Omavalvontasuunnitelma 2026-2027

Alina Vantaa-Nurmijärvi /

Koti- ja hoivapalvelut Sarilla Oy

Päivitetty 11.11.2026

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma 2026-2027 1

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 6

2.3. Laadunhallinnan keinot 7

2.4. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 7

2.5. Vastuu palvelujen laadusta 8

3. Asiakasturvallisuus 8

3.1. Tiedonkulku 8

3.2. Asiakkaan asema ja oikeudet 9

3.3. Muistutusten käsittely 12

3.4. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 13

4. Omavalvonnan riskienhallinta 14

4.1. Konkreettiset riskit toiminnassa 14

4.2. Asiakasturvallisuuden varmistaminen 16

4.3. Riskienhallinnan keinot ja arviointi 17

4.4. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset 18

5. Henkilöstö 19

5.1. Henkilöstön käytön periaatteet 19

5.2. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 20

6. Toimitilat ja välineet 20

6.1. Toimitilat 20

6.2. Lääkinnälliset laitteet 21

6.3. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 21

6.4. Tietoturvasuunnitelma 21

6.5. Rekisterinpitäjän oikeudet, poikkeamat ja teknologian soveltuvuus 22

7. Lääkehoito 22

8. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 23

8.1. Toimeenpano, seuranta ja päivittäminen 23

8.2. Julkaiseminen 23

päivämäärä ja allekirjoitus 23

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Alina Vantaa-Nurmijärvi / Koti- ja hoivapalvelut Sarilla Oy

Y-Tunnus: 2844997–7

Postiosoite: Patotie 2, 2. krs. 01600 Vantaa

Sähköpostiosoite: alina.vantaa@alinahoivatiimi.fi

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

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Alina Vantaa-Nurmijärvi

Vantaan toimipiste, postiosoite: Patotie 2, 2. krs. 01600 Vantaa
Nurmijärven / Klaukkalan toimipiste: Lepsämäntie 1, 01800 Klaukkala

Toiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Sari Ruohonen, sari.ruohonen@alinahoivatiimi.fi puh. 044 455 6750

2. Palveluiden laatu

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Yrityksellä on lupa tuottaa seuraavia palveluita:

SOSIAALIHUOLLON PALVELUT:

- **Iäkkäiden kotihoito (sosiaalihuolto) (2235)**
  Iäkkäille tarkoitettu sosiaalihuoltolain 19 a §:n mukainen kotihoito. Palvelu sisältää asiakkaan tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävän toiminnan sekä muun henkilön suoriutumista tukevan toiminnan. Kotihoitoa voidaan järjestää henkilön tarpeen mukaan vuorokauden ajasta riippumatta. Kotisairaanhoidon palvelut on rekisteröity erikseen terveydenhuollon palveluihin.

- ***Lapsiperheiden kotipalvelu (D45)***
  Lapsiperheiden kotipalvelu on palvelu, joka tarjoaa tukea ja apua perheille heidän arjessaan. Tämä palvelu on suunnattu erityisesti perheille, jotka tarvitsevat tilapäistä tai jatkuvaa apua esimerkiksi sairauden, synnytyksen, vamman tai muun erityisen perhetilanteen vuoksi. Palvelua voidaan tarjota hyvinvointialueen omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä. Yritys tarjoa asiakkaille myös yö-hoitoa. Mikäli perheelle ei ole myönnetty palvelua hyvinvointialueen myöntämänä, voi hän ostaa palvelun yritykseltämme itsemaksavana.

- ***Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu (2233)***
  Yritys tuottaa liikkumista tukevia palveluita esimerkiksi:
  - Saattajapalveluna
  - Julkisten liikennevälineiden käytön ohjauksella ja ohjatulla harjoittelulla

  Tarve on satunnaista (harvemmin kuin kerran kuukaudessa). Asiakasryhmänä ovat kaikki yrityksen palvelun potentiaaliset asiakkaat.

- ***Muiden kuin iäkkäiden ja lapsiperheiden kotihoito (sosiaalipalvelu) (2325)***
  Sosiaalihuoltolain 19 a §:n mukainen kotihoito, joka on tarkoitettu muille asiakasryhmille kuin lapsiperheille ja ikääntyneille. Palvelu sisältää asiakkaan tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävän toiminnan sekä muun henkilön suoriutumista tukevan toiminnan. Kotihoitoa voidaan järjestää henkilön tarpeen mukaan vuorokauden ajasta riippumatta. Kotihoitoa tarjotaan asiakkaille pääsääntöisesti arkiaikaan itsemaksavana palveluna. Kotihoito ei sisällä sairaanhoidollisia palveluita.

- ***Muu sosiaalihuollon palvelu ((D66) sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaiset tukipalvelut).***
  Yritys tuottaa seuraavia tukipalveluita kaikille asiakasryhmille:
  - Ateriapalvelu
  - Vaatehuoltopalvelu
  - Siivouspalvelu

- Asiointipalvelu
- Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu

Tukipalveluita yritys tuottaa sellaiselle henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi yritys voi järjestää tukipalveluja henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Asiakasmäärä tukipalveluissa on voimakkaasti palvelusta riippuvaista. Siivouspalvelun, asiointipalvelun, sekä vaatehuoltopalvelun käynnit ovat viikoittaisia, tai harvempia. Ateriapalvelun, sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän palvelun osalta käynnit voivat olla päivittäisiä, tai useamman kerran päivässä. Yritys tarjoaa myös eri ikäisille ruuanlaiton opetusta ja ohjausta asiakkaiden tarpeiden mukaan.

TERVEYDENHUOLLON PALVELUT:

- **Muiden kun lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoito (D16)**
  Sosiaalihuoltolain 19 a §:n mukainen kotihoito. Palvelu sisältää asiakkaan tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävän toiminnan sekä muun henkilön suoriutumista tukevan toiminnan. Kotihoitoa voidaan järjestää henkilön tarpeen mukaan vuorokauden ajasta riippumatta. Palvelu pitää sisällään myös perustason kotisairaanhoidon.

- **Lapsiperheiden kotisairaanhoito (D15)**
  Kotisairaanhoito on potilaan kotiin vietyä sairaanhoitoa. Sen tarkoituksena on helpottaa sairaan henkilön kotona selviytymistä, tukea omaisia sairaan henkilön kotihoidossa ja esimerkiksi helpottaa sairaalasta kotiutumista. Kotisairaanhoitoa ovat erilaiset sairaanhoidon toimenpiteet, kuten näytteiden ottaminen, mittaukset, lääkityksen valvominen ja asiakkaan voinnin seuraaminen sekä kivun helpottaminen.

- **Iäkkäiden kotisairaanhoito (D4)**
  Kotisairaanhoito on potilaan kotiin vietyä sairaanhoitoa. Sen tarkoituksena on helpottaa sairaan henkilön kotona selviytymistä, tukea omaisia sairaan henkilön kotihoidossa ja esimerkiksi helpottaa sairaalasta kotiutumista. Kotisairaanhoitoa ovat erilaiset sairaanhoidon toimenpiteet, kuten näytteiden ottaminen, mittaukset, lääkityksen valvominen ja asiakkaan voinnin seuraaminen sekä kivun helpottaminen. Tällä hetkellä toiminta kattaa palveluista iäkkäiden kotihoidon, lapsiperheiden kotipalvelun, muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoidon, sekä muun sosiaalihuollon palvelun (tukipalvelut).

- **Perusterveydenhuollon vastaanotto (D69)**
  Yritys tarjoaa perusterveydenhuollon vastaanottopalveluita asiakkaan kotona. Palveluitamme ovat mm. hoidon tarpeen arviointi: hoitaja (sairaanhoitaja) arvioi tilanteen vakavuuden ja ohjaa tarvittaessa lääkärille (yritys ei tarjoa lääkäripalveluita, mutta ohjaa tarvittaessa hyvinvointialueen lääkärille tai yksityiseen lääkärikeskukseen tai konsultoi yhteistyölääkäriä).
  Pitkäaikaissairauksien seuranta: Esimerkiksi diabetes, verenpainetauti, astma tai

keuhkoahtaumatauti. Toimenpiteet: Verinäytteenotto, pistokset ja injektiot, pienet haavanhoidot, ompeleiden tai hakasten poisto, korvahuuhtelut, hyvinvointialueen lääkärin tai omalääkärin määräämät rokotukset, muistitestien teko. Yritys suorittaa myös ajokorttitarkastuksia yksityisen lääkärikeskuksen kanssa tehtynä yhteistyönä. Neuvonta ja ohjaus: Terveellisten elämäntapojen tukeminen, diabetesohjaus, lääkeneuvonta ja itsehoito-ohjeet.

Tuotamme palveluita asiakkaiden kotona huolehtien heidän suoriutumisestaan päivittäisistä toiminnoista, kuten peseytyminen, pukeutuminen, ruokailu ja lääkehoidon toteuttaminen. Avustamme asiakkaita tarvittaessa myös pienissä kodinhoidollisissa tehtävissä, joihin kuuluvat esim. lakanoiden vaihto, pyykinpesu ja ripustaminen, tiskaaminen, wc:n siistiminen ja roskien vieminen. Tarvittaessa avustamme asiakkaitamme hänelle kuuluvien julkisten etuuksien hakemisessa ja lomakkeiden täyttämisessä (esim. kotitalousvähennyksen korvaushakemus, Kelan hoitotuki ja asumistuki).

Lapsiperheen kotipalvelu tarjoaa tukea ja apua perheille, joissa on alle 18-vuotiaita lapsia. Palvelun tavoitteena on edistää perheiden hyvinvointia ja arjen sujuvuutta tarjoamalla käytännön apua ja ohjausta erilaisissa arjen tilanteissa. Alinan ammattitaitoiset työntekijät huolehtivat lapsista vanhempien ollessa estyneitä, esimerkiksi työ- tai opiskelukiireiden vuoksi. Tarjoavat apua kodin askareissa, kuten siivouksessa, pyykinpesussa ja ruoanlaitossa. Lapsiperheen kotipalvelu Alinassa tarjoaa myös tukea ja ohjausta vanhemmuuteen liittyvissä kysymyksissä sekä perheen sisäisen vuorovaikutuksen parantamisessa. Tarpeen tullen saatamme lapsen harrastuksiin, kouluun tai muihin menoihin. Lapsiperheen kotipalvelu on palveluseteli- tai ostopalvelu hyvinvointialueen mahdollistamana. Lisäksi yritys tarjoaa lastenhoitoa itsemaksaville asiakkaille

Alinan kotihoito voi puolestaan sisältää kotona tapahtuvaa lääkärin määräämää sairaanhoitoa ja seurantaa, 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. Otamme Hus labin sekä yksityisen VivaElo lääkäripalveluiden verinäytteitä asiakkaista toimittaen näytteet Synlabiin.

Tuemme asiakkaidemme omatoimisuutta, toimintakykyä ja kuntoutumista ja annamme niihin liittyvää apua ja ohjausta. Järjestämme palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan, tarvittaessa myös muina aikoina erikseen sovittaessa. 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.

2.2. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme toiminta-ajatuksena on tuottaa palveluita kotiin 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 edistäen ja ylläpitäen asiakkaiden toimintakykyä, sekä ehkäisten ja hoitaen sairauksien tai vammojen aiheuttamia rajoituksia.

Tuotamme palveluita ostopalveluna Vantaan ja Keravan, Keski-Uudenmaan ja Helsingin hyvinvointialueella, 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, kunnioittava kohtelu ja turvallisuus. Näiden arvojen ja toimintaa ohjaavien periaatteiden pohjalta on tiivistynyt kolme toimintaa ohjaavaa kokonaisarvoa/periaatetta: asiakaslähtöisyys, luotettavuus ja ammatillisuus.

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 lisänäyttöpyynnöiksi tai kehittämissuosituksiksi. Lisänäyttöpyynnöllä 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 lisänäyttöpyynnöiksi tai kehittämissuosituksiksi.
3. Asiakastyytyväisyys – Tärkein väylä palveluiden laadun seurantaan on jatkuvan ja säännöllisen palautteen kerääminen. Asiakkaita ohjataan kartoituskäynnin yhteydessä palautteen antamisessa, joka tapahtuu joko suoralla yhteydellä hoitajaan, vastuusairaanhoitajaan tai yrittäjään. Tämän lisäksi Alinan internetsivuilla voi palautteen laittaa sähköpostin välityksellä joko yrittäjälle tai Alina-ketjulle. Säännöllisen palautteen lisäksi palautetta kerätään asiakastyytyväisyyskyselyin, joista lisää kappaleessa 2.3.
4. Henkilöstötyytyväisyys – Henkilöstötyytyväisyyttä seurataan vähintään kerran vuodessa toteutettavalla henkilöstötyytyväisyyskyselyllä, 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, asiakastyöstä kerättävä palaute, henkilöstöltä kerättävä palaute.

2.4. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään säännöllisesti kohdassa 2.3 mainituilla tavoilla, näistä erityisesti asiakastyytyväisyyttä, sekä henkilöstötyytyväisyyttä seurataan jatkuvalla seurannalla. Henkilökunnalla, asiakkailla, läheisillä, sekä tavallisella kansalaisella on mahdollisuus jättää palautetta joko internetsivujen kautta, tai olemalla yhteydessä yrityksen vastuuhenkilöön.

Palautteen voi jättää: sari.ruohonen@alinahoivatiimi.fi

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. Tämän lisäksi yrityksen palveluiden laadun taustalla toimii Alina-ketjun ketjuhallinnon organisaatio, joka varmistaa laatua omalta osaltaan, sekä varmistaa laatukriteeristön noudattamisen.

Yrittäjä valvoo palvelutoimintaa osallistumalla konkreettisesti asiakastyöhön yhdessä muun henkilöstön kanssa. Tämän lisäksi yrittäjä kehittävää 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, sosiaaliohjaajat)
- Yksityiset lääkäripalveluiden tuottajat
- Apteekki
- Muut palveluntuottajat

3.1.2. Tiedonkulku palvelunjärjestäjien välillä

Asiakkaiden hoidon jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden kannalta tiedonkulku on tärkeässä roolissa. Tiedonkulku 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 DomaCare -järjestelmässä niin, että palvelun todelliset toteuttamisajankohdat ovat jäljitettävissä.

Tilanteissa, joissa tarvitsemme tukea hoidon toteutukseen, voimme ottaa suoraan yhteyttä 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 hyvinvointialueen ikääntyneiden keskitettyyn asiakasohjaukseen palveluiden järjestämiseksi.

Apteekin osalta teemme aktiivista yhteistyötä lääketurvallisuuden edistämiseksi esimerkiksi kulutusseurannalla, sekä säännöllisellä lääkityksen varmistamisella. Apteekkiyhteistyöstä enemmän lääkehoitosuunnitelmassa.

Vastaamme myös asiakkaan hoitotarvikkeiden tilaamisesta hoitotarvikejakelusta riittävän hyvissä ajoin.

3.2. Asiakkaan asema ja oikeudet

3.2.1. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Toimintayksikössämme 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. Mikäli täysi-ikäinen asiakas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettä koskevasta päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Suostumuksen antajan pitää kiinnittää huomiota siihen, mikä on potilaan aiemmin ilmaisema tahto tai mielipide asiaan liittyen. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten.

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. Omahoitaja tiedotetaan asiakkaalle palvelun aloituksen yhteydessä.

3.2.3. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden ammatillinen ja ystävällinen kohtelu ovat osa yrityksen toimintaa ja kulttuuria. Tämä varmistetaan perehdyttämisellä, 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, sekä muista oikeusturvakeinoista asiakassuhteen alkaessa, sekä 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 asiakkailla on mahdollisuus tehdä valitus kuluttaja-asiamiehelle.

3.2.4. Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijän perehdytyksessä käydään läpi henkilöstön ilmoitusvelvollisuus vastuuhenkilöille, mikäli hän tehtävissään huomaa epäkohtia, uhkia tai mitä tahansa riskejä asiakkaan palveluiden toteuttamisessa taikka muun lain vastaisuuden. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin

sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2024, 29§). 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. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot tarkistettu

Vantaa ja Keravan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavat

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sähköpostiyhteydenotot: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavat

Susanna Honkala, puh 040 807 4756

Anne Mikkonen, puh 040 807 4755

Sähköpostiyhteydenotot: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Helsingin kaupungin sosiaaliasiavastaava

Puh. 09 310 43355

Yhteydenottotavat suojattuun sähköpostiin ja yhteydenottolomake: https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain tai varhaiskasvatuslain 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. 09 5110 1200

https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/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 / hoidontarpeen muutoksen yhteydessä. Hyvinvointialueen ohjeistamalla yhteisellä arviokäynnillä asiakkaan palveluntarve arvioidaan 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.

Päivitämme hoito- ja palvelusuunnitelmat sähköiseen asiakastietojärjestelmään, jossa kirjaaminen tapahtuu rakenteellisesti huomioiden mahdolliset muutokset hoito- ja palvelusuunnitelman tarpeiden mukaisesti. Tällöin henkilökuntamme 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 osoitetaan joko yrittäjälle tai hyvinvointialueelle oheisen ohjeen mukaisesti. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Jos henkilöstö havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee henkilöstön ensisijaisesti ottaa yhteys yrittäjään.

1. Yrittäjä Sari Ruohonen, sari.ruohonen@alinahoivatiimi.fi
2. Vantaa-Keravan hyvinvointialueen kirjaamo: kirjaamo@vakehyva.fi
3. Helsingin kaupungin kirjaamo: helsinki.kirjaamo@hel.fi
4. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamo: kirjaamo.hva@keusote.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 2vk. 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. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

- Tietosuojavastaava / Sari Ruohonen
- Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjauksesta vastaava johtaja / Sari Ruohonen

Yrityksessä tietosuojavastaavan tehtävä on seurata henkilötietojen käsittelyä, sekä auttaa tietosuojasäännösten noudattamisessa. Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu:

- Seurata tietosuojasääntöjen noudattamista koko organisaatiossa ja tuo esiin havaitsemiaan puutteita
- Antaa neuvoja tietosuojan vaikutustenarvioinnin tekemisessä ja valvoo vaikutustenarvioinnin toteutusta
- On rekisteröityjen yhteyshenkilö 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.

4. Omavalvonnan riskienhallinta

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

4.1. Konkreettiset riskit toiminnassa

Yrityksen toiminnassa mahdollisia riskejä voivat olla esimerkiksi seuraavat:

- Altistuminen erilaisille kemiallisille, fysikaalisille tai biologisille aineille. Esimerkiksi siivoustyössä mahdollista, 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.
- Tapaturmat liikenteessä. Kotihoito on liikkuvaa työtä ja liikenneturvallisuus työntekijän ja vastapuolen osalta on aina ensiarvoisen tärkeää.
- Yritystoiminnan taloudelliset riskit. Yritystoiminnan tulee olla kannattavaa, tällöin selkeä riski kohdistuu asiakaskunnan äkillisiin muutoksiin, joka voi vaikuttaa kielteisesti yrityksen toimintaan.
- Pistotapaturmat. Asiakkailla on käytössä mahdollisesti injektoitavia lääkkeitä, tällöin toiminta tapaturmatilanteessa on tärkeää. Tästä on olemassa erillinen ohjeistus yrityksen työterveyden kanssa.
- Uhkaavat asiakastilanteet. Asiakastilanteet voivat olla uhkaavia asiakkaiden toimesta, tai esimerkiksi asiakkaiden lähiympäristön toimesta. Työtä tehdään vuorotyönä, jolloin esimerkiksi viikonloppuisin myös asiakkaiden lähiympäristöissä saattaa olla uhkaavia henkilöitä. Näihin tilanteisiin on laadittu erillinen ohjeistus, Menettely väkivalta- ja uhkatilanteissa-asiakirja.

Yllä mainittuihin riskeihin on varauduttu seuraavasti:

- Mahdolliset fysikaalisten, biologisten ja kemiallisten aineiden altistumiset on huomioitu siten, että esimerkiksi siivousaineiden käyttöturvallisuustiedotteet ovat erillisessä kansiossa toimistolla, jonka ajantasaisuudesta huolehditaan. Asiakkaiden kotona tapahtuviin altisteisiin on tehty erillinen toimintasuunnitelma työterveyden kanssa, ja tätä altistumista pyritään minimoimaan. Lisäksi työntekijöiden on velvollisuus käyttää suojavarusteita, mikäli altistuvat erilaiselle kuormitukselle.

- Psykososiaalinen kuormittuminen on kotihoidossa usein yksi korkeista riskeistä. Tätä ehkäistään säännöllisillä tiimipalavereilla, työnohjauksella, face-to-face keskusteluilla työntekijöiden kanssa, sekä henkilöstön tyytyväisyys ja pulssimittauksilla. Työntekijöiden työpäivät suunnitellaan siten, että työntekijöiden psykososiaalinen jaksaminen huomioidaan.
- Fyysisen kuormituksen tärkeimpiä ehkäisykeinoja asiakkaiden kotona tehtävässä työssä on asiakkaan kodin olosuhteiden huomioiminen, sekä niiden mukauttaminen mahdollisimman sopivaksi kotihoidon työlle. Tällaisia muutoksia voi olla esimerkiksi sähkökäyttöiset sängyt, suihkutuolit, siirtolaitteet. Toisaalta taas asiakkaan palveluntarpeen arviointi on tärkeässä roolissa, sillä asiakas ohjataan tarvittaessa esimerkiksi pitkäaikaispaikalle, mikäli kotona pärjääminen vaarantuu. Raskaampia siirtoja vaativat asiakaskäynnit toteutetaan parityönä apuvälineiden tarvetta jatkuvasti arvioiden ja henkilökuntaa perehdytetään käytännössä hyvään työergonomiaan.
- Liukastumisia, kaatumista ja kompastumista ehkäistään suosittelemalla kaikille kotihoidon työntekijöille nastakenkien käyttöä ulkona ja käyttäen suihkutustilanteissa pitäviä kumipohjaisia saappaita. Lattia ja asiakkaan jalat kuivataan hyvin, ennen kuin asiakasta autetaan suihkutiloista pois. Työvuorojen aikataulu ja siirtymät suunnitellaan niin, että asiakkaan kiireetön hoito toteutuu ja omalta osaltaan ehkäisee onnettomuuksia, kun henkilökunnalla on riittävästi aikaa hoidon rauhalliseen toteuttamiseen.

Sairastumisiin/epidemioihin varaudutaan asianmukaisella rokotussuojalla, käyttämällä tarvittaessa suojavarusteita (esim. Suojamaskit), työterveyshuollolla ja henkilökunnan ohjeistamiseen sairauspoissaolokäytäntöihin. Hyvästä käsihygieniasta huolehditaan ja kaikissa hoitotoimenpiteissä käytetään suojakäsineitä. Asiakkaille kerrotaan peruutusehdot sopimusta tehdessä, ne löytyvät sopimuksesta sekä julkisesta hinnastosta.

- Edistämme työntekijöiden pysyvyyttä vaalimalla hyvää työilmapiiriä, kuuntelemalla työntekijöitä ja heidän toiveitaan, muistamalla kiittää ja kannustaa ja olemalla kiinnostuneita heidän mielipiteistään sekä keräämällä aktiivisesti palautetta. Työtyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain. Hyödynnämme työntekijöiden vahvuuksia ja erityisosaamista suunnitellessamme työvuorolistaa ja asiakaskäyntejä. Vaihtuvuutta ehkäisee myös se, että palkat pyritään pitämään kilpailukykyisinä.
- Liikennetapaturmia voidaan ehkäistä optimoimalla asiakaskäynnit niin, että reiteillä ei ole turhia siirtymiä ja aikaa on varattu riittävästi. Kirjaukset ohjeistetaan tekemään asiakkaan luona asiakasajalla ja puhelinta ei käytetä ajaessa.
- Yritystoiminnan taloudellisten riskien ehkäiseminen on tärkeä osa liiketoimintamme hallintaa. Teemme säännöllisiä riskianalyysejä, tunnistamme uusia riskejä ja arvioimme niiden mahdollisia vaikutuksia. Budjetti kattaa yrityksen toiminnan kaikki osa-alueet ja se laaditaan realistisesti käyttäen taloudellisia ennusteita. Pidämme riittävän määrän varoja varalla varautuaksemme mahdollisiin taloudellisiin haasteisiin. Olemme myös huolehtineet riittävästi vakuutusturvasta suojautuaksemme mahdollisilta vahingoilta ja oikeudellisilta vaatimuksilta. Kaikille asiakkaille laaditaan selkeät ja kattavat sopimukset ja tarkistamme tekemiemme sopimusten ehtojen kohtuullisuuden, jotta ne suojaavat yritystämme taloudellisilta riskeiltä. Kirjanpitäjän kanssa pidetään säännöllisesti talouskatsauksia ja laaditaan sekä analysoidaan taloudellisia raportteja. Pyrimme välttämään liian suurta riippuvuutta yhdestä asiakkaasta ja pitämään palvelutarjontamme monipuolisena.

- Pistotapaturmien ehkäiseminen on tärkeä osa kotihoidon turvallisuuden varmistamista, ja huolella laadittu omavalvontasuunnitelma vähentää näiden vaaratilanteiden riskiä merkittävästi. Pistotapaturmien riski on olemassa mm. lääkehoidossa, verinäytteenotossa ja haavanhoidossa. Pistotapaturmia pyritään estämään käyttämällä turvallisia, kertakäyttöisiä neuloja ja muita teräviä välineitä, joissa on suojamekanismeja, kuten automaattisesti lukkiutuvia neuloja tai neulasuojuksia. Varmistetaan, että kaikki kotihoidossa työskentelevät henkilöt ovat saaneet asianmukaista koulutusta ja tietoa siitä, miten käyttää terveydenhuollon välineitä turvallisesti. Käytetään oikeita tekniikoita pistoksia annettaessa ja välineitä käsiteltäessä. Tämä sisältää esimerkiksi neulan oikeanlaisen käsittelyn ja välineiden huolellisen hävittämisen. Välineiden hävittämiseen käytetään siihen tarkoitettuja turvallisia astioita ja varmistetaan, että ne ovat helposti saatavilla. Työympäristö pidetään siistinä ja järjestettynä, jotta välineiden käyttö on turvallista ja sujuvaa. Välineiden kunto tarkistetaan säännöllisesti ja vaurioituneet vaihdetaan. Mikäli pistotapaturma kuitenkin sattuu, se raportoidaan heti ja arvioidaan tapahtuman syyt. Tämä auttaa ehkäisemään vastaavia tapaturmia tulevaisuudessa.
- Uhkaavat asiakastilanteet ovat mahdollinen riskitekijä kotihoidossa, koska työntekijät voivat kohdata aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita tai muita vaaratilanteita. Uhkatilanteiden ehkäisyssä ennakointi ja tilanteiden tunnistaminen etukäteen on avainasemassa, esimerkiksi asiakkaat, joilla on päihteiden väärinkäyttöä tai muistisairauteen liittyviä käytöshäiriöitä. Myös työntekijöiden kouluttaminen uhkaavien tilanteiden varalle on tärkeää. Yrityksellämme on ennalta sovitut turvakäytännöt ja toimintatavat vaaratilanteiden varalta, kuten hätänumeroon soittaminen, työtoverin hälyttäminen tai kotihoitokäynnin keskeyttäminen.

4.2. Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Riskien arvioinnin yhteydessä selvitetään kunkin asiakkaan mahdolliset riskitekijät niin työntekijöiden turvallisuuden, kuin asiakkaidenkin turvallisuuden näkökulmasta. Asiakkailla olevia riskejä, joita voidaan havaita ovat esimerkiksi:

- Paloturvallisuuteen liittyvät asiat
- Kodin siisteyteen liittyvät asiat
- Siirtymiseen, ja liikkumiseen liittyvät asiat
- Asiakkaan toimintakykyyn liittyvät asiat
- Asiakkaan läheisten / asiakkaan käytökseen liittyvät asiat, mahdolliset laiminlyönnit
- Kodin asuinkelpoisuus

Kyseisten riskien kohdalla toiminta suunnitellaan tapauskohtaisesti, sillä lähtökohtaisesti osa toimintatavoista on ohjaavia, osa avustavia, sekä osassa tarvitaan esimerkiksi moniammatillista yhteistyötä. Mikäli asiakkaan turvallisuudessa herää huoli, voidaan aina tehdä asiakkaan turvallisuudesta huoli-ilmoitus, sekä olla yhteydessä hyvinvointialueen edustajaan ja miettiä ratkaisua tilanteelle.

4.3. Riskienhallinnan keinot ja arviointi

4.3.1. 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.

Mikäli työntekijä havaitsee työtä tehdessään joko työhön liittyvän, tai asiakasturvallisuuteen liittyvän riskin, tulee hänen olla yhteydessä yrityksen yrittäjään tai vastuusairaanhoitajaan. Mikäli riski on kriittinen ja altistaa jonkin osapuolen terveyden, tulee riskistä olla yhteydessä välittömästi puhelimitse yrittäjään. Kaikki riskitilanteet tutkitaan ja puutteet pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan. Välittömästi terveydelle vaarallisissa uhkatilanteissa toiminta keskeytetään, ja toimintaa jatketaan vasta kun uhka on poistunut.

4.3.2. Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Yrityksessämme on käytössä poikkeamailmoitusjärjestelmä, jonka kautta henkilökunta voi jättää ilmoituksen sekä henkilöstöön että asiakkaan liittyvästä 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. Palveluyksikkömme hyödyntää myös Alina-ketjun kattavaa poikkeamakoontia, jolloin myös muiden Alina-yrittäjien vaaratapahtumien opit siirtyvät valtakunnalliseen tietoisuuteen.

4.3.3. Valmiussuunnitelma

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 4.2.2025

Valmiussuunnitelmasta vastuussa on yrittäjä Sari Ruohonen

4.3.4. Hygieniasuunnitelma

Yrityksessämme on laadittu hygieniasuunnitelma infektioiden torjuntaa vastaan. Noudatamme tavanomaisia varotoimenpiteitä ja hygieniaan liittyviä toimia noudatetaan palveluissa asiakkaiden kotona. Hygieniasuunnitelma sisältää yksityiskohtaiset ohjeet käsihygieniasta, suojavarusteiden 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 hygieniastandardien mukaisesti, suojaten sekä asiakkaiden että työntekijöiden terveyttä. Hygieniasuunnitelma on osana perehdytystä, sekä on luettavissa yrityksen toimistolla.

Tämän lisäksi osana infektioiden torjuntaa ja hygieniaa yrityksessä seurataan hyvinvointialueiden infektio-ohjeistusta, sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajiin, esim. mahdollisen pandemian tai tartuntataudin ilmentyessä.

4.4. 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

Henkilöstön rakenne muodostuu seuraavasti:

Sairaanhoitajat 1, lähihoitajat 4, hoiva-avustajat 3, kotipalvelutyöntekijät 1

Henkilöstön rakennetta suunniteltaessa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaiden tarve, sekä henkilöstön työturvallisuus ja työhyvinvointi. Näissä tärkeässä roolissa on se, että yrityksessä on järjestetty riittävästi aikaa hallinnolliselle työlle, sekä laskuttamattomalle työlle. Asiakkaiden määrää voidaan säädellä, joka mahdollistaa työn määrän kontrolloinnin.

5.1.1. Alihankinta

Yrityksessä ei ole käytössä alihankintaa.

5.1.2. 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.

5.1.3. 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 kestää 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 tai palveluseteliasiakkaille. Tällöin yritys pystyy määrittelemään asiakkaiden virtaa täysin, kieltäytymällä asiakkaista, mikäli henkilöstön riittävyys näyttää uhatulta. Yksikön asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä 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 on 4 /5 työntekijää kokonaistyöajassa, loput ovat joko keikkalaisia, jolloin yksikön valmius säilyy myös äkillisissä muutostilanteissa.

Mikäli yksikössä tulee tilanne, ettei palveluiden tuottamiseen henkilöstöä riittäisi, priorisoidaan asiakkaat palveluiden mukaan. Yksikön käynneistä n.60 % kattaa kotisiivousta, jota voidaan tarvittaessa järjestellä uudelleen akuuttien lääkinnällisten tai säännöllisten kotihoidon käyntien mahdollistamiseksi.

Henkilöstön riittävyydestä ja kriisitilanteista on laadittu valmiussuunnitelma, joka on päivitetty Q1/2025. Valmiussuunnitelma sisältyy myös osana 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. Lääkkeitä ei säilytetä yrityksen toimitiloissa, vaan lääkkeet kuljetetaan suoraan apteekista asiakkaalle.

Toimiston tilat on suunniteltu siten, että tietoturva tulee huomioiduksi, eikä ulkopuolisilla ole pääsyä tai näkyvyyttä tiloihin siten, että tietoturva vaarantuisi.

Asiakkaiden avaimia säilytetään tietoturvallisesti ja asianmukaisesti.

Yrityksellä on kaksi toimitilaa, toinen Vantaalla ja toinen Klaukkalassa, Vantaan toimipiste on yrityksen virallinen päätoimipiste, Klaukkalan toimipiste on sivutoimisto ja toimii työntekijöiden taukotilana ja alueella käytettävän työvälineistön säilytystilana.

6.2. Lääkinnälliset laitteet

Käytössä on kotihoidon normaaliin toimintaan tarkoitettuja laitteita, jotka soveltuvat asiakkaan peruselintoimintojen mittaamiseen. Tällä hetkellä yrityksessä on käytössä verenpainemittareita, verensokerimittareita, happisaturaatiomittareita.

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 hyväksyttyjä 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 DomaCare - 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. DomaCaressa on kantayhteys.

Työntekijöillä on kaikkiin asiakastietojärjestelmiin henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, joiden avulla kirjaaminen toteutuu.

6.4. Tietoturvasuunnitelma

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 31.8.2026. 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 lääkehoitosuunnitelma on laadittu 18.9.2026. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön vastuusairaanhoitaja / yrittäjä yhdessä nimetyn vastuulääkärin kanssa.

Lääkehoidon kokonaisuuden asianmukaisuudesta on vastuussa vastuusairaanhoitaja, joka seuraa samalla myös lääkehoitosuunnitelman toteutumista ja päivittää sitä mahdollisten muutosten ilmaantuessa.

Kaikilta yksikössä lääkehoitoon osallistuvilta henkilöiltä edellytetään voimassa olevia lääkelupia, sekä lääkehoidon osaamisen varmistamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Yksikössä lääkehoitoa toteuttavat ainoastaan lääkehoitoon koulutetut hoitajat.

8. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

8.1. Toimeenpano, seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on osa yksikkömme 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. Omavalvontasuunnitelman toteutumiseen seurantaan kirjataan myös suunnitelma / aikataulu mahdollisten puutteiden korjaamiseksi.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä, ja seurantaa tehtäessä huomioidaan esimerkiksi palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset, sekä tehdään näiden perusteella tarpeelliset muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja ajantasaisuudesta on vastuussa yrittäjä.

8.2. Julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma, sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantalomake ovat molemmat nähtävillä aina yrityksen internetsivuilla, sekä toimistolla.

päivämäärä ja allekirjoitus

Vantaa, 11.11.2026



Sari Ruohonen