

BELLAVILLE OY

PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Laatimispäivä: 1.10.2026

Palveluntuottaja: Bellaville Oy

Palveluyksikkö: Bellaville Oy

Palvelu: Kotiin annettavat sosiaalipalvelut / kotihoito

Toiminta-alue: Espoo, Kauniainen ja Kirkkonummi

SISÄLLYSLUETTELO

1. Palveluntuottajan tiedot
2. Toiminta-ajatus ja palvelujen sisältö
3. Asiakkaan asema ja oikeudet
4. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma
5. Henkilöstö, osaaminen ja alihankinta
6. Riskienhallinta ja asiakasturvallisuus
7. Hygienia ja infektioiden torjunta
8. Lääkehoito ja terveydenhuollon toimenpiteet
9. Asiakastiedot, kirjaaminen ja tietosuoja
10. Vaaratapahtumat ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus
11. Asiakaspalaute, muistutukset ja oikeusturva
12. Palvelun jatkuvuus ja häiriötilanteet
13. Omaavalvonnann seuranta, kehittäminen ja julkaiseminen

1. Palveluntuottajan tiedot

Palveluntuottaja: Bellaville Oy

Y-tunnus: 3461436-9

Palveluyksikön nimi: Bellaville Oy

Puhelin: 044 777 4888

Sähköposti: info@bellaville.fi

Vastuuhenkilö: Maija Danielsbacka

Vastuuhenkilön koulutus: Sairaanhoidtaja / terveydenhoitaja

Palvelut toteutetaan asiakkaiden omissa kodeissa. Yrityksellä ei ole asiakasvastaanottoon tarkoitettua erillistä toimipistettä.

Toiminnan alkuvaiheessa palvelut tuottaa yrittäjä itse. Toiminnan laajentuessa voidaan käyttää omia työntekijöitä, alihankkijoita ja vuokratyöntekijöitä.

Bellaville Oy vastaa itse tuottamiensa ja lukuunsa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta ja turvallisuudesta.

2. Toiminta-ajatus ja palvelujen sisältö

Bellaville Oy:n tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle turvallinen, arvokas ja mahdollisimman itsenäinen elämä omassa kodissaan.

Toiminnan keskeisiä periaatteita ovat asiakaslähtöisyys, kiireettömyys, jatkuvuus, ammattitaito ja asiakkaan läheisten huomioiminen.

Palvelut suunnataan ensisijaisesti kotona asuville ikääntyneille ja muille henkilöille, jotka tarvitsevat apua päivittäisessä elämässään.

Kotihoitoon voi kuulua asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja palvelusopimuksen mukaisesti:

- Henkilökohtaisessa hygieniassa, pukeutumisessa ja päivittäisissä toiminnoissa avustaminen.
- Ravitsemuksen ja riittävän nesteensaannin tukeminen.
- Toimintakyvyn ja omatoimisuuden ylläpitäminen.
- Ulkoilu, asiointi ja saattaminen.
- Kodin päivittäisissä tehtävissä avustaminen.
- Asiakkaan voinnin seuranta ja muutoksiin reagoiminen.
- Sosiaalisen kanssakäymisen ja mielekkään arjen tukeminen.

Palvelun sisältö, laajuus ja käyntiajat sovitaan yksilöllisesti. Palvelua toteutetaan asiakkaan tarpeiden, voimavarojen ja toiveiden mukaisesti.

Palvelua tuotetaan ainoastaan yrityksen rekisteröinnin, henkilöstön osaamisen ja sovitun palvelusisällön rajoissa.

3. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja yhdenvertaisesti. Hänen ihmisarvoaan, yksityisyyttään, itsemääräämisoikeuttaan ja henkilökohtaisia toiveitaan kunnioitetaan.

Asiakas osallistuu palvelunsa suunnitteluun ja päätöksentekoon omien edellytystensä mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusta tai toimenpiteestä. Kieltäytymisen mahdolliset turvallisuusvaikutukset arvioidaan ja tarvittavista jatkotoimista sovitaan asiakkaan kanssa.

Bellaville Oy ei käytä asiakkaaseen kohdistuvia rajoitustoimenpiteitä osana kotihoitopalvelua.

Asiakkaalle kerrotaan ennen palvelun aloittamista palvelun sisältö, hinta, sopimusehdot ja yhteydenottotavat.

Asiakkaan läheiset otetaan mukaan palvelun suunnitteluun ja seurantaan asiakkaan tahdon ja tiedonluovutusta koskevien edellytysten mukaisesti.

Asiakkaan epäasiallista kohtelua, kaltoinkohtelua, syrjintää tai laiminlyöntiä ei hyväksytä. Havaitut epäkohdat selvitetään ja niihin puututaan viipymättä.

4. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Ennen säännöllisen palvelun aloittamista selvitetään asiakkaan palveluntarve, toimintakyky, terveydentila, turvallisuus sekä omat tavoitteet ja toiveet.

Asiakkaan kanssa laaditaan tarvittava asiakassuunnitelma ja kirjallinen palvelusopimus. Suunnitelmassa määritellään palvelun sisältö, tavoitteet ja toteuttaminen.

Asiakkaan tilannetta seurataan käyntien yhteydessä. Suunnitelmaa tarkistetaan palveluntarpeen muuttuessa ja muutoin tarpeen mukaan.

Asiakastyön toteuttamisesta ja olennaisista havainnoista tehdään asianmukaiset asiakaskirjaukset.

Tarvittaessa tehdään yhteistyötä asiakkaan läheisten, hyvinvointialueen kotihoidon, terveydenhuollon ja muiden palveluntarjoajien kanssa. Tietojen vaihtamisessa noudatetaan salassapitoa ja tietojen luovuttamista koskevia säännöksiä.

5. Henkilöstö, osaaminen ja alihankinta

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa henkilöstön riittävydestä, osaamisesta ja toiminnan turvallisuudesta.

Ennen työn aloittamista varmistetaan omien työntekijöiden, alihankkijoiden ja vuokratyöntekijöiden:

- Tehtävään soveltuva koulutus ja osaaminen.
- Tarvittavat ammattioikeudet ja lakisääteiset soveltuvuusselvitykset.
- Asianmukaiset rekisteröinnit ja vakuutukset soveltuvin osin.
- Perehtyminen asiakkaan palveluun, turvallisuuteen, tietosuojaan ja omavalvontasuunnitelmaan.

Ammattioikeudet tarkistetaan asianomaisesta ammattihenkilörekisteristä. Muut lakisääteiset selvitykset tehdään tehtävän ja asiakasryhmän edellyttämällä tavalla.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan suhteessa asiakasmäärään, palvelutarpeisiin ja käytettävissä olevaan työaikaan. Uusia asiakkaita otetaan vain, kun palvelu voidaan järjestää turvallisesti.

Henkilöstön osaamista arvioidaan ja täydennyskoulutuksen tarve selvitetään toiminnan ja tehtävien edellyttämällä tavalla.

Omat työntekijät, alihankkijat ja vuokratyöntekijät perehdytetään Bellaville Oy:n toimintatapoihin. Työn laatua seurataan asiakaspalautteen, palvelun toteutumisen ja poikkeamien perusteella.

Havaittuihin puutteisiin puututaan ja tarvittaessa alihankintasuhde päätetään.

6. Riskienhallinta ja asiakasturvallisuus

Kotihoidon keskeisiä riskejä ovat asiakkaan kaatuminen, terveydentilan heikkeneminen, kodin turvallisuuspuutteet, tartunnat, epäasiallinen kohtelu, tietosuojarikkomukset, avainten katoaminen sekä palvelun toteutumatta jääminen.

Riskejä ehkäistään arvioimalla asiakkaan ja kodin turvallisuutta, noudattamalla sovittuja toimintatapoja sekä seuraamalla asiakkaan vointia.

Turvallisuuskäytännöt:

- Havaitut vaaratekijät arvioidaan ja tarvittavat korjaavat toimet toteutetaan.
- Asiakkaan voinnin merkittäviin muutoksiin reagoidaan viipymättä.
- Hätätilanteessa soimitaan 112.
- Muissa kiireellisissä tilanteissa otetaan tarvittaessa yhteyttä asianmukaiseen terveydenhuollon palveluun.
- Asiakkaiden avaimet säilytetään turvallisesti ilman tunnistettavia osoitetietoja. Luovutukset ja palautukset dokumentoidaan.
- Avaimen katoamisesta ilmoitetaan asiakkaalle ja vastuuhenkilölle viipymättä ja käynnistetään tarvittavat turvallisuustoimet.
- Käytettävien apuvälineiden turvallisuus arvioidaan ennen niiden käyttöä. Viallista tai vaaralliseksi havaittua välinettä ei käytetä. Viasta ilmoitetaan asiakkaalle ja tarvittaessa välineen huollosta vastaavalle taholle.

Työntekijä ei suorita tehtävää, johon hänen osaamisensa tai ammattioikeutensa eivät riitä.

Asiakkaan kodissa tehtävän yksintyöskentelyn turvallisuus arvioidaan ja tarvittavat yhteydenpito- ja avunsaantijärjestelyt sovitaan.

7. Hygienia ja infektioiden torjunta

Asiakastyössä noudatetaan hyvää käsihygieniaa ja tavanomaisia varotoimia.

Kädet puhdistetaan asianmukaisesti ennen hoitotoimenpiteitä ja niiden jälkeen sekä aina tilanteen edellyttäessä. Suojakäsineitä ja muita suojaimia käytetään työtehtävän ja tartuntariskin mukaisesti.

Työvälineiden puhtaudesta, säilytyksestä ja asianmukaisesta käsittelystä huolehditaan.

Tartuntatautilanteissa arvioidaan tarvittavat suojaustoimet ja noudatetaan ajantasaisia viranomaisohjeita. Tartuntariskin vaikutukset asiakkaan ja henkilöstön turvallisuuteen huomioidaan palvelua järjestettäessä.

8. Lääkehoito ja terveydenhuollon toimenpiteet

Bellaville Oy:n Soteri-rekisteröinti kattaa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluja. Tällä hetkellä tuotetaan kotihoidon sosiaalipalveluja. Kotisairaanhoidon aloittamisen yhteydessä omavalvontasuunnitelma täydennetään vastaamaan toteutettavia terveydenhuollon palveluja.

Bellaville Oy ei tässä vaiheessa toteuta asiakkaiden lääkehoitoa yrityksen palveluna. Asiakkaan lääkehoidosta vastaa hänen kanssaan sovittu asianmukainen taho.

Lääkehoitoa ei aloiteta ennen toiminnan edellyttämän lääkehoitosuunnitelman laatimista sekä henkilöstön osaamisen, tarvittavien lääkelupien ja muiden turvallisen toteuttamisen edellytysten varmistamista.

9. Asiakastiedot, kirjaaminen ja tietosuoja

Bellaville Oy käsittelee asiakastietoja voimassa olevan asiakastieto- ja tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Asiakastietoja käsitellään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Tietoja ei luovuteta sivullisille ilman laillista perustetta.

Asiakaskäynneistä kirjataan palvelun toteuttamisen ja jatkuvuuden kannalta tarpeelliset tiedot.

Asiakastiedot säilytetään suojattuina ja käyttöoikeudet rajataan tehtävien mukaan.

Omat työntekijät, alihankkijat ja vuokratyöntekijät perehdytetään tietosuojaan, salassapitoon ja turvalliseen kirjaamiseen.

Havaitut tietoturvapoikkeamat ilmoitetaan viipymättä vastuuhenkilölle, joka arvioi tarvittavat suojaustoimet sekä lakisääteiset ilmoitukset.

Yrityksellä on toiminnan edellyttämä tietoturvasuunnitelma.

Tietosuojasta ja asiakastietojen käsittelyn asianmukaisuudesta vastaava: Maija Danielsbacka.

10. Vaaratapahtumat ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Asiakasturvallisuuteen tai palvelun laatuun vaikuttavat vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet, virheet ja epäkohdat käsitellään viipymättä.

Ensisijaisesti varmistetaan asiakkaan turvallisuus ja järjestetään tarvittava apu.

Tapahtumasta kirjataan tapahtuma-aika, tapahtuman kuvaus, seuraukset sekä välittömät ja ehkäisevät toimenpiteet. Tapahtuman syyt selvitetään ja toimintatapoja korjataan tarvittaessa.

Henkilöstön ilmoitusmenettely:

Oman työntekijän, alihankkijan ja vuokratyöntekijän on ilmoitettava viipymättä vastuuhenkilölle havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan asiakkaan palvelun toteuttamiseen liittyvästä epäkohdasta, sen ilmeisestä uhasta tai muusta lain tarkoittamasta asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavasta seikasta.

Ilmoitus voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti vastuuhenkilölle.

Vastuuhenkilö arvioi tilanteen, käynnistää korjaavat toimenpiteet ja huolehtii tarvittavista ilmoituksista palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle lain mukaisesti.

Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoittajalla on oikeus ja velvollisuus tehdä lain mukainen ilmoitus valvontaviranomaiselle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Ilmoitusvelvollisuudesta ja ilmoitusmenettelystä tiedotetaan kaikille palvelun toteuttamiseen osallistuville henkilöille perehdytyksen yhteydessä.

Poikkeamat käsitellään ensisijaisesti turvallisuuden kehittämiseksi ja vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi.

11. Asiakaspalaute, muistutukset ja oikeusturva

Asiakkailta ja heidän läheisiltään kerätään palautetta säännöllisesti keskustelujen ja tarvittaessa erillisten palautekyselyjen avulla.

Palautetta voi antaa suullisesti, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjallisesti.

Palautteet ja reklamaatiot käsittelee palveluyksikön vastuuhenkilö. Havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä ja tarvittavista korjaavista toimenpiteistä sovitaan.

Asiakkaalla on oikeus tehdä palvelua koskeva muistutus, kantelu tai muu laissa säädetty oikeusturvatoimi.

Muistutus osoitetaan palveluyksikön vastuuhenkilölle. Se käsitellään asianmukaisesti ja siihen annetaan perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutusten vastaanottaja:

Maija Danielsbacka, Bellaville Oy, info@bellaville.fi, 044 777 4888. Asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä oman hyvinvointialueensa sosiaaliasiavastaavaan saadakseen neuvontaa oikeuksistaan ja muistutuksen tekemisestä.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, puh. 029 151 2000 (arkisin klo 8–16).

Asiakaspalautetta, muistutuksia ja valvontaviranomaisen antamaa ohjausta hyödynnetään palvelun kehittämisessä.

12. Palvelun jatkuvuus ja häiriötilanteet

Palvelun jatkuvuutta turvataan mitoittamalla asiakasmäärä käytettävissä olevien resurssien mukaisesti.

Yrittäjän sairastuessa tai muun äkillisen esteen ilmetessä arvioidaan asiakkaan avun kiireellisyys ja ilmoitetaan tilanteesta asiakkaalle viipymättä.

Jos sovittua käyntiä ei voida toteuttaa, selvitetään mahdollisuus korvaavaan käyntiin tai asianmukaiseen sijaisjärjestelyyn.

Jos asiakkaan välttämätöntä apua ei voida turvallisesti järjestää, otetaan tilanteen mukaan yhteyttä asiakkaan läheiseen, palvelunjärjestäjään, sosiaalipäivystykseen tai terveydenhuoltoon. Kiireellisessä vaaratilanteessa soimitaan 112.

Häiriötilanteessa huolehditaan myös asiakastietojen turvallisuudesta, yhteydenpidosta ja sovittujen palvelujen toteutumisen seurannasta.

Toiminnan laajentuessa palvelun jatkuvuutta vahvistetaan asianmukaisesti perehdytettyjen alihankkijoiden ja sijaisjärjestelyjen avulla.

13. Omavalvonnan seuranta, kehittäminen ja julkaiseminen

Bellaville Oy:n vastuuhenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta, seurannasta ja päivittämisestä.

Omavalvontaa toteutetaan päivittäin seuraamalla:

- Asiakkaiden palvelutarpeita ja palvelun toteutumista.
- Henkilöstön riittävyyttä ja osaamista.
- Asiakas- ja omaispalautetta.
- Vaaratapahtumia, epäkohtia ja korjaavia toimenpiteitä.
- Alihankintana tuotetun palvelun laatua ja turvallisuutta.

Havaitut puutteet korjataan ja niiden perusteella arvioidaan toimintatapojen muutostarpeet. Merkittävät kehittämistoimenpiteet ja niiden toteutuminen dokumentoidaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa, palveluissa, henkilöstössä, riskeissä tai lainsäädännössä tapahtuu olennainen muutos.

Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan selvitys ja seurannassa havaitut puutteet sekä niiden perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja seurantaselvitykset julkaistaan Bellaville Oy:n verkkosivuilla.

Suunnitelma pidetään myös asiakkaiden saatavilla.

Omavalvontasuunnitelmaan perehdytetään kaikki palvelun toteuttamiseen osallistuvat henkilöt.

Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö:

Maija Danielsbacka, Bellaville Oy, palveluyksikön vastuuhenkilö

Laatimispäivä: 1.10.2026