



Alina Imatra

Kotihoiva Kaakko Oy

Omavalvontasuunnitelma

Kirjattu 6.9.2024

Sisällys

1.	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1.	Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2.	Palveluyksikön perustiedot.....	3
2.	Palveluiden laatu	4
2.1.	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
2.2.	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
2.3.	Laadunhallinnan keinot.....	5
2.4.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	5
2.5.	Vastuu palvelujen laadusta	6
3.	Asiakasturvallisuus	6
3.1.	Tiedonkulku.....	6
3.2.	Asiakkaan asema ja oikeudet	7
3.3.	Muistutusten käsittely.....	9
3.4.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	10
4.	Omavalvonnan riskienhallinta.....	10
4.1.	Konkreettiset riskit toiminnassa	10
4.2.	Riskienhallinnan keinot ja arviointi.....	11
4.3.	Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset	12
5.	Henkilöstö	12
5.1.	Henkilöstön käytön periaatteet.....	12
5.2.	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
6.	Toimitilat ja välineet.....	15
6.1.	Toimitilat	15
6.2.	Lääkinnälliset laitteet.....	15
6.3.	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	15
6.4.	Tietoturvasuunnitelma	16
6.5.	Rekisterinpitäjän oikeudet, poikkeamat ja teknologian soveltuvuus	16
7.	Lääkehoito	16
8.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	16
8.1.	Toimeenpano, seuranta ja päivittäminen.....	16
8.2.	Julkaiseminen.....	17

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi	Kotihoiva Kaakko Oy	Y-tunnus	2818943-1
Postiosoite	Niskapietiläntie 17 55910 Imatra	Sähköpostiosoite	katri.kaskinen@alinahoivatiimi.fi

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Alina Imatra/ Kotihoiva Kaakko Oy		
Osoite	Niskapietiläntie 17 55910 Imatra		
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	Katri Kaskinen	Puhelin	044 455 6840
Postiosoite	Lavantie 15 56640 Purnujärvi	Sähköposti	katri.kaskinen@alinahoivatiimi.fi

2. Palveluiden laatu

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluyksikkö tuottaa pääosin kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa ikääntyneille sekä lapsiperheille, mutta myös kehitysvammaisille asiakkaille sekä mielenterveys ja päihdekuntoutujille. Lisäksi palveluihin kuuluu lapsiperheiden kotipalvelu, omaishoidon vapaan palvelut kaikille ikäryhmille, henkilökohtainen apu vammaisille sekä kehitysvammaisille, kotihoidon tukipalvelut sekä sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu.

Tuotamme monipuolisia palveluita asiakkaiden kotiin Etelä-Karjalan hyvinvointialueella joko ostopalveluna, palvelusetelillä sekä asiakkaan itsemaksamana. Huolehdimme asiakkaiden suoriutumisesta päivittäisistä toiminnoista, kuten peseytymisestä, pukeutumisesta, ravitsemuksesta sekä lääkehoidon toteuttamisesta. Avustamme asiakkaita tarvittaessa myös pienissä kodinhoidollisissa tehtävissä, joihin kuuluvat esimerkiksi lakanoiden vaihto, tiskaaminen ja roskien vieni. Tarvittaessa avustamme asiakkaitamme hänelle kuuluvien etuuksien hakemuksessa ja lomakkeiden täyttämässä (esim. Kelan hoitotuki ja asumistuki)

Kotihoito voi sisältää myös kotona tapahtuvaa lääkärin määräämää sairaanhoitoa ja seurantaa, jos asiakkaan heikentynyt toimintakyky tai sairaus estää muiden terveyden- tai sairaanhoidon palveluiden hyödyntämisen. Kodinhoidollista ja sairaanhoidollista apua voidaan tarjota samalla käynnillä asiakkaan palvelutarpeen mukaan.

Tuemme asiakkaidemme omatoimisuutta, toimintakykyä ja kuntoutumista sekä tarjoamme näihin liittyvää apua ja ohjausta. Järjestämme kotihoitoa kaikkina vuorokauden aikoina pois lukien yöaikaisen hoidon. Tarjoamamme palvelut lähtevät yksilön tarpeista ja niillä pyritään mahdollistamaan turvallinen asuminen kotona mahdollisimman pitkään kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja muita lakisääteisiä oikeuksia. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeiden mukaan oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta.

2.2. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme toiminta-ajatuksena on tuottaa palveluita kotiin asiakaslähtöisesti, joustavasti ja ammattitaidolla. Yrityksessä hyödynnetään Alina-konseptia osana palvelua, jonka avulla varmistetaan palvelun korkea laatu. Tuotamme palveluita kuntouttavalla työotteella edistäen ja ylläpitäen asiakkaiden toimintakykyä, sekä ehkäisten ja hoitaen sairauksien tai vammojen aiheuttamia rajoituksia.

Asiakasryhmät ja -määrät:

lääkäiden kotisairaanhoido (25), iäkkäiden kotihoito (75), lapsiperheiden kotisairaanhoido (5), muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoido (5), lapsiperheiden kotipalvelu (10), muu sosiaalihuollon palvelu, tukipalvelut (60), sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu (10). Henkilökohtainen apu vammaisille ja kehitysvammaisille (5).

Tuotamme palveluita ostopalveluna Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle sekä sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle. Palvelu perustuu asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa yhdessä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Yrityksen toiminta rakentuu perusarvoille, joita ovat asiakkaiden itsemääräämisoikeus, arvostus, kunnioitettava kohtelu ja turvallisuus. Näiden arvojen ja toimintaa ohjaavien periaatteiden pohjalta on tiivistynyt kolme toimintaa ohjaavaa kokonaisarvoa/periaatetta: asiakaslähtöisyys, luotettavuus ja ammatillisuus.

Yrityksen toimialueena on Etelä-Karjalan hyvinvointialue. Kunnat joissa palvelua tarjotaan: Imatra, Lappeenranta, Rautjärvi, Ruokolahti, Parikkala, Luumäki, Lemi, Taipalsaari.

2.3. Laadunhallinnan keinot

Yritys pitää huolta palveluiden laadusta usealla eri tavalla; tavat ovat seuraavat:

1. Sisäiset auditoinnit – Yrityksessä noudatetaan Alina-ketjun mukaista auditointisuunnitelmaa, jolla varmistetaan palvelun korkea laatu. Tämä toteutetaan vähintään vuosittain toteutettavilla sisäisillä auditoinneilla – joissa huomioidaan kokonaisvaltaisesti palveluiden erityispiirteet, yrityksen erityispiirteet, sekä yritystoiminnan erityispiirteet. Sisäisten auditointien pohjalta kehittämistarpeet luokitellaan joko lisänäyttöpöyrynnöiksi tai kehittämissuosituksiksi. Lisänäyttöpöyrynnöllä on aina 3 kk korjausvelvoite.
2. Ulkoiset auditoinnit – Yrityksessä toteutetaan satunnaisotannalla Labqualityn toimesta SHQS auditointeja. Nämä auditoinnit toteutetaan kokonaisvaltaisesti ja arvioitavana on yrityksen koko toiminta. Ulkoisten auditointien perusteella kerätään sisäisten auditointien tapaan kehittämistarpeet, jotka luokitellaan joko lisänäyttöpöyrynnöiksi tai kehittämissuosituksiksi. Viimeksi SHQS auditointi on toteutettu 2021. Lisäksi yrityksellä on kotityöpalvelun laatulautakunnan 17.04.2022 myöntämä kotityöpalvelun laatusertifikaatti.
3. Asiakastytyväisyys – Tärkein väylä palveluiden laadun seurantaan on jatkuvan ja säännöllisen palautteen kerääminen. Asiakkaita ohjataan kartoituskäynnin yhteydessä palautteen antamisessa, joka tapahtuu joko suoralla yhteydellä hoitajaan, vastuusairaanhoidajaan tai yrittäjään. Tämän lisäksi Alinan internetsivuilla voi palautteen laittaa sähköpostin välityksellä joko yrittäjälle tai Alina-ketjulle. Säännöllisen palautteen lisäksi palautetta kerätään asiakastytyväisyyskyselyin, joista lisää kappaleessa 2.3.
4. Henkilöstötytyväisyys – Henkilöstötytyväisyyttä seurataan vähintään kerran vuodessa toteutettavalla henkilöstötytyväisyyskyselyllä, jonka toteuttaa Alina-ketju. Kyselyn tulokset analysoidaan ja tulosten perusteella katsotaan kehittämistarpeet, joiden perusteella suunnitellaan seuraavan vuoden henkilöstösuunnitelmaa.
5. Laadunhallinnan työkaluina yrityksessä on käytössä mm. Netigate, SHQS, Qscala, internetsivuilta kerättävä palaute, asiakastytyväisyydestä kerättävä palaute, henkilöstöltä kerättävä palaute

2.4. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään säännöllisesti kohdassa 2.3 mainituilla tavoilla, näistä erityisesti asiakastytyväisyyttä, sekä henkilöstötytyväisyyttä seurataan jatkuvalla seurannalla.

Henkilökunnalla, asiakkaila, läheisillä, sekä tavallisella kansalaisella on mahdollisuus jättää palautetta joko internetsivujen kautta, tai olemalla yhteydessä yrityksen vastuuhenkilöön.

Palautteen voi jättää:

1. info@alinahoivatiimi.fi
2. katri.kaskinen@alinahoivatiimi.fi tai p. 0444556840.

Kerättyä palautetta hyödynnetään sekä omavalvonnan, että toiminnan laadun kehittämisessä. Säännöllisissä kyselyissä tai auditoinneissa havaittujen kehittämistarpeiden pohjalta luodaan kehittämissuunnitelma, jolla toimintaa pyritään kehittämään laadukkaammaksi.

2.5. Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön laadullisen vastuun ylimpänä tahona toimii yrityksen toimitusjohtaja. Hän on valtuuttanut tiimivastaavan sekä vastuusairaanhoidajan vastaamaan palveluiden laadusta sosiaalipalveluiden osalta, lain mukaisesti. Tämän lisäksi yrityksen palveluiden laadun taustalla toimii Alina-ketjun ketjuhallinnon organisaatio, joka varmistaa laatua omalta osaltaan, sekä varmistaa laatuksiteristön noudattamisen.

Sekä yrittäjä, että tiimivastaava ja vastuusairaanhoidaja johtavat ja valvovat palvelutoimintaa osallistumalla konkreettisesti asiakastyöhön yhdessä muun henkilöstön kanssa. Tämän lisäksi he kehittävät aktiivisesti toimintaa henkilökunnan kanssa siten, että asiakkaiden palveluiden vaatimukset täyttyvät, tai että niitä voidaan kehittää entistä paremmin toimiviksi.

3. Asiakasturvallisuus

3.1. Tiedonkulku

3.1.1. Moniammatillinen yhteistyö

Yrityksen tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat seuraavat tahot:

- Asiakas
- Asiakkaiden omaiset
- Hyvinvointialue (terveyskeskus, lääkärit, erikoisterveydenhuolto, apuvälinelainaamo, hoitotarvikejakelu, palveluohjaus)
- Apteekki
- Muut palveluntuottajat

3.1.2. Tiedonkulku palvelunjärjestäjien välillä

Asiakkaiden hoidon jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden kannalta tiedonkulku on kriittisessä roolissa. Tämä varmistetaan siten, että aina uuden asiakkaan kohdalla varmistamme aiemmalta hoitavalta taholta ajankohtaiset hoito-ohjeet, lääkelistan, sekä yleistiedot terveydentilasta. Vastaamme hoidon aikana asiakkaan luvalla siitä, että riittävät tiedot siirtyvät asiakkaan mukana sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä. Palveluntuottajana olemme yhteydessä palvelusetelin myöntäjään, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tai terveydentilassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat hänen apunsa ja palveluiden tarpeeseen. Asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn lisäksi dokumentoimme systemaattisesti asiakkaan saamaa palvelua sähköisessä Hilikka-järjestelmässä niin, että palvelun todelliset toteuttamisajankohdat ovat jäljitettävissä.

Tilanteissa, joissa tarvitsemme tukea hoidon toteutukseen, voimme ottaa suoraan yhteyttä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen asiantuntijapalveluihin, joita asiakas on oikeutettu käyttämään. Tarpeen mukaan olemme aktiivisesti yhteydessä myös muihin ammattilaisiin ja palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön esimerkiksi kuntouttavan päivätoiminnan tai lyhytaikaishoitojaksojen järjestämiseksi kotona asumisen tukemiseksi. Asiakkaan tarvitessa kotihoidon lisäksi tukipalveluja, kuten ateriapalvelu, otamme yhteyttä Ekhvan ikääntyneiden keskitettyyn asiakasohjaukseen palveluiden järjestämiseksi. Apteekin osalta teemme aktiivista yhteistyötä lääketurvallisuuden edistämiseksi esimerkiksi kulutusseurannalla, sekä säännöllisellä lääkityksen varmistamisella. Apteekkiyhteistyöstä enemmän lääkehoitosuunnitelmassa. Vastaamme asiakkaan tarpeen mukaan myös hoitotarvikkeiden tilaamisesta hoitotarvejakelusta riittävän hyvissä ajoin.

3.2. Asiakkaan asema ja oikeudet

3.2.1. *Itsemääräämisoikeuden varmistaminen*

Toimintayksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kotihoidon asiakkailla ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

Itsemääräämisoikeutta korostetaan tehtäessä hoito- ja palvelusuunnitelmaa, jonka tekoon myös hoitavan tahon lisäksi asiakkaan suostumuksella otetaan mukaan mahdollisesti omaisia tai muita läheisiä henkilöitä.

Asiakkaiden hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelut toteutetaan täten lähtökohtaisesti loukkaamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

3.2.2. *Asiakkaan tiedonsaanti*

Joko asiakkaat, tai heidän suostumuksellaan omaiset, tai hyvinvointialue ovat mukana asiakkaan palveluita koskevassa suunnittelussa, päätöksenteossa sekä toteuttamisessa. Käytännössä tämä varmistetaan osallistamalla asiakkaita heidän toimintakykynsä sallimissa rajoissa esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen tai päivittämiseen. Tämän lisäksi huomioimme asiakkaan omaiset / läheiset päivittämisessä asiakkaan suostumuksella tai erillisellä pyynnöllä.

Asiakkaalle nimetään heti asiakkaaksi tulon jälkeen omahoitaja ja asiakkaalle sekä hänen omaiselleen tai läheiselleen kerrotaan, kuka omahoitaja on.

3.2.3. *Asiakkaan siällinen kohtelu*

Asiakkaiden ammatillinen ja ystävällinen kohtelu ovat osa yrityksen toimintaa ja kulttuuria. Tämä varmistetaan perehdyttämällä, sisäisellä ohjeistuksella sekä koulutuksella. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siitä tehdään poikkeamamerkintä ja käsitellään alla kuvatun mukaisesti.

Mikäli rikkomus on tapahtunut omaisen tai muun lähipiiriin kuuluvan taholta niin asiassa otetaan yhteyttä asiaa hoitaviin viranomaisiin. Mikäli rikkomus on tehty työntekijän taholta, niin asia käsitellään kiireellisenä asianomaisen kanssa. Samoin päätetään välittömästi korjaavista toimenpiteistä ja viestinnästä. Yrityksessä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan turvallisuuden tai terveyden vaarantumisesta. Ilmoitukset tehdään kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Yrityksessä kerrotaan asiakkaille muistutus- ja kantelumenettelyistä asiakassuhteen alkaessa ja asiakkaille annetaan asiakasopas. Henkilöstöä muistutus- ja kantelumenetelmiin perehdytetään työsuhteen alussa ja asioita kerrataan tarpeen mukaan. Mikäli henkilöstö on epävarma mahdollisessa ohjaustilanteessa, on heidän aina mahdollista kääntyä esihenkilönsä puoleen.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot annetaan tiedoksi sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaille. Kotipalvelun asiakkailta on mahdollisuus tehdä valitus kuluttaja-asiamiehelle.

3.2.4. Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijän perehdytyksessä käydään läpi henkilöstön ilmoitusvelvollisuus vastuhenkilöille, mikäli hän tehtävissään huomaa epäkohtia, uhkia tai mitä tahansa riskejä asiakkaan palveluiden toteuttamisessa taikka muun lain vastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö sitoutuu ilmoittamaan asiasta salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet tai muut sellaiset puutteet, joita yritys ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Yrityksen vastuuhenkilön tulee viipymättä käynnistää toimenpiteet ilmoitetun epäkohdan tai uhan poistamiseksi. Jos näin ei toimita ilmoituksen tekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijälle ei kohdistu kielteisiä vastatoimia.

3.2.5. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Etelä-Karjalan sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Neuvonnan puhelinaika on ma-to klo 9-15.

Sähköpostiosoite on muotoa etunimi.sukunimi@socom.fi

Heli Tiusanen, sosiaali- ja potilasasiavastaava, puh. 044748 5306

Taija Kuokkanen, sosiaali- ja potilasvastaava, puh. 050 555 8553

Sosiaaliasivastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain tai varhaiskasvatustilain mukaisen muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakas voi itse toimia omassa asiassaan. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan toimivaltaan ei sisälly Kelan etuuksiin, työttömyysturvaan, eläkkeisiin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.

3.2.6. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

<https://www.kkv.fi/yhteystiedot/yksikoittain/kuluttajaneuvonta/>

3.2.7. Lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytavat

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aina uuden asiakkaan tultua asiakkaaksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran puolessa vuodessa, tai aina asiakkaan voinnin ja hoidontarpeen muutoksen yhteydessä. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti asiakkaan palveluntarve arvioidaan yhteistyössä RAI-arviointia ja muita tarvittavia mittareita käyttäen. Hoito- ja palvelusuunnitelman muutokset tehdään moniammatillisessa yhteistyössä asiakaslähtöisesti, pyrkien huolehtimaan kuntouttava asiakasote, jossa asiakkaan voimavarojen hyödyntäminen on keskiössä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään sähköiseen asiakastietojärjestelmään, jossa kirjaaminen tapahtuu rakenteellisesti huomioiden mahdolliset muutokset hoito- ja palvelusuunnitelman tarpeiden mukaisesti. Tällöin henkilökunta kirjaa ja arvioi asiakkaan vointia aina reaaliajassa siten, että myös hoito- ja palvelusuunnitelma tulevat huomioiduksi osana hoitajien arkea. Tällaisessa tilanteessa myös suunnitelman päivittäminen on helppoa, sillä arvioinnit voidaan katsoa jälkikäteen ja seurata hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista sekä asiakkaan tarpeiden tilaa.

3.3. Muistutusten käsittely

Asiakas voi tehdä muistutuksen, mikäli on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun. Muistutus lähetetään joko Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kirjaamoon, toimintayksikön vastuusairaanhoidajalle tai yrittäjälle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Jos henkilöstö havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee henkilöstön ensisijaisesti ottaa yhteys yrittäjään.

1. Etelä-Karjalan hyvinvointialue
Kirjaamo Valto Käkälän katu 3 C 1
53130 Lappeenranta.
2. Yrittäjä Katri Kaskinen, katri.kaskinen@alinahoivatiimi.fi
3. Vastuusairaanhoitaja Sari Tiainen, sari.tiainen@alinahoivatiimi.fi

Yrityksen toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Vastuu muistutus- ja kantelumenettelyjen ohjeistuksen ylläpidosta ja menettelyjen arvioinnista sekä menettelytapoihin liittyvästä tiedottamisesta kuuluu yrittäjälle.

Muistutukset ohjataan tekemään kirjallisena vapaamuotoisesti. Muistutukset käsitellään viikon kuluessa ja niistä annetaan kirjallinen vastaus asiakkaalle.

Mahdollisiin kanteluihin vastataan yrittäjän toimesta pyydetyn aikataulun mukaan. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kk. Myös mahdollisista korjaavista toimenpiteistä sovitaan ja ne toteutetaan. Käsitellyt asiat kirjataan muistioihin. Myös toimenpiteistä raportoidaan ja niitä seurataan. Yhteenvedot muistutuksista ja kanteluista käsitellään johdon katselmuksissa sekä tiimipalaverien yhteydessä. Seuraavat toimenpiteet saatetaan henkilöstölle tietoon ja henkilökuntaa kannustetaan seuraamaan ja kehittämään toimintaa.

Muistutusten ja kantelujen asiakirjoja säilytetään 10 vuotta.

3.4. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

1. Tietosuojavastaava / Katri kaskinen, katri.kaskinen@alinahoivatiimi.fi,
2. Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjauksesta vastaa yrityksen vastaava johtaja / Katri Kaskinen, katri.kaskinen@alinahoivatiimi.fi

Yksikössä jokainen työntekijä sitoutuu salassapitosopimukseen työsuhteensa alkaessa, jossa kerrotaan työntekijän vastuut koskien tietosuojaa, asiakastietojen käsittelyä sekä kirjaamista. Työntekijän perehdytyksen osana on aihealueita koskien oikeaoppista kirjaamista, jossa huomioidaan kirjaamisen reaaliaikaisuus ja tietosuoja. Lisäksi työntekijöille tarjotaan säännöllistä koulutusta ja päivityksiä tietosuojakäytännöistä sekä kirjaamisen parhaista käytännöistä, jotta varmistetaan jatkuva osaamisen kehittäminen ja ajantasaisuus. Näin varmistamme, että kaikki asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja asianmukaisesti.”

4. Omavalvonnan riskienhallinta

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastuussa on yrittäjä. Yrittäjän lisäksi riskienhallinnan kokonaisuuden tärkeässä roolissa on vastuusairaanhoitaja, joka avustaa yrittäjää asiakasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvien riskien kartoittamisessa yhdessä henkilökunnan kanssa.

4.1. Konkreettiset riskit toiminnassa

Yrityksen toiminnassa mahdollisia riskejä voivat olla esimerkiksi seuraavat:

- Altistuminen erilaisille kemiallisille, fysikaalisille tai biologisille aineille. Esimerkiksi siivoustyössä tämä on mahdollinen riski, sekä asiakkaiden kotiin vietävän työn vuoksi mahdollista.

- Fyysinen, sekä psykososiaalinen kuormittuminen. Työ on vaihtelevaa, johtuen asiakkaiden kotona tehtävästä työstä, jolloin työympäristöihin vaikuttaminen on toisinaan vaikeaa.
- Liukastuminen / kaatuminen / kompastuminen. Suihkutustilanteet, liikkuminen talvella, huomion herpaantuminen. Kaikki edellä mainitut altistavat onnettomuuksille.
- Sairastuminen/epidemiat, yhtäaikaisissa työntekijöiden sairaslomissa sijaisten saatavuus voi vaikeutua.
- Työntekijöiden vaihtuvuus. Työntekijöiden vaihtuvuus voi haastaa yrityksen laadukkaan perehdytyksen, mikäli usea työntekijä vaihtuu samanaikaisesti.

4.2. Riskienhallinnan keinot ja arviointi

4.2.1. Riskienhallinnan toteutus

Riskien hallinta toteutetaan seuraavasti:

1. suunnitelma riskien arvioinnin toteuttamiseen
2. riskien arviointi
3. riskien hallinta
4. korjaavat toimenpiteet
5. ilmoitus toimenpiteistä
6. Seuranta

Riskienhallintaa toteutetaan säännöllisesti, ainakin kerran vuodessa tehtävillä riskikartoituksilla, jossa pyritään selvittämään niin työn kuin asiakasturvallisuudenkin riskejä siten, että kaikki asiakas- ja ammattiryhmät tulevat huomioiduksi. Tunnistettuihin riskeihin laaditaan riskienhallintasuunnitelma, joka toimii apuvälineenä henkilöstön kanssa riskien ennaltaehkäisyssä. Riskienhallinnan tavoite on turvallisuuden jatkuva parantaminen ja toiminnan turvaaminen kaikilla osa-alueilla.

4.2.2. Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Yrityksessä on käytössä poikkeamailmoitusjärjestelmä, jonka kautta henkilökunta voi jättää ilmoituksen vaaratapahtumasta tapahtumapaikasta riippumatta.

Poikkeamailmoitusjärjestelmän avulla riskien vakavuusluokka arvioidaan, jonka jälkeen yrittäjä käsittelee riskit siten, että toimenpiteet tuodaan henkilöstön tietoisuuteen viimeistään seuraavassa henkilöstöpalaverissa. Mikäli vaaratapahtuma on vakava, tuodaan se henkilöstön tietoon välittömästi, sekä korjaavat toimenpiteet aloitetaan välittömästi.

Kaikista kootuista poikkeamista tehdään koonti kvartaaleittain, jonka avulla palveluyksikön toimintaa kehitetään. Palveluyksikkö hyödyntää myös Alina-ketjun kattavaa poikkeamakoontia, jolloin myös muiden Alina-yrittäjien vaaratapahtumien opit siirtyvät valtakunnalliseen tietoisuuteen.

4.2.3. Valmiussuunnitelma

Yrityksessä on laadittu erillinen valmiussuunnitelma, joka kattaa osaltaan riskienhallintaa koskien mahdollisia poikkeustilanteita. Valmiussuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa, sekä mahdollisten muutosten niin vaatiessa. Valmiussuunnitelma on osa henkilökunnan perehdytystä, sekä on luettavissa yrityksen toimistolla.

Valmiussuunnitelmasta vastuussa on yrittäjä Katri Kaskinen.

4.2.4. Hygieniasuunnitelma

Yrityksessä on laadittu hygieniasuunnitelma infektioiden torjuntaa vastaan. Noudatamme tavanomaisia varotoimenpiteitä ja hygieniaan liittyviä toimia noudatetaan palveluissa asiakkaiden kotona. Hygieniasuunnitelma sisältää yksityiskohtaiset ohjeet käsihygieniasta, suojaruusteiden käytöstä sekä pintojen puhdistamisesta ja desinfioinnista. Lisäksi työntekijöille järjestetään säännöllistä koulutusta hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta, jotta varmistetaan jatkuva osaamisen kehittäminen ja ajantasaisuus. Näin varmistamme, että kaikki toimenpiteet toteutetaan korkeimpien hygieniasandardien mukaisesti, suojaten sekä asiakkaiden että työntekijöiden terveyttä. Hygieniasuunnitelma on osana perehdytystä, sekä on luettavissa yrityksen toimistolla.

4.3. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset

Mikäli jokin valvova viranomainen huomaa toiminnassa jotain korjattavaa tai kehitettävää, otetaan nämä välittömästi käsittelyyn yksikössä. Kaikki vaadittavat toimenpiteet tehdään, sekä ohjausta noudatetaan.

5. Henkilöstö

5.1. Henkilöstön käytön periaatteet

Palveluyksikön henkilöstön rakenne muodostuu seuraavasti:

- Sairaanhoidajat: 2
- Lähihoitajat: 8
- Hoiva-avustajat: 2
- Kotipalvelutyöntekijät: 7

Henkilöstö suorittaa kaikkia yksikön toiminnassa tuotettavia palveluita ristiin, pois lukien vastuuhenkilön ja toimintayksikön hallinnolliset työt, joita suorittavat yrittäjä, vastuusairaanhoitaja, tiimivastaava sekä kaksi siivoustyön vastuuhenkilöä. Henkilöstön rakennetta suunniteltaessa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaiden tarve sekä henkilöstön työturvallisuus ja työhyvinvointi. Tärkeässä roolissa on se, että yrityksessä on järjestetty riittävästi aikaa hallinnolliselle työlle sekä laskuttamattomalle työlle. Asiakkaiden määrää voidaan säädellä, mikä mahdollistaa työn määrän kontrolloinnin.

Henkilöstön rakenne jakautuu seuraaviin eri palveluihin:

- Lapsiperheiden kotisairaanhoito:
 - Sairaanhoidajat (FTE 0,1)
- Iäkkäiden kotisairaanhoito:
 - Lähihoitajat (FTE 0,1)
 - Sairaanhoidajat (FTE 0,4)
- Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoito:
 - Lähihoitajat (FTE 0,1)
 - Sairaanhoidajat (FTE 0,1)
- Iäkkäiden kotihoito
 - Vastuuhenkilö ja muu toimintayksikön hallinnollinen työ (FTE 1,5)
 - Lähihoitajat (FTE 4)

- Sairaanhoidajat (FTE 1,5)
- Lapsiperheiden kotipalvelu:
 - Lähihoitajat (FTE 0,2)
- Henkilökohtainen apu
 - Henkilökohtaiset avustajat, kotipalvelutyöntekijät (FTE 0,1)
- Muu sosiaalihuollon palvelu (tukipalvelut kuten siivous-, asiointi-, ateria- ja vaatehuoltopalvelu, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu):
 - lähihoitajat (FTE 0,5),
 - hoiva-avustajat (FTE 0,2)
 - kotipalvelutyöntekijät (FTE 5)
- Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu: lähihoitajat (FTE 0,1)

Yhteensä: Sairaanhoidaja (FTE 2,1), lähihoitajat (FTE 4,9), hoiva-avustajat (FTE 0,2), kotipalvelutyöntekijät (FTE 5)

Yrityksessä ei ole käytössä alihankintaa.

5.1.1. Työntekijöiden rekrytoinnin periaatteet

Työntekijöitä rekrytoitaessa varmistetaan ensimmäisenä työntekijän sopivuus tehtävään. Soveltuvuus varmistetaan JulkiTerhikki-rekisteristä, sekä oppilaitoksen todistuksesta. Lisäksi työntekijöiden aiempi osaaminen varmistetaan työtodistusten avulla. Kielitaito varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä, sillä rekrytointi suoritetaan suomeksi suullisesti, jossa voidaan myös varmistaa pärjääminen arkisissa tilanteissa.

Kaikilta työntekijöiltä, jotka työskentelevät ikääntyneiden tai lasten- ja nuorten parissa tarkastetaan rekrytoitaessa rikosrekisteriote.

5.1.2. Henkilöstön perehdytys ja ammattitaidon ylläpitäminen

Yrityksessä henkilöstö perehdytetään erillisen perehdytyslomakkeen kanssa tehtäväkohtaisesti. Perehdytyslomakkeessa uusi työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan sen, että on omaksunut vaadittavat tiedot ja taidot. Perehdytys tapahtuu sekä oma-aloitteisesti perehdytyskansioon tutustumalla, sekä osallistumalla asiakaskäynneille jo pidempään työskennelleen työntekijän mukana. Perehdytyksen pituus riippuu työntekijän aiemmasta osaamisesta, sekä esimerkiksi perehtyneisyydestä kotihoitoon. Perehdytys on kuitenkin aina vähintään kolme päivää.

Henkilöstöllä on oikeus ammattitaidon ylläpitämiseen ja yrityksessä työntekijöiden vahvuuksia pyritään hyödyntämään toiminnassa parhailla mahdollisilla keinoilla. Tämä varmistetaan siten,

että vuosittaisissa kehityskeskusteluissa, sekä rekrytointitilanteessa käydään kunkin työntekijän toiveet, sekä kehityskohteet läpi ja räätälöidään koulutusta näihin osa-alueisiin yksikössä. Henkilöstön ammattitaitoa, sekä lääkehoidon osaamista seurataan myös kokoaikaisesti, ja tarvittaessa yrittäjä puuttuu havaittuihin epäkohtiin ja auttaa ylläpitämään osaamista. Lääkehoidon poikkeamista lisää kohdassa lääkehoito.

5.2. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikön palvelut tuotetaan pääasiallisesti itsemaksaville asiakkaille sekä ostopalvelu tai palveluseteliasiakkaille. Tällöin yritys pystyy määrittelemään asiakkaiden virtaa täysin, kieltäytymällä asiakkaista, mikäli henkilöstön riittävyys näyttää uhatulta. Yksikön asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä seurataan reaaliajassa työvuorosuunnittelun ja asiakaskäyntilistojen peilaamisella. Yrityksessä on määritetty turvalliset tasot tehtävälle asiakastyölle suhteessa kokonaistyöaikaan, jolloin voidaan varmistua, että henkilökunnalla jää myös aikaa muulle työlle. Yrityksessä ainoastaan 1/3 kokonaishenkilökunnasta on työvuoroissa, jolloin 2/3 työntekijöistä on joko keikkalaisia tai muissa työsuhteissa olevia, jolloin yksikön valmius säilyy myös äkillisissä muutostilanteissa.

Mikäli yksikössä tulee tilanne, ettei palveluiden tuottamiseen henkilöstöä riittäisi, priorisoidaan asiakkaat palveluiden mukaan. Yksikön käynneistä suuri osa kattaa kotisiivousta, jota voidaan tarvittaessa järjestellä uudelleen akuuttien lääkinnällisten tai säännöllisten kotihoidon käyntien mahdollistamiseksi. Mikäli tilanne olisi pitkäkestoinen, voidaan yhteistyötä tehdä myös Satakunnan Alina-yrittäjän kanssa, jolloin voidaan mahdollistaa henkilöstön sijaistaminen kriisitilanteessa.

Henkilöstön riittävydestä ja kriisitilanteista on laadittu erillinen valmiussuunnitelma, joka sisältyy myös osaksi henkilöstön perehdytystä. Jokainen poikkeuksellinen muutostilanne on aina yksilöllinen ja täten myös varautuminen vaihtelee suuresti näiden välillä.

6. Toimitilat ja välineet

6.1. Toimitilat

Yrityksen tuottama palvelu on asiakkaiden kotona tuotettavaa palvelua, joten työympäristö on vaihteleva ja tämä on huomioitu erityisesti riskien arviointia tehtäessä. Yrityksen toimisto on toimistokäyttöön soveltuva tila, jossa työntekijät voivat viettää taukonsa, kirjata, sekä osallistua esimerkiksi tiimipalaveriin.

Toimitiloissa on huomioitu niiden soveltuvuus kotihoidon käyttöön ja helppokulkuiseen sijaintiin. Lääkkeitä ei säilytetä yrityksen toimitiloissa, vaan lääkkeet kuljetetaan suoraan apteekista asiakkaalle. Mikäli lääkkeet joudutaan säilyttämään hetkellisesti toimistolla, on siihen varattu erillinen lukollinen kaappi, jossa asiakkaiden lääkkeet säilytetään. Myös lääkkeiden kylmäsäilytys on huomioitu. Siivoustyön tarvikkeita säilytetään erillisessä varastotilassa.

Toimiston tilat on suunniteltu siten, että tietoturva tulee huomioiduksi, eikä ulkopuolisilla ole pääsyä tai näkyvyyttä tiloihin siten, että tietoturva vaarantuisi. Myös arkaluontoisten papereiden säilytys ja arkistointi hoidetaan erillisessä lukollisessa kaapissa.

6.2. Lääkinnälliset laitteet

Käytettäessä lääkinnällisiä laitteita, huomioidaan seuraavat asiat:

1. Kaikilla henkilökunnan jäsenillä on turvallisen käytön vaatima koulutus, mikäli he käyttävät lääkinnällistä laitetta.
2. Laitteet ovat CE-merkittyjä ja ne ovat hyväksytyjä lääkinnälliseen käyttöön Euroopan Unionin alueella.
3. Laitteen käyttöohjeet säilytetään toimistolla erillisessä kansiossa, josta henkilökunta voi niitä selata.
4. Laitetta käytetään valmistajan ilmoittamaan käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.
5. Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti.
6. Käyttöpaikka soveltuu laitteen turvalliseen käyttöön.
7. Laite / sen läheisyydessä olevat laitteet eivät vaaranna kenenkään asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön turvallisuutta.
8. Laitteen asentaa, huoltaa ja korjaa sellainen henkilö, jolla on siihen tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus.

6.3. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksessä käytössä on Hilkka asiakastietojärjestelmä, joka täyttää Valviran asettamat asiakasasiakirjojen sähköiseen käsittelyyn asetetut vaatimukset ja löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Yrityksessä työntekijät perehdytetään tietojärjestelmien käyttöön osana perehdytystä, sekä varmistetaan aina uuden tiedon saatavuus, mikäli tietojärjestelmissä tapahtuu muutoksia esimerkiksi päivitysten yhteydessä. Asiakastiedot, käyntikirjaukset ja lääkitystiedot ovat turvallisesti tallessa myös Hilkka mobiilisovelluksessa.

6.4. Tietoturvasuunnitelma

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.1.2024 ja päivitetty 1.9.2024. Yksikössä yrittäjä on vastuussa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta.

6.5. Rekisterinpitäjän oikeudet, poikkeamat ja teknologian soveltuvuus

Mikäli yrityksessä havaitaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä oleellisia poikkeamia, ilmoitetaan ne tietojärjestelmäpalveluiden tuottajalle. Mikäli tällainen poikkeama aiheuttaa merkittävää riskiä asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan siitä myös Valviralle. Ilmoituksen tekee yrittäjä Valviran sivustojen kautta.

Rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut varmistetaan aina sopimusta tehtäessä, kun palveluita tuotetaan muille tahoille esimerkiksi ostopalvelulla tai palvelusetelillä. Näiden vastuiden ja velvollisuuksien osalta noudatetaan sopimusta.

Yrityksen teknologian kriittisin osa-alue palveluiden kannalta on asiakastietojärjestelmä, sillä tuotettavat palvelut ovat kotona tuotettavaa hoitoa. Tällaisessa tilanteessa teknologian vikatilanteisiin on varauduttu seuraavasti:

1. Tietojärjestelmää voi käyttää, vaikka mobiiliverkkoyhteys ei ole saatavilla
2. Tietojärjestelmä on käytettävissä puhelimelta, sekä kannattavalta tietokoneelta, jolloin käyttö voi tapahtua useassa paikassa tarvittaessa.
3. Mikäli puhelin rikkoontuu, voidaan järjestelmää käyttää toisesta puhelimesta, joita on toimistolla saatavilla.
4. Järjestelmä toimii välimuistin avulla, kunnes verkkoyhteys palautuu, jolloin myös kirjaukset siirtyvät järjestelmään.

7. Lääkehoito

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelman viimeisin päivitys on tehty 13.05.2024.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön vastuusairaanhoitaja sekä yrittäjä yhdessä nimetyn vastuulääkärin kanssa.

Lääkehoidon kokonaisuuden asianmukaisuudesta on vastuussa vastuusairaanhoitaja sekä yrittäjä, jotka seuraavat samalla myös lääkehoitosuunnitelman toteutumista ja päivittää sitä mahdollisten muutosten ilmaantuessa.

8. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

8.1. Toimeenpano, seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on osa yksikön arkista toimintaa ja se toimii arjen ohjenuorana. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, sekä sen toteutumista seurataan ja siitä tehdään selvitys vähintään neljän kuukauden välein. Jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään omavalvontasuunnitelmaan aina päivitysten yhteydessä, sekä osana perehdytystään. Kaikilta työntekijöiltä otetaan lukukuittaus omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman toteutuminen ja päivitysten seuranta varmistetaan erillisellä seurantalomakkeella, johon kirjataan omavalvontasuunnitelmaan tehtyjä muutoksia ja

korjauksia, sekä sitä, miten muutokset ovat vaikuttaneet hoidon ja palvelun laadun kehittymiseen.

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitettäessä, ja seuranta tehtäessä huomioidaan esimerkiksi palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset, sekä tehdään näiden perusteella tarpeelliset muutokset omaevalvontasuunnitelmaan.

8.2. Julkaiseminen

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä aina yrityksen internet sivuilla, sekä toimistolla.