvelut Oy huomioi turvallisuuden laajasti palveluissa. Yleisesti ottaen turvallisuus käsittää **asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden, sekä tietosuojaturvallisuuden**. Näitä osa-alueita ohjaavat yksiköiden omaovertasuunnitelmat ja niihin liittyvät turvallisuussuunnitelmat, jotka auttavat ennakoimaan riskejä, käsittelemään mahdollisia ongelmia ja korjaamaan havaitut epäkohdat. Asiakas- ja henkilöstöturvallisuus varmistetaan jatkuvalla osaamisen kehittämisellä, jotta sekä henkilökunta että asiakkaat osaavat toimia turvallisesti niin arjessa, kuin myös muuttuvissa tilanteissa. Kaikki työntekijämme ovat sitoutunut noudattamaan yhteisiä salassapitosopimuksia ja tietosuojan periaatteita.

Palo- ja pelastusturvallisuudesta huolehditaan ajantasaisilla pelastus- ja valmiussuunnitelmilla. Säännöllisesti toteutettavat palo- ja poistumisharjoitukset, toimitilojen tarkastukset, turvallisuuskävelyt sekä kuukausittaiset hälytys- ja turvalaitteiden testaukset ovat osa tätä suunnittelua. Lisäksi henkilöstön riittävä

ensiaputaito ja tarvittavat ensiapuvälineet varmistavat, että hätätilanteissa toimitaan nopeasti ja tehokkaasti.

Työturvallisuus keskittyy työympäristön ja -olosuhteiden parantamiseen, jotta työntekijöiden työkykyä voidaan ylläpitää ja työtapaturmia, ammattitauteja ja muita terveyshaittoja ennaltaehkäistä. Yksiköissä tehdään riskiarviointeja vähintään kerran vuodessa, tai useammin, jos toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Tämä arviointi on osa omavalvontaa, jonka tavoitteena on vaaratilanteiden ja tapaturmien tunnistaminen, ehkäisy sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Yksiköiden esihenkilöiden tehtävänä on seurata työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjata työntekijät tarvittaessa työterveyshuoltoon.

Kotia Palvelut Oy kouluttaa henkilöstön tietoturvalaiseen toimintaan ja huolehtii aihekohtaisen kurssisisällön hallinnasta säännöllisesti.



Käytössämme olevat yksikkökohtaiset turvallisuutta edistävät suunnitelmat:

- Omavalvontasuunnitelmat
- Lääkehoitosuunnitelmat
- Palo- ja pelastussuunnitelmat

- Valmiussuunnitelma
- Koulutussuunnitelma



4 Laatu ja yhdenvertaisuus

Laatu

Kotia Palvelut Oy:n tavoitteena on erottua edukseen, panostamalla hyvään yhteishenkeen, yksilöiden kunnioittamiseen, yhdenvertaisuuteen, sekä yleisesti korkeaan työnlaatuun. Laadunhallinta on keskeinen osa Kotia Palvelut Oy:n johtamis- ja toimintajärjestelmää. Laadukkaita toimintamalleja pyritään aktiivisesti kehittämään entisestään viikoittaisten johtoryhmien ja työyhteisön sisäisten viikkotiimien kautta.

Kotia Palvelut Oy:n laadunhallinta tekee toiminnan näkyväksi ja tarjoaa luotettavaa tietoa, joka ohjaa kehittämistä ja päätöksentekoa. Laadunhallinta varmistaa, että palvelut täyttävät asiakkaiden odotukset ja lakisääteiset vaatimukset, parantaen asiakastytyväisyyttä. Toimintamalli perustuu kehittävän arvioinnin periaatteisiin, joissa tavoitteena on huolehtia tilaajatuottaja- sopimuksen sisällön täyttymisestä, lunastaa asiakaslupaukset, tunnistaa toiminnan vahvuudet ja kehityskohteet, sekä edistää toiminnan kehittymistä.

Laadun mittausta kehitetään jatkuvasti ja toimintatapoja otetaan käyttöön yhä laajemmin. Kotia Palvelut Oy:n toimitusjohtaja vastaa laadunhallinnan kokonaisuudesta, kun taas yksiköiden esihenkilöt koordinoivat laatutyötä ja kehittämistoimia toimintayksiköissään.

Laadun mittaaminen, seuranta ja toimenpiteiden kehittäminen ovat systemaattisia prosesseja, joten laatuun liittyvä tieto kulkee organisaation läpi jatkuvasti.

Jokaisen yksikön esihenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti sopimusten, lakien, ohjeiden ja viranomais määräysten mukaisesti. Vastuu laadun ja laatulupauksen toteutumisesta käytännön työssä kuuluu jokaiselle Kotia Palvelut Oy:n työntekijälle.

Huolehdimme asiakkaidemme viihtyvyydestä ja hyvinvoinnista jokapäiväisessä työssämme. Otamme palautetta vastaan päivittäin ja pyrimme edistämään toimintaa saamamme palautteen perusteella. Lisäksi jokaisessa toimintayksikössä järjestetään vuosittain asiakastytyväisyyskysely, minkä lisäksi yksiköistä löytyy palautelaatikat, joiden kautta asiakkaat voivat antaa palautetta anonyymisti. Palautteet käydään läpi työyhteisössä ja asioihin palataan yhteisöpalaverissa, joissa asiakkaat saavat äänensä kuuluviin yksikön toimintaan ja sen kehittämiseen liittyen. Yhteisöpalaverit järjestetään joka toinen viikko.



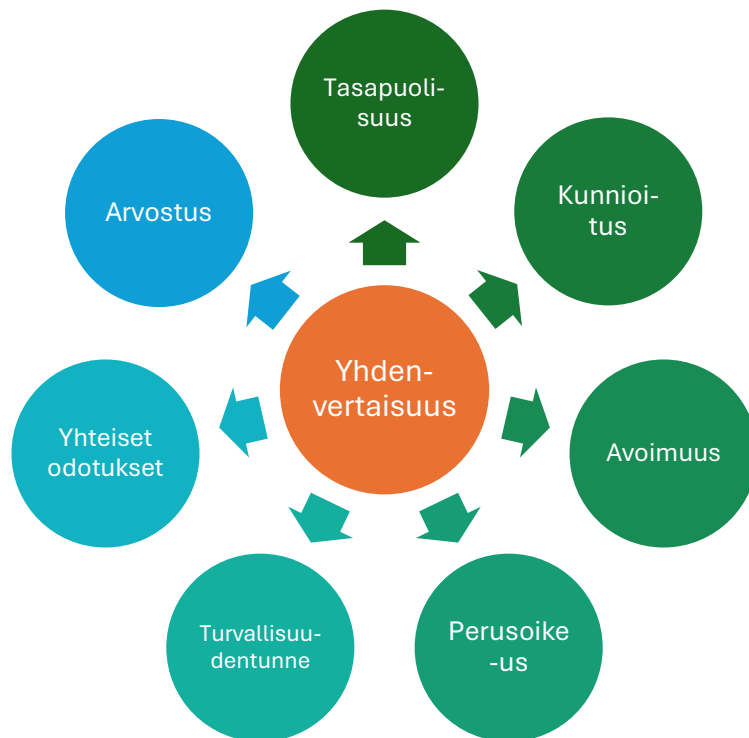
Yhdenvertaisuus

Kotia Palvelut Oy on sitoutunut tehtäväänsä vahvistaen luottamusta jokaisella kohtaamisella päivittäin. Tavoitteenamme on tukea asiakkaitamme voimavaralähtöisesti niin, että he voivat elää oman näköistä, mielekästä ja aktiivista arkea. Haluamme ansaita asiakkaidemme luottamuksen joka päivä ja toimia esimerkkinä palveluiden tuottamisen kannalta myös muille alan toimijoille.

Huomioimme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa yhdenvertaisuuteen liittyvät näkökohdat ja kannustamme henkilöstöämme toteuttamaan niitä käytännössä jokaisen asukkaan kohdalla. Otamme palautetta vastaan asiakkailta ja heidän läheisiltään, jotta voimme tunnistaa yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä kehittämiskohteita ja tarvittaessa toteuttaa parannustoimia.

Työnantajana arvioimme yhdenvertaisuuden toteutumista työpaikalla, sekä otamme erilaiset tarpeet huomioon yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyen. Olemme sitoutuneita kehittämään työoloja ja toimintatapoja tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti.

(Yhdenvertaisuuslaki, 7 §) [Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)



Lupaamamme laadukas työskentely perustuu arvojemme ympärille vankasti:

Yksilöllisyys

- Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä
- Kunnioitamme yksilöiden erilaisuutta kaikista taustoista riippumatta (ikä, sukupuoli, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, seksuaalinen suuntautuminen, poliittinen mielipide ja muut henkilöön liittyvät syyt).
- Henkilökohtainen viikko-, ja kuntoutumissuunnitelma.

Yhteisöllisyys

- Jokaista asukasta kannustetaan yhteiseen tekemiseen ja ryhmäytymiseen mielenkiinto ja voimavarat huomioiden.
- Ryhmätoimintaa tarjolla päivittäin.
- Yhteisretkiä tarjolla säännöllisesti
- Hyödynnäme aktiivisesti yhteistyöverkostoja alueella retkien, ryhmien ja tapahtumien kautta.

Osallisuus

- Tuemme asiakkaidemme osallisuutta ja moninaisuutta.
- Kannustamme ja motivoimme osallistumaan ja sitoutumaan omaan kuntoutumiseen ja siihen liittyvään asiointiin.
- Luomme mahdollisuuksia osallistua työ- ja päivätoimintaan, sekä kannustamme osallistumaan eri kursseille, koulutuksiin ja muuhun yhteiskunnalliseen toimintaan.



5 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Inhimillinen toiminta ei koskaan ole täysin virheetöntä, joten laatueroja voi tapahtua jokaisessa toimintayksikössä. Näiden erojen ja virheiden vähentäminen edellyttää, että ne raportoidaan huolellisesti ja käsitellään avoimesti. Erojen käsittelyssä tarkastellaan tapahtuman taustalla olevia tekijöitä objektiivisesti, ilman syyllistämistä. Tavoitteena on oppia tapahtuneesta ja muuttaa toimintakäytäntöjä niin, että vastaavien virheiden ja erojen todennäköisyys pienenee tulevaisuudessa. Erojen laatu arvioidaan asteikolla 1-5 sen mukaan, millaisia seurauksia tapahtuma on aiheuttanut esimerkiksi asiakkaille tai työntekijöille.

Kotia Palvelut Oy kerää palautetta monista eri kanavista, sekä sisäisesti että ulkoisesti, jotta havaitut puutteet voidaan korjata nopeasti ja tehokkaasti. Johto saa ajantasaista tietoa palautteista ja vakavista eroista, ja osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä työntekijöiden ja tarvittaessa ylempien toimihenkilöiden kanssa. Tavoitteena on varmistaa, että epäkohdat saadaan tehokkaasti korjattua.

Eroja ja haittatapahtumat raportoidaan sähköisesti Qreform Laatuportti-järjestelmään ja yksiköiden esihenkilöt käsittelevät ilmoitukset asianmukaisesti niiden vakavuus, riskitekijät ja toistuvuus huomioiden. Qreform Laatuportin kautta raportoidaan myös asukaspalautetta, henkilöstön turvallisuutta, työtapa-urmia, sekä ”läheltä piti”-tilanteet. Vuonna 2026 suunnitelmassamme on vaihtaa Qreform Laatuportti HaiPro-järjestelmään.

Pyrkimyksenämme on edistää turvallisuutta suunnitelmallisesti ja ennakoivasti. Ilmoitukset laaditaan aina, kun ilmoittaja kokee, että jonkin tilanteen korjaaminen voisi parantaa toimintaympäristön turvallisuutta.

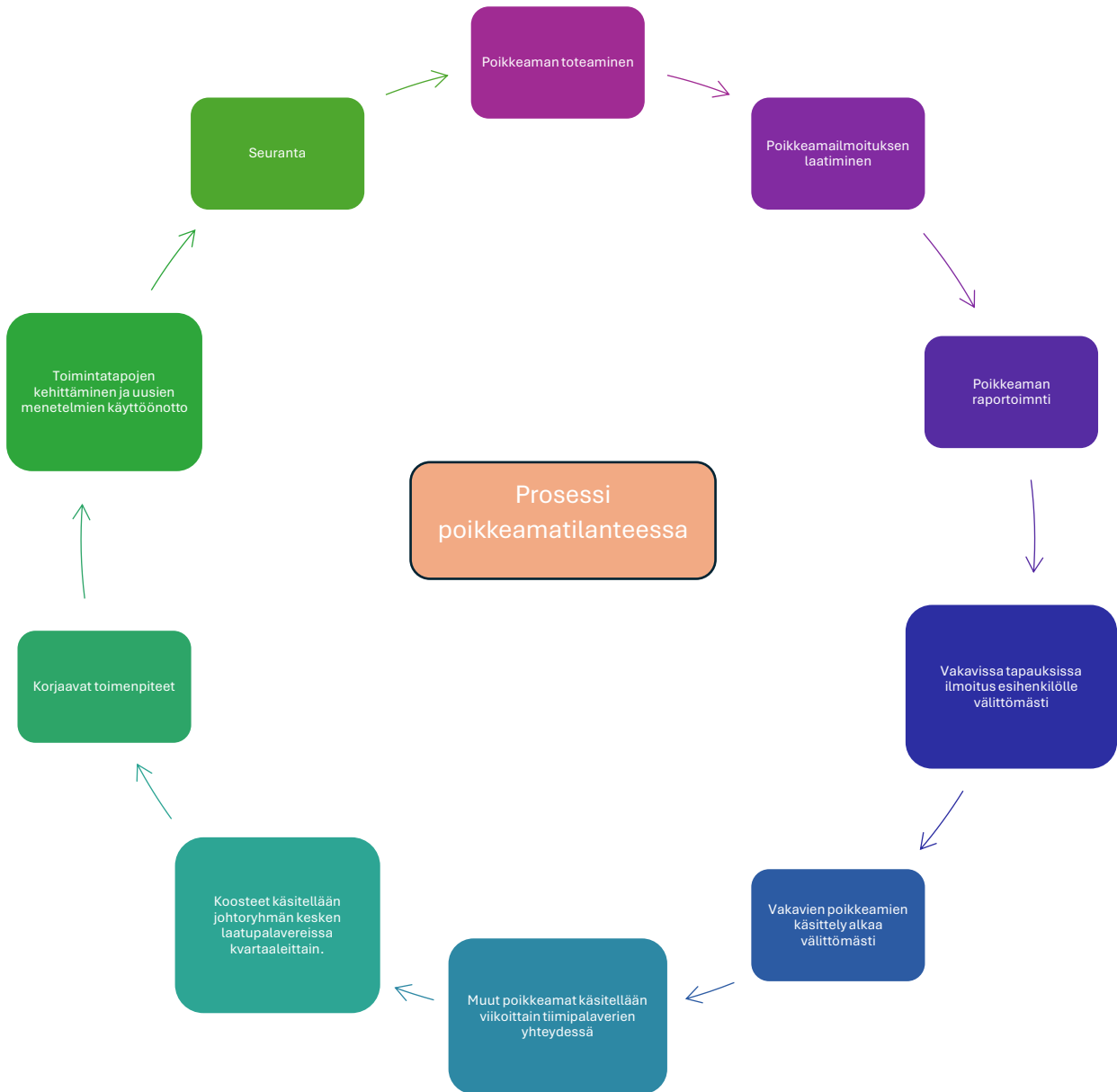
Sisäinen auditointi

Kotia Palvelut Oy:n sisäisten auditointien avulla arvioidaan, kuinka hyvin toimintamallit, viranomaisvaatimukset ja tilaajien edellytykset toteutuvat palveluyksiköissämme.

Auditoinnit lisäävät toiminnan läpinäkyvyyttä ja antavat ajankohtaista tietoa, jonka perusteella voidaan seurata yksiköiden kokonaistilannetta. Näin tunnistetaan vahvuudet, poikkeamat ja kehityskohteet, jotta tarvittavat tukitoimet voidaan kohdistaa tehokkaasti esille nouseviin haasteisiin.

Auditointien suunnittelu tapahtuu aina edellisen vuoden aikana. Johtoryhmä laatii suunnitelman ja esittelee edellisen vuoden tulokset sekä seuraavan vuoden auditointiohjelman toimitusjohtajan hyväksyttäväksi. Auditoinnit perustuvat pääosin organisaation strategisiin tavoitteisiin ja aiempiin auditointituloksiin.

Kotia Palvelut Oy on järjestänyt sisäisen auditoinnin syksyllä 2025, jolloin käytiin läpi tarkasti yksiköiden vaatimukset palveluun ja henkilöstöön liittyen, tilaajan sopimusehtojen toteutuminen, sekä kirjauskäytänteet.



6 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Kotia Palvelut Oy sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelma julkaistaan kotisivuillamme osoitteessa www.kotiapalvelut.fi. Verkkosivuille julkaistaan neljännesvuosittain myös tiedote omavalvonnan seurannasta ja toteutetuista toimenpiteistä. Lisäksi kerran vuodessa julkaistaan laajempi raportti, joka kattaa omavalvonnan seurantatulokset, toteutetut toimenpiteet sekä seuraavan vuoden kehityssuunnitelmat.