

# Omavalvontasuunnitelma

2025

ILKKA OKSMAN

## Sisällys

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
Omavalvontasuunnitelman laadinta.....	2
Palveluiden laadulliset edellytykset ja toimintaa ohjaavat arvot.....	3
Vastuu palvelujen laadusta.....	3
Asiakkaan asema ja oikeudet .....	4
Henkilöstö .....	4
Toimitilat ja välineet .....	5
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	5
Omavalvonnan riskienhallinta.....	5
Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	5



Kulmakatu 10  
00170 Helsinki  
+ 358 44 0909 490

Y-tunnus 3282618-1  
[www.ilkkaoksmann.fi](http://www.ilkkaoksmann.fi)  
[ilkka@ilkkaoksmann.fi](mailto:ilkka@ilkkaoksmann.fi)

## Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

**Ilkka Oksman**

**Y-tunnus 328 2618-1**

**Vienankatu 1 B 28 , 00920 Helsinki**

[ilkka@ilikkaoksman.fi](mailto:ilkka@ilikkaoksman.fi)

**p.044 0909490**

**Palveluyksikön perustiedot**

**Ilkka Oksman sosiaalipalvelut**

**Kulmakatu 10, 00170 Helsinki**

[ilkka@ilikkaoksman.fi](mailto:ilkka@ilikkaoksman.fi)

**p.044 0909490**

**Vastuuhenkilö Ilkka Oksman**

## Omavalvontasuunnitelman laadinta

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa Ilkka Oksman. Yrityksellä ei ole pääsääntöisesti muuta henkilöstöä, joten omavalvontasuunnitelmaan kirjattavat toimenpiteet ohjaavat omaa toimintaa kyseisissä teemoissa ja Ilkka Oksman on yhteys- ja vastuuhenkilö kaikissa kohdissa. Mikäli yritys jossain tilanteessa hankkii tilapäistä muuta työvoimaa, vastaa Ilkka Oksman kaikista perehdytykseen tai laadunvalvontaan liittyvistä kysymyksistä.

## Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ilkka Oksman sosiaalipalvelut palveluyksikön tuottamia sosiaalipalveluja ovat:

- Perhetyö (asiakaspaiikat 7)
- Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen (asiakaspaiikat 2)
- Päihdekuntoutujien tuettu asuminen (asiakaspaiikat 2)
- Työelämäosallisuutta tukevat palvelut (asiakaspaiikat 1)

Palvelut toteutetaan asiakkaan kotona tai lähiympäristössä. Työelämäosallisuutta tukevat palvelut ovat etäpalvelu.

Toimintayksikön toiminta-ajatus on tuottaa erityiseen asiantuntemukseen perustuvia palveluja rajatulle kohderyhmälle. Ilkka Oksman on erikoistunut ratkaisukeskeisten menetelmien soveltamiseen eri toimintaympäristöissä ja missiona on edistää ratkaisukeskeistä ja asiakaslähtöistä toimintakulttuuria sosiaalipalveluissa. Toiminta-ajatukseen sisältyy työn kehittämisen ja työhyvinvoinnin palvelut sekä interim -johtamisen palvelut erityisesti sote-alalla. Siten sosiaalipalveluiden tuottaminen on aina sidottu myös osaamisen kehittämiseen ja ylläpitämiseen.



Kulmakatu 10  
00170 Helsinki  
+ 358 44 0909 490

Y-tunnus 3282618-1  
[www.ilikkaoksman.fi](http://www.ilikkaoksman.fi)  
[ilkka@ilikkaoksman.fi](mailto:ilkka@ilikkaoksman.fi)

Palveluita tuotetaan seuraavasti:

- Ostopalveluna hyvinvointialueille
- toimeksiantosopimuksina / ammatinharjoittajana toiselle yritykselle työsuorituksina
- alihankintana

Toimiessaan toimeksiantosopimuksilla tai alihankkijana toiselle yritykselle tarkoituksena on myös yhteinen asiakastyön menetelmien ja osaamisen kehittäminen. Tällöin huomioidaan omassa toiminnassa myös kyseisten organisaatioiden omavalvontasuunnitelmat, laadunvalvonta ja toimintaprosessit toimintaa ohjaavina periaatteina.

Palvelut tuotetaan yhden henkilön suorittamana työnä ja asiakasmäärät rajataan siihen resurssiin. Henkilöstöä palkataan tai (ensisijaisesti) hankitaan muulla sopimuksella (esim. alihankinta) vain tarvittaessa lomien ja muiden vastaavien sijaistusten ajaksi.

Palveluja voidaan tuottaa Helsingin, Vantaa – Keravan, Länsi-Uudenmaan ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueilla.

## Palveluiden laadulliset edellytykset ja toimintaa ohjaavat arvot

Yrityksen toimintaa ohjaavat arvot ovat osallisuus, avoimuus ja vaikuttavuus. Osallisuuden käsite sopii niin työntekijään organisaatiossa kuin toipuvaan asiakkaaseen oman asiansa asiantuntijana, oman elämänsä keskeisimpänä toimijana. Menetelmällisesti tärkeimpiä tehtäviä onkin edistää kunkin osallisuuden kokemusta.

Osallisuus edellyttää toteutuakseen myös avoimuutta. Asioiden käsittely avoimessa dialogissa edistää tutkitusti kuntoutumista jopa vaikeissa mielenterveyden ongelmissa. Avoimuus on toiminnan kehittämisen edellytys ja sitä noudatetaan kaikissa yhteistyösuhteissa niin palvelun tilaajaan kuin muihinkin kumppaneihin nähden.

Vaikuttavuus on kaiken työn tekemisen perusta. Kaikella tehdyllä työllä tulee olla tarkoitus, joka edistää tärkeitä arvoja. Jokaisella yksittäisellä tapaamisella asiakas saa jotain, mikä on hänelle hyödyksi. Edistymistä seurataan jokaisella tapaamisella. Vaikuttava työ saadaan aikaan valitsemalla menetelmiä, joilla on todennettu vaikuttavuus sekä kuulemalla asiakasta. Vaikuttava työ on myös tehokasta -mitä nopeammin asiakkaan tilanne paranee, sitä nopeammin hänen kärsimyksensä vähenee, yhteiskunta säästää rahojaan ja työntekijä voi ottaa seuraavan asiakkaan.

## Vastuu palvelujen laadusta

Ilkka Oksman vastaa palvelujen laadusta kokonaisuudessaan ja perehdyttää niihin tarvittaessa myös sijaiset. Palvelujen laatu koostuu yrityksen arvojen mukaisesta toiminnasta. Asiakasosallisuus, avoimuus ja vaikuttavuus tulee näkyä kaikessa toiminnassa.

Laadun varmistamiseksi kerätään asiakaspalautetta seuraavilla tavoilla:

- jokaisessa asiakastapaamisessa asiakkaalta kysytään lyhyt palaute (ollaanko puhuttu oikeista asioista, onko työtapo ollut asiakkaalle sopiva)
- Asiakasprosessissa hyvinvointialueen (tilaaja) pidettävässä väliarviossa kysytään asiakaspalaute
- Asiakasprosessissa loppuarviossa kysytään asiakkaan ja tilaajan palaute



Kulmakatu 10  
00170 Helsinki  
+ 358 44 0909 490

Y-tunnus 3282618–1  
www.ilkkaoksman.fi  
ilkka@ilkkaoksman.fi

- Vuosittain kerättävä asiakaspalaute kaikilta asiakkailta nimettömästi

Vuosittain kerättävä asiakaspalaute voidaan toteuttaa yhdessä tilaajan kanssa (hyvinvointialue tai ostava yritys). Asiakaspalaute ohjaa työn ja menetelmien kehittämistä.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

### *Palveluntarpeen arviointi*

Tilaaja (hyvinvointialue) vastaa palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä. Palveluntuottaja informoi tilaajaa muutoksista asiakkaan tilanteesta ja palveluntarpeesta.

### *Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan*

Asiakkuus aloitetaan yhteisellä aloituspalaverilla. Aloituseuvottelussa on aina mukana asiakas ja/tai hänen huoltajansa. Aloituseuvottelussa sovitaan työskentelyn yksityiskohdista, kuten tavoitteista ja niiden toteutumisen arvioinnista, asiakkaan kanssa sekä yhteydenpidosta tilaajan edustajan kanssa. Palvelusuunnitelmaan kirjataan kuvaus asiakkaan nykytilanteesta sekä riskitekijät, joihin pyritään työskentelyllä vaikuttamaan. Palvelusuunnitelmaan kuvataan myös suojaavat tekijät ja voimavarat. Suunnitelmassa on määritelty tavoitteet ja konkreettinen kuvaus siitä, mihin työskentelyllä pyritään vaikuttamaan. Neuvottelussa on sovittu myös yhteistyö muiden tahojen kanssa sekä seuraava väli-/loppuneuvottelu ja päätöksen voimassaolo.

Palvelusuunnitelma toimitetaan tilaajan edustajalle tilaajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palvelun toteutumista ja työskentelyä arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan kanssa pääsääntöisesti kolmen kuukauden välein.

### *Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen*

Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan koko asiakassuhteen ajan. Työtä tehdään aina asiakaslähtöisesti, kunnioittaen ja vahvistaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukien hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kanssa työskennellessä noudatetaan sosiaalialan eettisiä perusteita. Asiakkaan yksityisyydensuoja toteutuu työntekijöiden vaitiolovelvollisuudella ja siten, että kaikki asiakkaan henkilötietoja sisältävät dokumentit käsitellään ja toimitetaan aina salatulla sähköpostilla tai muulla tilaajan määrittelemällä suojatulla tavalla. Asiakkaita koskevat asiakirjat säilytetään sähköisinä asiakastietojärjestelmässä. Paperisia dokumentteja ei säilytetä, ne tuhoetaan tietoturvallisesti. Avopalveluissa ei ole käytössä rajoitustoimia.

### *Muistutusten käsittely*

Mahdolliset muistutukset käsittelee Ilkka Oksman. Niiden käsittelyssä kuullaan tilaajaa sekä palautteen antajaa. Koska yrityksessä työskentelee pääsääntöisesti vain yksi henkilö, on erityisen tärkeää käsitellä ne yhdessä tilaajan tai palveluita sopimuksella hankkivan yrityksen kanssa.

Muistutusten käsittely tehdään viipymättä, tilaajan määrittelemällä tavalla, kuitenkin viimeistään viikon sisällä.

## Henkilöstö

Yrityksen toiminta-ajatuksen mukaisesti sillä ei pääsääntöisesti ole palveluksessaan muuta henkilöstöä. Asiakasmäärät rajataan niin pieniksi, että lisähenkilöstölle ei ole tarvetta. Loma- ja muiden vastaavien poissaolojen osalta varaudutaan hyvissä ajoin myös asiakkaiden kanssa sijaistarpeita kysymällä. Tarvittaessa voidaan sijaistus toteuttaa alihankintana tai sijainen



Kulmakatu 10  
00170 Helsinki  
+ 358 44 0909 490

Y-tunnus 3282618-1  
www.ilkkaoksman.fi  
ilkka@ilkkaoksman.fi

palkkaamalla, mikäli kyseessä on suoraan hyvinvointialueen kanssa tehty sopimus. Jos palvelua tuotetaan itse toiselle yritykselle, sovitaan sijaistuksista ostavan yrityksen kanssa, jos sillä on omia resursseja. Sijaisia palkattaessa Ilkka Oksman varmistaa sijaisten riittävän pätevyyden ja varmistaa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvityksen. Tällöin myös varmistetaan perehdytys omavalvontasuunnitelmaan ja palvelun laadun varmistamiseen.

## Toimitilat ja välineet

Tuotettavat palvelut ovat avopalveluita, joita tarjotaan pääsääntöisesti asiakkaan kotiin tai lähiympäristöön sekä etäpalveluna. Yrityksellä on käytössään tarvittaessa asiakastapaamisiin soveltuva työhuone n. 24 m<sup>2</sup>. Tilaa käytetään pääsääntöisesti muihin yrityksen toimintoihin (työnohjaus ja coaching) sekä etäpalveluiden tietoturvalliseen toteuttamiseen.

## Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ilkka Oksman vastaa asiakastietojen käsittelystä kirjaamiseen liittyvää lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä noudattaen ja niiden ohjeistuksesta mahdollisille sijaisille.

Ilkka Oksmanilla on käytössä mobiililaitteet, joilla voi kirjata asiakastietojärjestelmään tapaamisen sisällön yhdessä asiakkaan kanssa osallistavan kirjauksen periaatteella. Jos osallistava kirjaaminen ei ole tarkoituksenmukaista, kirjataan viipymättä heti tapaamisen jälkeen tai viimeistään saman viikon aikana.

Myös tarvittaessa palkattavaa muuta yrityksen henkilöstöä sitoo sosiaalialan salassapitositoumus ja vaitiolovelvollisuus. Lisäksi asiakkaiden yksityisiin tietoihin ja niiden salassapitoon liittyvistä tekijöistä informoidaan ja tiedotetaan sijaisten perehdytyksessä. Salassa pidettäviä tietoja sisältävät viestit lähetetään turvasähköpostilla. Asiakasdokumentit tallennetaan sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Paperisia dokumentteja ei säilytetä, vaan ne tuhotaan tietoturvallisesti.

## Omavalvonnan riskienhallinta

Yrityksen tuottamien palvelujen tunnistettavia riskejä ovat tietoturvallisuus, liikkuvan työn riskit ja kotiin annettavan palvelun sekä erilaisten työskentely-ympäristöjen turvallisuus. Pääpaino on ennakoinnissa riskien tunnistamisessa ja ammattiosaamisella. Sijaiset ja muu lisähenkilöstö perehdytetään riskienhallintaan ja heillä on myös velvollisuus ilmoittaa havainnoistaan työnantajalle.

## Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja se päivitetään neljän kuukauden välein. Havaitut puutteellisuudet korjataan tai muutokset tehdään mahdollisimman pikaisesti.

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä yrityksen verkkosivuilla [www.ilkkaoksmann.fi](http://www.ilkkaoksmann.fi)

Omavalvontasuunnitelman viimeisin tarkistuspäiväys 10.2.2025



Kulmakatu 10  
00170 Helsinki  
+ 358 44 0909 490

Y-tunnus 3282618-1  
[www.ilkkaoksmann.fi](http://www.ilkkaoksmann.fi)  
[ilkka@ilkkaoksmann.fi](mailto:ilkka@ilkkaoksmann.fi)