



Kotona paras

Omavalvontasuunnitelma 2026

MIIRI Oy

Sisällys

1	PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	1
1.1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	1
1.1.3	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	ASIAKASTURVALLISUUS.....	4
2.1	PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET	4
2.2	VASTUU PALVELUJEN LAADUSTA	4
2.3	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
2.3.1	Tiedonkulku palvelunjärjestäjien välillä	6
2.3.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	6
2.3.3	Asiakkaan tiedonsaanti.....	7
2.3.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	7
2.3.5	Ilmoitusvelvollisuus	7
2.3.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot.....	9
2.3.7	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot	9
2.3.8	Palvelusuunnitelmien laatimista ja päivittämistä koskevat menettelyt	9
2.4	MUISTUTUSTEN KÄSITTELY	10
2.5	HENKILÖSTÖ	10
2.5.1	Työntekijöiden rekrytoinnin periaatteet	11
2.5.2	Henkilöstön perehdytys ja ammattitaidon ylläpitäminen	11
2.6	ASIAKASTYÖHÖN OSALLISTUVAN HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYDEN SEURANTA.....	11
2.7	MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUN KOORDINOINTI.....	12
2.8	LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET, TIETOJÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ.....	12
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet	12
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
2.9	LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA.....	13
2.10	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA.....	13
2.11	SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOIMINEN	14
3	OMAAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	14
3.1	RISKIENHALLINNAN KEINOT JA TOIMINNASSA ILMENEVIEN EPÄKOHTIEN JA PUUTTEIDEN ILMOITTAMINEN JA KÄSITTELY 14	
3.2	RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN	16
3.3	RISKIENHALLINNAN SEURANTA, RAPORTOINTI JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN.....	20
3.4	OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA	20
3.5	VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA	20
4	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	21
4.1	TOIMEENPANO	21
4.2	JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	21

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Miiri Oy / Alina Helsinki-espoo-kauniainen

Y-Tunnus: 3301994-7

Postiosoite: Läkkipätkä 2B, 02650 Espoo

Sähköpostiosoite: miiri@alinahoivatiimi.fi

Hyvinvointialue, jossa palveluita tuotetaan: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Helsingin kaupunki, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

1.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikkö: Miiri Oy / Alina Helsinki-espoo-kauniainen

Postiosoite: Läkkipätkä 2B, 02650 Espoo

Sähköpostiosoite: miiri@alinahoivatiimi.fi

Puhelinnumero: 044 455 8730

Henkilöstö ja hallinto:

Liiketoimintajohtaja: Dennis Muiruri

Puhelinnumero: 044 455 8731

Sähköposti: dennis.muiruri@alinahoivatiimi.fi

Palveluvastaava Milcah Njuguna (Sh)

Puhelinnumero: 044 455 8730

Sähköposti: milka.helsinki@alinahoivatiimi.fi

Vastuusairaanhoitaja: Elisa Pekkala (Th)

Puhelinnumero: 044 455 8732

Sähköposti: elisa.pekkala@alinahoivatiimi.fi

1.1.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme toiminta-ajatuksena on tuottaa palveluita asiakkaiden koteihin asiakaslähtöisesti, joustavasti ja ammattitaidolla. Yrityksessä hyödynnetään Alina-ketjun osaamista osana palvelua, jonka avulla varmistetaan palvelun korkea laatu. Alina-ketjun toiminta tapahtuu franchising periaatteella, jolloin ketju avustaa laadullisissa, taloudellisissa, sekä henkilöstöhallinnon asioissa aina yrittäjän tarvitessa apua. Palvelut tuotetaan kuntouttavalla työotteella edistään ja ylläpitäen asiakkaiden toimintakykyä.

Tällä hetkellä palveluja tuotetaan Helsingissä palvelusetelillä ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella palvelusetelillä sekä ostopalveluna Espoossa, Kauniaisissa ja Kirkkonummella. Lisäksi meillä on lupa palvelujen tuottamiseen Vihdissä ja Lohjalla. Alla on esitetty asiakasryhmät ja suluissa tämänhetkiset asiakasmäärät:

Kotihoito Vanhukset (36), Tukipalvelut Lapsiperheet (2), Tukipalvelut (0).

Palvelu perustuu asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa yhdessä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja -sopimukseen. Yrityksen toiminta rakentuu perusarvoille, joita ovat asiakkaiden itsemääräämisoikeus, arvostus, kunnioittava kohtelu ja turvallisuus. Näiden arvojen ja toimintaa ohjaavien periaatteiden pohjalta on tiivistynyt kolme toimintaa ohjaava kokonaisarvoa/periaatetta: asiakaslähtöisyys, luotettavuus ja ammatillisuus.

Yrityksellä on lupa tuottaa seuraavia palveluita:

- Iäkkäiden kotisairaanhoito
- Lapsiperheiden kotisairaanhoito
- Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoito
- Muu sosiaalihuollon palvelu

Tällä hetkellä toiminta kattaa palveluista iäkkäiden kotihoidon, lapsiperheiden kotipalvelun, muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoidon, sekä muun sosiaalihuollon palvelun (tukipalvelut). Tuotamme tukipalveluita myös ostopalveluna Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella, sisältäen vaatehuollon ja siivouspalvelut.

Tuotamme palveluita asiakkaiden kotona tukien heitä päivittäisissä toiminnoissa, kuten peseytyminen, pukeutuminen, ruokailu ja lääkehoidon toteuttaminen. Avustamme asiakkaita tarvittaessa myös pienissä kodinhoidollisissa tehtävissä, joihin kuuluvat esimerkiksi lakanoiden vaihto, pyykinpesu ja ripustaminen, tiskaaminen, wc:n siistiminen ja roskien vieminen. Tarvittaessa avustamme asiakkaitamme hänelle kuuluvien julkisten etuuksien hakemisessa ja lomakkeiden täyttämisessä (kuten Kelan hoitotuki ja asumistuki). Tuotamme myös siivouspalvelua yksityisille asiakkaille palvelusetelillä tai ilman.

Kotihoito voi sisältää myös kotona tapahtuvaa lääkärin määräämää seurantaa ja sairaanhoitoa, kuten haavanhoitoa, injektioita, verinäytteiden ottamisen, jos asiakas ei pysty käyttämään muita terveyden- tai sairaanhoidon palveluita heikentyneen toimintakyvyn tai sairauden vuoksi.

Tarvitessaan sekä kodinhoidollista että sairaanhoidollista apua, tuotamme asiakkaalle molemmat palvelut samalla käynnillä mahdollisuuksien mukaan.

Tuemme asiakkaidemme omatoimisuutta, toimintakykyä ja kuntoutumista ja annamme niihin liittyvää apua ja ohjausta. Järjestämme kotihoitoa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Tarjoamamme palvelut lähtevät yksilön tarpeista ja niillä pyritään mahdollistamaan turvallinen asuminen kotona mahdollisimman pitkään kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja muita lakisääteisiä oikeuksia. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeuden mukaan myös oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta.

2 Asiakasturvallisuus

Keskeisiä toimintaa ohjaavia lakeja:

- Valvontalaki 741/2023
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvcluista 980/2012
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

MIIRI Oy on asettanut seuraavat laatuvaatimukset varmistamaan palvelujen laadun, asiakaskeksuysyden, turvallisuuden ja asianmukaisuuden.

Ajantasaisuus: Palvelut tulee tarjota laissa säädettyjen tai hoito- ja palvelusopimuksessa sovittujen aikarajojen mukaisesti. Ajantasaisuus varmistetaan noudattamalla sovittuja asiakaskäyntien ajankohtia ja seuraamalla suunnitellun asiakaskäynnin keston toteutumista.

Ammatillinen pätevyys: Kaikilla palvelujen toteutuksessa mukana olevilla henkilöillä tulee olla tehtäviensä mukainen ammatillinen koulutus ja pätevyys. Työntekijöiden kelpoisuus tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä Julkiterhikistä.

Asiakaslähtöisyys: Palvelut tulee räätälöidä asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ottaen huomioon osallisuus ja kulttuuriset piirteet. Asiakaslähtöisyys varmistetaan mahdollistamalla asiakkaiden osallistumisen hoitosuunnitelmien laatimiseen ja päivittämiseen väliarvioinneilla.

Turvallisuuden ja laadun jatkuva kehittäminen: Toiminnan turvallisuutta edistetään riskienhallinnalla. Toimintaa kehitetään omavalvonnan havaintojen, poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden pohjalta, sekä asiakas- ja henkilöstöpalautteen perusteella.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Lopullinen vastuu palveluyksikön laadusta on yrityksen toimitusjohtajalla ja johtoryhmällä. Vastuusairaanhaitaja on osa johtoryhmää, ja hänellä on valvontalain 10 §:n edellyttämä asianmukainen koulutus, kokemus ja ammatitaito tehtävään. Vastuusairaanhaitaja vastaa siitä, että toimintaa toteutetaan turvallisesti, asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti.

Vastuusairaanhoitaja valvoo palvelutoiminnan laatua ja turvallisuutta esihenkilöroolissa sekä osallistumalla asiakastyöhön yhdessä muun henkilöstön kanssa. Myös yrittäjä osallistuu esihenkilö- sekä asiakastyöhön ja laadun ja turvallisuuden varmistukseen. Koko johtoryhmä kehittää toimintaa jatkuvasti yhdessä henkilöstön kanssa.

Laadunhallinnan työkalut:

1. Asiakaspalaute – Asiakkailta kerätään jatkuvaa ja säännöllistä palautetta. Asiakkaat voivat antaa palautetta kotikäynneillä sekä verkkosivujemme, sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Teemme vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn, jossa asiakkaat voivat antaa palautetta nimettömänä. Palautteet siirretään Exceliin, käydään yhteisesti läpi tiimipalaverissa ja toimintaa kehitetään palautteen pohjalta.
2. RAI- arviointivälineistö sekä hoito- ja palvelusuunnitelmat- Palvelu perustuu asiakkaan toimintakyvyn arviointiin ja sen perusteella laadittavaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.
3. Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset - poikkeamat käsitellään ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Toimintaa kehitetään läheltä piti- tilanteiden ja muiden omavalvonnassa huomattujen epäkohtien tai niiden uhkien pohjalta ennakoiden, pyrkien estämään vaaratapahtumia.
4. Muistutukset ja kantelut – toimintaa kehitetään myös mahdollisten muistutusten ja kanteluiden perusteella.

Laadunhallinnan mittarit:

- RAI-arvioitujen osuus kotihoidon palvelujensaajista, tavoite 100 %
- Asiakkaiden osuus, jotka ovat osallistuneet RAI arviointiin, tavoite 100 %
- Asiakastyytyväisyyskyselyssä yritystä ystävälle tai tuttavalle erittäin todennäköisesti suosittelevien osuus, tavoite 90 %
- Täydennyskoulutuksiin osallistuminen/työntekijä/vuosi, tavoite vähintään 2 koulutusta vuodessa/työntekijä

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Yrityksen tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat seuraavat tahot:

- Asiakkaat, omaiset, omaishoitajat
- Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue (ostopalveluyksikkö, terveyskeskukset, kotihoidon lääkärit, hoitotarvikejakelu)
- Helsingin kaupunki

- Vivaelo kotilääkäripalvelu
- Viherlaakson apteekki

2.3.1 Tiedonkulku palvelunjärjestäjien välillä

Asiakkaiden hoidon jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden kannalta tiedonkulku on tärkeässä roolissa. Tiedonkulku varmistetaan siten, että aina uuden asiakkaan kohdalla sekä sairaalasta kotiutuessa varmistamme aiemmalta hoitavalta taholta ajantasaiset hoito-ohjeet, lääkityksen, sekä tiedot terveydentilasta ja mahdollisista hoidon rajoituksista. Uusien potentiaalisten asiakkaiden kohdalla varmistamme nopean pääsyn palveluun kontaktoimalla heitä mahdollisimman pian, yleensä seuraavaa arkipäivään mennessä palvelun aloitukseen liittyen.

Vastaamme hoidon aikana asiakkaan luvalla siitä, että tarvittavat tiedot siirtyvät asiakkaan mukana sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä. Kirjaamme asiakaskäynnit ja asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sähköiseen Domacare- järjestelmään.

Ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaiden hoitoon liittyvissä asioissa teemme yhteistyötä ostopalveluyksikön kanssa. Olemme yhteydessä ostopalveluyksikköön esimerkiksi silloin, kun asiakkaan toimintakyvyssä tai terveydentilassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat hoidon- ja palveluiden tarpeeseen. Teemme ostopalveluasiakkaiden kohdalla viikkokirjaukset Lifecare-järjestelmään. Tilanteen mukaan olemme yhteydessä myös muihin ammattilaisiin esimerkiksi kuntouttavan päivätoiminnan tai lyhytaikaishoitojaksojen järjestämiseksi kotona asumisen tukemiseksi. Mikäli asiakas tarvitsee kotihoidon lisäksi tukipalveluja, kuten ateriapalvelua, otamme yhteyttä hyvinvointialueen ikääntyneiden keskitettyyn asiakasohjaukseen palveluiden järjestämiseksi.

Viherlaakson apteekin kanssa teemme yhteistyötä annosjakelupussien ja muiden lääkkeiden tilaamisen muodossa sekä ilmoitamme lääkitysmuutokset apteekkiin Easymedi- järjestelmän avulla.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Toimintayksikössämme kunnioitetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, 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. Mikäli sellainen tilanne tulisi, niin rajoittamistoimenpiteisiin tarvitaan lääkärin määräämisen kirjallinen päätös. Mikäli asiakkaalle tarvittaisiin lukollista lääkepakkaa turvallisen lääkehoidon varmistamiseksi, asiakasta pyydetään allekirjoittamaan Miiri Oy:n suostumuslomake lukollisen lääkepakin käyttöön.

Mikäli täysi-ikäinen asiakas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, kuullaan asiakkaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa, jolloin potilaan tahto pyritään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettä koskevasta päätöksestä, päätökseen tarvitaan asiakkaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Suostumuksen antajan pitää kiinnittää

huomiota siihen, mikä on asiakkaan aiemmin ilmaisema tahto tai mielipide asiaan liittyen. Jos selvitystä asiakkaan omasta tahdosta ei saada, asiakasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää häntä eniten.

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

2.3.3 Asiakkaan tiedonsaanti

Asiakkaat ja/ tai heidän suostumuksellaan omaiset, sekä ostopalvelusasiakkaiden kohdalla hyvinvointialue, ovat mukana asiakkaan palveluita koskevassa suunnittelussa, päätöksenteossa sekä toteuttamisessa. Asiakkaita osallistetaan heidän toimintakykynsä sallimissa rajoissa hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Tämän lisäksi asiakkaan omaiset / läheiset voivat osallistua asiakkaan suostumuksella.

Asiakkaalle nimetään heti asiakkaaksi tulon jälkeen omahoitaja ja asia tiedotetaan asiakkaalle ja hänen omaiselleen kotikäynnillä tai puhelimitse.

2.3.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan uusien työntekijöiden perehdyttämisellä, työntekijöiden toimintaa havainnoidaan esimerkiksi parikäynneillä ja asiakkailta tai omaisilta saadun palautteen avulla sekä kirjauksia seuraamalla.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, asia käsitellään kiireellisesti asianomaisen työntekijän kanssa, ja lisäksi päätetään ja toteutetaan välittömästi korjaavat toimenpiteet, joista viestitään asiakkaalle ja omaisille. Asiassa edetään kappaleessa 2.3.5 kuvatulla tavalla.

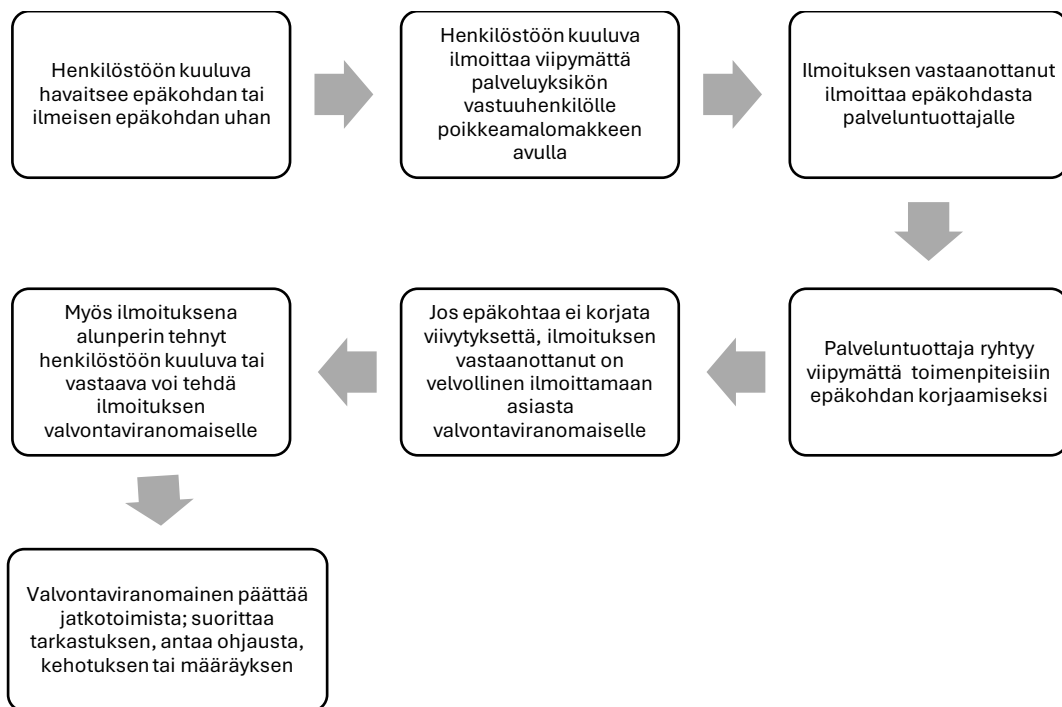
Muistutusten vastaanottajan yhteystiedot on kirjattu asiakasoppaaseen, joka annetaan asiakkaalle asiakassuhteen alkaessa. Henkilökunta perehdytetään muistutusmenettelyihin työsuhteen alussa. Kotipalvelun asiakkailla on mahdollisuus tehdä kantelu suoraan kuluttaja-asiamiehelle.

2.3.5 Ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 §:n mukaisesti jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus toimia turvallisesti työssään sekä ilmoittaa viipymättä salassapitosäännösten estämättä havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen. Ilmoitusvelvollisuus on havainnollistettu kuvassa 1. Valvontalain 30 §:n mukaisesti työntekijöitä tiedotetaan henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta. Työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelman avulla työntekijän velvollisuuteen ilmoittaa yrityksen johdolle, jos hän saa tietoonsa asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai

lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Epäkohdasta tai sen uhasta ilmoitetaan Miiri Oy:n "Ilmoitus epäkohdasta tai sen uhasta"-lomakkeella ja lomake toimitetaan esihenkilölle, jolloin esihenkilö kysyy ilmoittajalta tarvittaessa lisätietoja. Ilmoitus käsitellään yrittäjien ja vastuuhenkilön kesken, jolloin suunnitellaan ja käynnistetään välittömästi tarvittavat toimenpiteet ilmoitetun epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi. Epäkohdasta tai sen uhasta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä tiedotetaan tiimipalaverissa. Epäkohta tai sen uhka ja sitä seuranneet toimenpiteet, niiden aikataulu ja vastuuhenkilö, kirjataan sisäiseen Exceliin ja toimenpiteiden toteutumista seurataan. Mikäli asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavan epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi ei käynnistetä välittömästi toimenpiteitä, ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle on ilmoituksen vastaanottaneella henkilöllä. Alkuperäisellä ilmoittajalla on oikeus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoittajaan ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. MIIRI Oy:n omavalvonnalliset keinot puuttua toiminnassa ilmeneviin epäkohtiin ja muihin asiakasturvallisuutta vaarantaviin puutteisiin ja seikkoihin ovat ensisijaisia. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö sitoutuu ilmoittamaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle salassapitosäännösten estämättä kaikista sellaisista tapauksista, vahingoista tai asiakasturvallisuuteen kohdistuvista riskeistä tai muista puutteista, joita yritys ei ole pystynyt tai ei pysty korjaamaan omavalvonnalla.



Kuva 1. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

2.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakas voi itse toimia omassa asiassaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa, miten muistutus, kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella **sosiaali- ja potilasasiavastaavat:** Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to). Palvelusta vastaa Marjo Tähtinen.

Puh: **029 151 5838**

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Helsingin kaupungin **sosiaali- ja potilasasiavastaavat:** Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom. **Puhelinneuvonta:** [+358 9 310 43355](tel:+358931043355)

Asiakkaille tiedotetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavien ja kuluttajaneuvonnan yhteystiedot asiakkuuden alkaessa annettavassa asiakasoppaassa.

2.3.7 Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

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

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

2.3.8 Palvelusuunnitelmien laatimista ja päivittämistä koskevat menettelyt

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aina uuden asiakkuuden alkaessa, sekä päivitetään omahoitajan toimesta kaikkien kotihoidon asiakkaiden kohdalla vähintään kerran puolessa vuodessa, sekä aina asiakkaan hoidontarpeen muutosten yhteydessä. Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tehdään hyvinvointialueen ohjeistama puolivuositainen väliarviointikäynti ostopalvelun sairaanhoitajan kanssa, jolloin arvioidaan asiakkaan palveluntarve RAI-arviointia ja muita tarvittavia mittareita hyödyntäen ja päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelman muutokset tehdään asiakaslähtöisesti, huomioiden kuntouttava asiakasote, jossa asiakkaan voimavarojen hyödyntäminen on keskiössä.

Hoitosuunnitelmien päivittämistä ja RAI- arviointien laatimista seurataan vastuusairaanhoitajan toimesta sisäisellä Excelillä, johon kirjataan asiakkaiden viimeisin sekä suunniteltu seuraavan päivityksen päivämäärä. Asiakkaiden hoitosuunnitelmien tilanne ja muutokset käydään läpi

viikkopalaverissa. Varmistamme käyntikirjauksia seuraamalla, sekä asiakkaan palautetta kuuntelemalla, että henkilökunta toimii hoitosuunnitelman mukaisesti.

2.4 Muistutusten käsittely

Asiakas tai omainen voi tehdä muistutuksen, mikäli on tyytymätön palvelun laatuun tai siihen, miten häntä kohdellaan. Muistutukset on tehtävä kirjallisesti ja vapaamuotoisesti vastuuhenkilölle.

Vastuuhenkilö: Elisa Pekkala, elisa.pekkala@alinahoivatiimi.fi

Vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutuksen käsittely aloitetaan välittömästi ja se käsitellään asianmukaisesti. Vastuuhenkilö kirjaa muistutuksen Exceliin, kutsuu johtoryhmän viipymättä palaverin muistutuksen vuoksi sekä suunnittelee, kirjaa ja toteuttaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Henkilökuntaa osallistetaan ja tiedotetaan viikkopalaverissa. Muistutuksista ja kehittämistoimenpiteistä tiedotetaan myös omavalvonnan seurantaraportissa.

Muistutukset käsitellään kokonaisuudessaan yhden kuukauden sisällä ja asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus.

Muistutuksia ja kanteluita koskevat asiakirjat säilytetään 10 vuotta.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstön rakenne (työntekijöiden määrät sulkeissa):

- Liiketoimintajohtaja, yrittäjä (1)
- Hoitotyön johtaja, yrittäjä (sh) (1)
- Vastuusairaanhoitaja (1)
- Osa-aika- tai tuntityössä olevia sairaanhoitajia (2)
- Osa-aika- tai tuntityössä olevia lähihoitajia (9)
- Kotipalvelutyöntekijöitä (4).

Henkilöstösuunnittelua toteutetaan asiakasmäärien ja -ryhmien perusteella. Sijaisia käytetään niissä tapauksissa, kun on ennalta tiedossa oleva poikkeava työmäärä tai akuutti resurssipuute.

Henkilöstö voi suorittaa kaikkia yksikön toiminnassa tuotettavia palveluita, pois lukien kotipalvelutyöntekijät, jotka eivät osallistu kotihoitoon. Johtoryhmä koostuu liiketoimintajohtajasta, hoitotyön johtajasta ja vastuusairaanhoitajasta.

Henkilöstötyytyväisyyttä seurataan kerran vuodessa toteutettavalla henkilöstötyytyväisyyskyselyllä, jonka toteuttaa Alina-ketju. Kyselyn tulokset analysoidaan ja tulosten perusteella suunnitellaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä.

Yritys ei tällä hetkellä käytä alihankintaa.

2.5.1 Työntekijöiden rekrytinnin periaatteet

Työntekijöitä rekrytoidessamme varmistamme, että he soveltuvat tehtävään. Soveltuvuus todennetaan JulkiTerhikki-rekisterin sekä oppilaitoksen todistuksen avulla. Lisäksi työntekijän aiempi kokemus todennetaan työtodistusten avulla. Kielitaito todennetaan rekrytointiprosessin aikana, sillä rekrytointi tapahtuu suullisesti suomen kielellä, jolloin havainnoidaan, onko työntekijän kielitaito riittävällä tasolla asiakkaan kotona itsenäisesti tehtävään työhön, konsultointitilanteisiin, tiimityöhön sekä kirjaamistehtäviin. Mikäli herää epäily kielitaidon riittävydestä, voidaan työnhakijalta pyytää todistusta suomen tai ruotsin kielen taidosta, hyväksyttävän tason ollessa vähintään B2.

Kaikilta vanhusten tai lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote rekrytinnin yhteydessä.

2.5.2 Henkilöstön perehdytys ja ammattitaidon ylläpitäminen

Henkilöstön perehdyttämisprosessi noudattaa jäsenneltyä menettelyä, jossa henkilöstö perehdytetään erillisellä perehdyttämislomakkeella kutakin tehtävää varten. Uusi työntekijä allekirjoittaa perehdyttämislomakkeen vahvistaakseen, että hän on saanut vaaditut tiedot ja taidot. Perehdyttäminen tapahtuu sekä perehdytyskansion avulla, että osallistumalla asiakaskäynteihin pidempään työskennelleen työntekijän kanssa. Perehdytyksen pituus riippuu työntekijän aiemmista tiedoista ja kokemuksesta esimerkiksi kotihoidosta. Perehdytysjakso on kuitenkin aina vähintään kaksi päivää.

Ammattihenkilölain 18 § velvoittaa sekä työntekijöitä ylläpitämään ammattitaitoaan, että työnantajaa seuraamaan työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja tarjoamaan tarvittavaa täydennyskoulutusta. Tämä varmistetaan keskustelemalla työntekijän osaamisesta ja kehittymistarpeista ja -toiveista jo rekrytointiprosessin aikana. Ammattitaitoa ja täydennyskoulutustarpeita havainnoidaan myös jatkuvasti toiminnassa sekä poikkeamista saadun tiedon pohjalta. Täydennyskoulutusta tarjotaan näiden tietojen pohjalta ja koulutuksiin osallistumista seurataan.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyttä havainnoidaan seuraamalla viikko-, päivä- ja vuorokohtaista työmäärää ja sen jakautumista. Jos yksikössä syntyy tilanne, jossa henkilökuntaa ei ole riittävästi palvelujen tuottamiseen, pyritään ensisijaisesti järjestämään työvuoroon sijaisia. Mikäli sijaisia ei olisi saatavilla, hoidetaan ensin kriittisimmät asiakaskäynnit, joita ovat esimerkiksi insuliinihoitoa saavat asiakkaat, sekä asiakkaat, joilla on lääkkeitä, jotka täytyy ottaa tarkalleen tiettyihin aikoihin valvotusti. Ensimmäisten joukossa hoidettaviin asiakkaisiin lukeutuvat myös asiakkaat, jotka tarvitsevat hoitajan apua lähes kaikissa toiminnoissa useamman kerran päivässä. Lisäksi

näissä tilanteissa pyritään siihen, että kaikki lääkehoidossa apua tarvitsevat asiakkaat saavat lääkkeitä ajallaan tai mahdollisimman pienellä viiveellä. Kiireettömiä käyntejä, kuten suihkutuksia ja siivouksia, voidaan tarvittaessa siirtää.

Henkilöstön riittävyyttä ja kriisitilanteita varten on laadittu valmiussuunnitelma, joka on päivitetty 30.12.2024. Valmiussuunnitelma on myös osa henkilöstön perehdytystä. Jokainen poikkeuksellinen muutostilanne on aina ainutlaatuinen, ja siksi varautuminen vaihtelee suuresti eri tilanteissa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Ylläpidämme tiivistä yhteistyötä palvelun ostajan kanssa, jotta hoidon laatua voidaan jatkuvasti kehittää ja asiakaskohtaiset muutokset otetaan huomioon. Säännölliset väliarvioinnit asiakkaan luona, sekä yhteiset kokoukset ja palautekeskustelut palvelun ostajan kanssa varmistavat sujuvan tiedonkulun sekä keskustelun mahdollisista hoitosuunnitelman muutoksista ja muista mahdollisista kehittämistoimista. Lisäksi ylläpidämme tiedonkulkua ja yhteistyötä kotihoidon lääkäreiden kanssa konsultaatioilla sekä yhteisten vuosikontrolli- kotikäyntien muodossa. Yhteistyöllä edistetään sitoumustamme tarjota laadukkaita, turvallisia ja hyvin koordinoituja palveluja.

2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Käytettäessä lääkinällisiä laitteita, huomioidaan seuraavat asiat:

1. Kaikilla henkilökunnan jäsenillä on turvallisen käytön vaatima koulutus, mikäli he käyttävät lääkinällistä laitetta.
2. Laitteet ovat CE-merkittyjä ja ne ovat hyväksytyjä lääkinälliseen 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.

Laitevastuuhenkilö Dennis Muiruri p. 044 455 8731 varmistaa, että yllä mainitut asiat toteutuvat lääkinällisten laitteiden osalta toiminnassa. Laitevastuuhenkilö ylläpitää laiterekisteriä ja huolehtii tarvittavat huollot ja laitteiden hankinnat, sekä vastaa siitä, että lääkinällisten laitteiden kanssa tapahtuneista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimeaan.

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksessä käytössä on Domacare- asiakastietojärjestelmä, joka täyttää Lupa- ja valvontaviraston asettamat asiakasasiakirjojen sähköiseen käsittelyyn liittyvät vaatimukset ja löytyy Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä. Yrityksessä työntekijät perehdytetään tietojärjestelmien käyttöön osana perehdytystä, sekä varmistetaan aina uuden tiedon saatavuus, mikäli tietojärjestelmissä tapahtuu muutoksia esimerkiksi päivitysten yhteydessä. Jos havaitsemme merkittäviä poikkeamia tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä, niistä ilmoitetaan tietojärjestelmäpalvelun tarjoajalle. Mikäli tällainen poikkeama aiheuttaa merkittävän riskin asiakkaan tai potilaan turvallisuudelle tai tietoturvalle, myös Lupa- ja valvontavirastolle ilmoitetaan.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

MIIRI Oy:n lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 24.2.2025. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja Elisa Pekkala. Lääkehoitosuunnitelman on tarkistanut vastuulääkäri Mika Mulari. Lääkehoitosuunnitelma on saatavilla erillisenä asiakirjana yrityksen sisällä. Vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon ja lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta ja seuraa sen toteutumista ja ajantasaisuutta jatkuvasti. Kaikilla yksikön lääkehoitoon osallistuvilla henkilöillä on voimassa oleva, lääkärin allekirjoittama lääkelupa, ja he ovat päteviä toteuttamaan lääkehoitosuunnitelman mukaista lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

1. Tietosuojavastaava / Milca Njuguna 0444 558 730

Tietoturvasuunnitelmasta ja sen toteutumisesta vastaa liiketoiminnan johtaja Dennis Muiruri. Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa Milca Njuguna. Yrityksessä tietosuojavastaavan tehtävä on seurata henkilötietojen käsittelyä, sekä auttaa tietosuojasäännösten noudattamisessa. Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu:

- Seurata tietosuojasääntöjen noudattamista koko organisaatiossa ja tuoda esiin havaitsemiaan puutteita
- Antaa neuvoja tietosuojan vaikutustenarvioinnin tekemisessä ja valvoa vaikutustenarvioinnin toteutusta
- Toimia rekisteröityjen yhteyshenkilönä henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa

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.

Asiakastietojen käsittelyn osalta tietojärjestelmät on valittu kotihoitoon soveltuviksi, kirjaaminen on aina reaaliaikaista ja asiakastietoja käsitellään ainoastaan vähäisimmällä mahdollisella vaaditulla tavalla. Yrityksessä on käytössä lokivalvonta mahdollisten tietoturvarikkeiden osalta. Tällaisia rikkeitä voi olla esimerkiksi ulkopuolinen tietosuojarike, tai työntekijän asiaton asiakastietojen urkkiminen.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma päivitettiin 30.10.2024. Kattava rekisteri- ja tietosuojaseloste löytyy kotisivuiltamme ja se on päivitetty 28.2.2025.

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Vuosittain toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely paperisilla lomakkeilla, jonka voi täyttää asiakas ja/tai asiakkaan valtuuttama henkilö tai omainen. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset viedään sisäiseen Exceliin, ja tuloksia analysoidaan yhdessä esihenkilöiden ja tiimin kanssa, sekä pohditaan mahdollisia kehittämistoimia palautteen pohjalta. Muita palautteen keräämisen muotoja ovat saatu palaute asiakaskäynneillä tai puhelimitse asiakkailta ja omaisilta.

Henkilökunta, asiakkaat ja muut henkilöt voivat myös antaa palautetta joko verkkosivuillamme olevalla lomakkeella, sähköpostilla miiri@alinahoivatiimi.fi tai ottamalla yhteyttä yrityksen johtoryhmään.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

MIIRI Oy:n riskienhallinnasta vastaavat yrittäjät sekä vastuusairaanhoitaja. Riskienhallintaa toteutetaan yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa. Riskienhallinnan tavoite ei ole poistaa kaikkia riskejä, vaan jatkuvasti tunnistaa olemassa olevia, toimintaan liittyviä keskeisiä riskejä ja tehdä toimenpiteitä, joilla ne saadaan hyväksyttävälle tasolle.

3.1 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden ilmoittaminen ja käsittely

Riskienhallinta koostuu riskienkartoituksesta, poikkeamien käsittelystä sekä seuraavista perehdytykseen sisältyvistä suunnitelmista ja ohjeista:

- Omavalvontasuunnitelma

- Lääkehoitosuunnitelma
- Asiakasturvallisuussuunnitelma
- Työntekijän Alina- opas
- Valmiussuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Hygieniaohe
- Infektioidentorjunta- ohje
- Siivoustyön perehdytysopas
- Riskikortit
- Kotihoidon äkilliset tilanteet- taskuopas
- Pistotapaturmaohje

Poikkeaman tai läheltä piti- tilanteen sattuessa sen havainnut työntekijä kirjaa poikkeaman asiakastietojärjestelmään sekä täyttää poikkeamailmoitus- lomakkeen ja toimittaa sen esihenkilölle. Esimerkkejä riskeistä ja epäkohdista ja niiden ilmoitustahoista on esitetty taulukossa 1. Esihenkilö kirjaa poikkeaman Exceeliin ja arvioi alustavan riskiluokan riskien arviointityökalulla (Taulukko 2). Esihenkilö tarkistaa, sisältyykö poikkeama nykyiseen riskienhallintasuunnitelmaan, vai onko riski ennestään tunnistamaton. Esihenkilö tekee tarvittaessa ilmoituksen viranomaiselle ja hyvinvointialueelle. Poikkeama käydään läpi seuraavassa palaverissa, jolloin arvioidaan yhteisesti riskiluokka, suunnitellaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet, niiden toteuttamisen aikataulu ja vastuuhenkilö sekä sovitaan kehittämistoimenpiteen etenemisen ja vaikuttavuuden seurannasta, jolloin saadaan tietoa toimenpiteiden toimivuudesta ja riittävydestä. Mikäli poikkeamailmoituksia tulee toistuvasti samasta asiasta, johon on jo laadittu kehittämistoimenpiteitä, asia otetaan tarkasteluun palaverissa ja kehitetään edelleen jo aiemmin päätettyjä toimenpiteitä ja/tai pyritään löytämään uusia toimenpiteitä, varmistaen että ne on kohdistettu poikkeaman taustalla oleviin juurisyihin. Exceeliin kirjataan myös, mikäli poikkeamasta on ilmoitettu hyvinvointialueelle tai viranomaiselle.

Taulukko 1. Esimerkkejä epäkohdista ja riskeistä, joista työntekijän tulee ilmoittaa

Epäkohta tai riski	Kenelle ilmoitetaan
Asiakasturvallisuuden vaaratapahtumat	Ilmoitus vastuuhenkilölle (Elisa Pekkala)
Lääkkeiden väärinkäyttöepäily	Ilmoitus vastuuhenkilölle (Elisa Pekkala), vakava tapaus myös Lupa- ja valvontavirastolle
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	Ilmoitus vastuuhenkilölle (Dennis Muiruri) ja Fimeaan
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Ilmoitus vastuuhenkilölle (Elisa Pekkala) ja Fimeaan
Tietosuojaloukkaus	Ilmoitus vastuuhenkilölle (Milka Njuguna)
Tietoturvapoikkeama	Ilmoitus vastuuhenkilölle (Dennis Muiruri) ja Fimeaan, vakava epäkohta AVI:lle
Työtapaturma, mukaan lukien pistotapaturmat	Ilmoitus työterveyshuoltoon sekä vastuuhenkilölle (Milka Njuguna)

Paloturvallisuusriski	Ilmoitus pelastustoimelle kriteerien mukaisesti sekä vastuuhenkilölle (Milka Njuguna)
Huoli asiakkaan kotona pärjäämisestä tai turvallisuudesta, kuten läheisväkivalta epäily	Huoli- ilmoitus seniori- infoon/akuutti tilanne kriisipäivystykseen sekä vastuuhenkilölle (Elisa Pekkala)
Huoli asiakkaan taloudenhallinnasta	Ilmoitus tilanteen mukaan omaisille, vastuuhenkilölle (Milka Njuguna) sekä vakavassa tapauksessa ilmoitus digi- ja väestötietovirastoon edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä

3.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienkartoitus tehdään vuosittain, jolloin selvitetään sekä asiakasturvallisuutta, että henkilökuntaa koskevia keskeisiä riskejä. Valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset huomioidaan riskienhallinnassa viipymättä. Riskien kartoituksessa riskiluokka arvioidaan viisiportaisella asteikolla (Taulukko 2). Tällöin arvioidaan riskin toteutumisen todennäköisyyttä, sekä riskin seurausten vakavuutta. Taulukot 3–7 kuvaavat yksikön toiminnan keskeisiä riskejä, niiden arvioidun riskiluokan sekä ehkäisy- ja hallintatoimet.

Taulukko 2. Riskien arviointityökalu

	Seuraukset →		
Todennäköisyys ↓	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
Mahdollinen	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
Todennäköinen	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski	5 Sietämätön riski

Taulukko 3. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskiluokka	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tiedonkulku: mahdolliset poikkeavuudet palveluntarjoajan ja palveluntuottajan	3	Uuden ostopalveluasiakkaan kohdalla tehdään siirtokäynti sekä hoito- ja palvelusuunnitelma kopioidaan Lifecaresta

hoitosuunnitelmien välillä, esimerkiksi hoitosuunnitelman muuttuessa.		palveluntuottajan omaan järjestelmään, jotta se on samanlainen sisällöltään. Ostopalveluasiakkaille tehdään väliarviointi 6kk välein asiakkaan luona MIIRI:n hoitajan, ostopalvelun sairaanhoitajan sekä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa, jolloin arvioidaan ja toteutetaan mahdolliset muutokset hoitosuunnitelmaan.
Tiedonkulku: kotiutumistilanteet esimerkiksi sairaalasta, jos tieto ei kulje niin käynti voisi jäädä välistä tai käynti voisi tapahtua myöhässä, tai lääkehoidon muutokset voivat jäädä huomioimatta.	3	Raportin vastaanottaminen, varmistetaan ensimmäisen kotihoiton käynnin ajankohta. Kysytään erikseen lääkehoidon mahdollisista muutoksista sekä tarkistetaan kotiutumisen yhteydessä lääkelista ja huomioidaan lääkemuutokset. Pyydetään tarvittaessa lifecare- lääkelistan päivitystä, jos asiakas kotiutui erikoissairaanhoidosta.
Henkilökunnan sairastumistapaukset ja siitä johtuva resurssipuute	3	Keikkatyöntekijöitä on saatavilla nopeasti
Tietoliikenteen ja tietojärjestelmien käytettävyyden häiriintyminen	3	Toimitaan erillisen valmiussuunnitelman mukaisesti

Taulukko 4. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskiluokka	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Läkehoidon poikkeamien riski	3	Uusien työntekijöiden osaamisen varmistaminen, perehdytetään lääkehoitosuunnitelman avulla. Täydennyskoulutuksen tarjoaminen. Kaksoistarkistus. Suositetaan annosjakelua dosetin sijasta.
Tartuntataudit, kuten influenssa sekä muut altistumismahdollisuudet, kuten MRSA ja ESBL. Päivän aikana kuljetaan asiakkaalta toiselle, jolloin tartuntojen riski voi kasvaa.	2	Jokainen kohdallaan varmistaa hyvän käsihygienian ja tarvittaessa suojakäsineiden käytön. Mahdollisten MRSA, ESBL kantavien asiakkaiden käynnit päivän viimeisenä. Puetaan tarvittaessa suojavarustus. Tavanomaiset- tai kosketusvarotoimet tapauskohtaisesti.

		Työntekijöitä kannustetaan ottamaan influenssarokotteet. Kipeänä ei tulla töihin.
Asiakkaan kaatumisriski kotiloissa, jossa voi olla kynnyksiä, mattoja ja muita esteitä, ahtaita wc-tiloja ilman tarvittavia tukikahvoja. Kaatumisriskiä voi lisätä joissain tapauksissa myös perussairaudet sekä lääkitys.	4	Havainnoidaan asiakkaan kotia kaatumisriskin näkökulmasta. Poistetaan tai siirretään helposti poistettavissa olevat esteet/kaatumisriskit. Huolehditaan tarvittavat apuvälineet ja kodin muutostyöt fysio- ja toimintaterapeutin avulla. Varmistetaan, käyttääkö asiakas apuvälineitä kotona liikkuesssa. Kaatumisissa taustasyynä pyritään selvittämään ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä lääkityksen tarkistuksen osalta.
Muistisairas asiakas poistuu kotoa ja eksyy	3	Ohjeistetaan omaista hankkimaan gps- turvaranneke asiakkaalle. Katoamistilanteessa hoitaja soittaa omaiselle, tekee pihapiirissä lähietsinnän ja jos asiakasta ei tavoiteta, soitetaan 112.
Paloturvallisuusriskit, asiakkaalla unohtuu esimerkiksi liesi päälle	4	Mikäli asiakas ei enää ole siinä kunnossa, että voi ruokaa laittaa turvallisesti, voidaan irrottaa johtoja seinästä käynniltä lähtiessä, jotta ehkäistään tulipaloriskiä ja/tai sulkea sulake. Keskustellaan omaisten ja ostopalvelun kanssa, sekä tehdään tarvittaessa paloturvallisuusilmoitus.

Taulukko 5. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskiluokka	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Uuden työntekijän perehdytysvaiheessa on olemassa riski, että perehdytys jää puutteelliseksi	4	Perehdytyksessä käydään läpi toiminta kattavasti. Perehdytyksen etenemistä seurataan perehdytyslomakkeen avulla ja keskustelemalla uuden työntekijän kanssa perehdytyksen tilanteesta. Perehdytystä kehitetään palautteen pohjalta.
Asiakas ei saa palvelua äidinkielellään tai tulee väärinymmärretyksi	2	MIIRI Oy tarjoaa palvelua suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Pyrimme siihen, että asiakas saa palvelua äidinkielellään. Lisäksi kannustamme

kielimuurin vuoksi. Myös äkillisissä tilanteissa toimimista kielimuuri voi vaikeuttaa.		työntekijöitä kehittämään kielitaitoaan ennestään. Varmistamme työntekijöiden riittävän kielitaidon (B2) pyytämällä todistuksen, jos herää epäily kielitaidon riittävydestä.
Hoitajien tiedot voivat olla puutteellisia tai vanhentua ilman täydennyskoulutusta	3	Tiedotamme koulutuksista ja tarjoamme aikaa täydennyskoulutuksiin osallistumiseen.

Taulukko 6. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskiluokka	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Muistisairas tai iäkäs henkilö ei välttämättä kykene tekemään muistutusta itse, mikäli kokee palvelussa puutteita. Muistisairas asiakas ei välttämättä kykene osallistumaan hoitosuunnitelman laatimiseen.	2	Pyritään siihen, että asiakas voi osallistua hoitosuunnitelman laatimiseen kykynsä mukaan. Mahdollisia omaisia otetaan mukaan asioiden hoitamiseen muistisairaana tueksi.

Taulukko 7. Henkilöstöön kohdistuvien keskeisimpien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskiluokka	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkisen ja fyysisen väkivallan riski	3	Ohje toimimiseen riskikortissa. Parikäynnit tarvittaessa hoitajien turvallisuuden vuoksi.
Psyykkinen ja fyysinen rasitus, huono ergonomia	3	Hyvä ergonomia, joka käydään läpi perehdytyksessä. Jaksamista tuetaan huomioimalla toiveet työvuorosunnittelussa, sekä avoimella vuorovaikutuksella.
Siivoustyön kemikaaleja joutuu iholle tai silmiin	2	Käsittelyssä noudatetaan varovaisuutta, tutustutaan käyttöohjeisiin. Suojakäsineitä, suojalaseja ja maskia käytetään tarvittaessa. Käytössä on ekologiset siivousaineet, jotka eivät syövytä.
Tartuntavaara	3	Siivoustyön perehdytysoppaassa ohjeistus, johon työntekijät perehdytetään. Kotihoidon työntekijät perehdytetään hygieni- ja infektiontorjunta- ohjeisiin.

Pistotapaturma, liukastuminen ja kaatuminen, terävien esineiden aiheuttamat haavat	3	Siirretään mahdolliset esteet pois tieltä hoito- ja siivoustyössä, kuivataan märät lattiat, mahdolliset lasinsirut siivotaan varoen. Injektioita annettaessa huolellinen työskentelytapa ja riskijäteasiat. Ulkona tarvittaessa nastakengät.
--	---	--

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvonnassa tehdyt havainnot ja kehittämistoimenpiteet kootaan yhteen ja raportoidaan neljän kuukauden välein kotisivulla julkaistavassa omavalvonnan seurantaraportissa.

Hoitotyön johtaja (Milka Njuguna) ja vastuusairaanhoitaja (Elisa Pekkala) ovat saaneet sisäisen perehdytyksen riskienhallintaan. Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistetaan perehdyttämällä henkilöstö asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Henkilökunta tutustuu aina päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan ja palveluyksikön keskeisiin riskeihin. Omavalvontaa, kuten poikkeamien käsittelyä, toteutetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa, jolloin osaaminen vahvistuu.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Meillä ei ole tällä hetkellä ulkoistettuja palveluita.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yrityksessämme 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. Valmiussuunnitelma on päivitetty 30.12.2024.

Valmiussuunnitelmasta ja sen toteutumisesta käytännössä vastaa liiketoimintajohtaja Dennis Muiruri.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on osa yksikkömme arkista toimintaa ja se toimii arjen ohjenuorana. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa, ja sen toteutumista päivittäisessä toiminnassa seurataan koko henkilökunnan toimesta. Jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään omavalvontasuunnitelmaan aina päivitysten yhteydessä, sekä osana perehdytystään. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan myös viikkopalavereissa. Kaikilta työntekijöiltä otetaan lukukuittaus omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys omavalvonnan merkityksestä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla verkkosivuillamme, mikä takaa läpinäkyvyyden ja kaikkien sidosryhmien saavutettavuuden. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa vastaava sairaanhoitaja Elisa Pekkala. Yrittäjät tarkistavat omavalvontasuunnitelman sisällön. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan aina viipymättä kotisivulla. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla myös toimistolla ja työntekijät lukevat aina päivitetyn suunnitelman.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti vastuusairaanhoitajan ja yrittäjien johdolla. Omavalvonnan seurannassa huomioidaan esimerkiksi palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa ilmenevät poikkeamat ja muutokset, sekä mahdollinen asiakaspalaute, muistutukset sekä valvontatoimenpiteet. Seurannasta raportoidaan kolmannesvuosittain vastuuhenkilön toimesta. Raportit omavalvonnan seurannasta ja havaintojen pohjalta tehdyistä muutoksista julkaistaan neljän kuukauden välein kotisivullamme.

Paikka ja päiväys:

Espoo, 17.3.2026

Elisa Pekkala