

Hoivapalvelu Anne Oy
OMAVALVONTASUUNNITELMA

PÄIVITETTY 13.2.2026



Sisällysluettelo

Hoivapalvelu Anne Oy	1
OMAAVALVONTASUUNNITELMA.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
1.3. Hoivapalvelu Anne Oy:n toimintaa ohjaavat arvot.....	4
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.2 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt	5
2.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta	5
2.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	5
3 Asiakasturvallisuus	6
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	6
3.2 Vastuu palveluiden laadusta	6
3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	7
3.4 Muistutusten käsittely	10
3.5 Henkilöstö.....	10
3.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	11
3.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
3.8. Toimitilat ja välineet.....	13
3.9. Käytettävät teknologiset ratkaisut ja lääkinnälliset laitteet	14
3.10. Lääkehoitosuunnitelma	15
3.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	16
3.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	17
4 Omavalvonnan riskienhallinta	17
4.1 Riskien hallinnan vastuut, epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen	18
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	18
4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	23
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	24
4.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta.....	25
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
5.1 Toimeenpano	25
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25

1. palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Hoivapalvelu Anne Oy
- Y-tunnus 2378363-4
- Rekisteröintinumero; Ilmoituksen varainen yksityisen sosiaalipalvelujen rekisteröinti ESAVI/19953/2023. LUPAPÄÄTÖS 5.7.2011
- Rekisteröintinumero: Lupa yksityisen terveydenhuollon palveluiden antamiseen ESAVI/8206/2021. LUPAPÄÄTÖS 22.10.2021
- Yhteystiedot : Sinikalliontie12 02630 Espoo

Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Hoivapalvelu Anne Oy
- Yhteystiedot : Sinikalliontie12 02630 Espoo
- Toimitusjohtaja: Sosionomi/lähihoitaja Anne Sundström 0442569633
Sähköposti: info@hoivapalveluanne.com
- Palveluyksikön vastuuhenkilö sosiaalipalveluissa Sosionomi Anne Sundström 0442569633
Palveluyksikön vastuuhenkilö terveydenhuollonpalveluissa Sairaanhoitaja Essi Ojala 0406658970

Hyvinvointialue, jossa toimitaan: Helsinki, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Sote-alueen nimi, missä yrityksen palvelupiste sijaitsee: Länsi -Uudenmaan hyvinvointialue

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asiakkaan kotona toteutuva kotisairaanhoito, kotihoito, omaishoidon tuki, lapsiperheiden palvelut, perhetyö, vammaistyö, tukihenkilötoiminta, päihde-ja mielenterveystyö ja siivouspalvelut sekä etäkotihoitoon palvelut.

Asiakaspaikkoja on vuositasolla on noin 20 kpl. Pääsääntöisesti asiakkaat ovat Espoossa asuvia.

Alihankintana käytetyt tuottajat

Haukilahden hoivapalvelu Oy ja Celin. Alihankkijoita käytetään pääsääntöisesti sijaisjärjestelyihin vain silloin, kun oma henkilökunta on estynyt tekemästä työtä. Haukilahden hoivapalvelussa on lähihoitaja ja sairaanhoitaja käytettävissä kotihoitoon palveluihin tarpeen

mukaan. Celin palveluntuottajalta ostetaan vain sosionomin työtä lapsiperheiden palveluun ja perhetyön palveluihin sijaistamaan omaa henkilökuntaa. Alihankkijoiden avulla taataan käyntien jatkuvuus tilapäisten sairastumisten vuoksi.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hoivapalvelu Anne Oy:n palvelut on tarkoitettu kaikenikäisille, jotka tuntevat tarvitsevänsä apua. Toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita palveluita, että kotona selviytyminen olisi mahdollista, tarvittaessa elämänsä loppuun asti. Yritys kunnioittaa ihmisen itsemääräämisoikeutta eli palvelut räätälöidään yksilöllisesti asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Työntekijöillä on aikaa riittävästi keskittyä asiakkaan hyvään palveluun ja kohtaamiseen. Yritys noudattaa viranomaismääräyksiä ja lakia taatakseen laadullisen ja luotettavan palvelun.

Hoivapalvelu Anne Oy tarjoaa Helsingin, Vantaan ja Keravan sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella palveluita. Palveluita on asiakkaan kotona toteutuva kotisairaanhoito, kotihoito, omaishoidon tuki, lapsiperheiden palvelut, perhetyö, vammaistyö, tukihenkilötoiminta, päihde- ja mielenterveystyö ja siivouspalvelut.

Yrityksellä on valmius myös tuottaa etäkotihoitoa asiakkaillemme. Etäkotihoitoon toiminta-ajatus on tuottaa korkealaatuista etäkotihoitoa videokäynteinä asiakkaille.

Asiakkaita on vuositasona noin 20. Palveluita tarjotaan kaikkina viikonpäivinä klo 7-21 välillä, ei yöaikaan.

1.3. Hoivapalvelu Anne Oy:n toimintaa ohjaavat arvot

Yksilöllinen palvelu, luotettavuus, jatkuvuus ja avoimuus.

Yksilöllinen palvelu, jolloin hoito- ja palvelusuunnitelma räätälöidään asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

Luotettavuus perustuu vahvaan omahoitajajärjestelmään sekä yritys on sitoutunut laatujärjestelmän ylläpitämään tasoon.

Jatkuvuus tarkoittaa sitä, että palveluita on saatavissa tänään, huomenna ja tulevaisuudessakin.

Avoimuus on sitä, että asiat kerrotaan heti miten ne oikeasti ovat.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on luotu uusien Valviran ohjeiden mukaisesti 10/2024 ja päivitetty 13.2.2026.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Hoivapalvelu Anne Oy:ssä omavalvonta on oleellinen osa yrityksen laadunhallintajärjestelmää. Omavalvontasuunnitelma on laadittu koko yritykselle, yrityksellä ei ole erillisiä toimiyksiköitä. Omavalvonnalla varmistetaan palveluiden saatavuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuu koko yrityksen henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä on otettu huomioon asiakkailta ja heidän läheisiltään saatu palaute. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi koko henkilöstön kanssa. Kaikki työntekijät lukevat valmiin omavalvontasuunnitelman ja kuittaavat sen luetuksi.

2.2 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa toimitusjohtaja Anne Sundström (044-2569633, hoivapalveluanne@gmail.com). Suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat toimitusjohtajan lisäksi yrityksen moniammatillinen henkilöstö mm. sosionomit, lähihoitajat ja sairaanhoitaja.

2.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun yrityksen toiminta tai lainsäädäntö sitä edellyttävät. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelmaa seurataan systemaattisesti ja seuranta dokumentoidaan vähintään neljän kuukauden välein. Seurantadokumentaatio on myös julkisesti nähtävillä.

Toimitusjohtaja perehdyttää hoitohenkilöstön omavalvontasuunnitelmaan rekrytoinnin yhteydessä. Tämä on kirjattu perehdytysuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma sisältyy perehdytyskansioon.

Yrityksen henkilökunta perehtyy omavalvontasuunnitelmaan aina päivitysten yhteydessä ja kuittaavat lukemansa toimitusjohtajalle. Henkilökunta arvioi omavalvontasuunnitelman toteutumista ja ilmoittaa mahdollisista havaitsemistaan päivitystarpeista esihenkilölle tai toimitusjohtajalle.

Vanhat omavalvontasuunnitelmat säilytetään sähköisessä muodossa.

2.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Päivitetty, ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla www.hoivapalveluanne.com sekä yrityksen toimistolla.

3 Asiakasturvallisuus

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Hoivapalvelu Annen arvoihin on kirjattu korkealaatuiset palvelut. Palvelut tuotetaan asiakaskeskeisesti ja turvallisesti.

Hoivapalvelu Anne Oy:ssä asiakas- ja työturvallisuus ovat tärkeitä. Yrityksessä on laadittu lääkehoitosuunnitelma, tehty riskikartoitus sekä luotu valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Henkilöstö on ammattitaitoista ja yrityksessä kannustetaan lisäkoulutukseen myös turvallisuus- ja ergonomia-asioissa. Hoivapalvelu Anne Oy on aktiivinen yhteistyössä kunnan palvelupäälliköiden ja vastaavien, Työterveyshuollon asiakasvastaavan sekä työsuojelun kanssa. Yritys toimii avoimesti ja kysyy tarvittavia seikkoja omatoimisesti ja on ottanut käyttöönsä mm. GDPR:n mukaiset asiakastietojärjestelmät, toiminnot ja uudistanut ohjeistuksia ajankohtaisia säädöksiä vastaaviksi.

Palvelun laatua seurataan säännöllisillä asiakaskyselyillä. Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Välitöntä asiakaspalautetta voidaan antaa myös puhelimitse, sähköpostilla, yrityksen kotisivujen kautta ja kirjeitse. Lapsiperhetyössä asiakaspalautetta kerätään kirjallisesti sopimuksen päättyessä.

Myös asiakkaan omaisilta, henkilöstöltä ja sidosryhmiltä saadaan palautetta. Systemaattinen laadunhallinta on osa yrityksen johtamisjärjestelmää. Yritys täyttää kaikki lainsäädäntövaatimukset. Toimitusjohtajan vastuulla on vastata siitä, että yrityksen toiminta toteutuu laadukkaasti viranomaismääräyksiä noudattaen. Yrityksen henkilöstö on pieni, joten palautteen antaminen ja henkilöstön kesken keskustelu on nopeaa ja helppoa, viikoittaiset kokoukset mahdollistavat jatkuvan laadun mittaamisen ja -seurannan.

Palvelun asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti ensikäynnistä lähtien. Asiakkaan vointia ja kotien fyysisen ympäristön riskejä kartoitetaan ensikäynnillä ja sen jälkeen jatkuvasti. Tarvittaessa ohjataan asiakas lääkäriin tai pyydetään lääkäri, fysio- tai toimintaterapeutti kotikäynnille esimerkiksi mahdollisten apuvälineiden tai asunnon muutostöiden tarpeiden arviointia varten. Lääkehoidossa kiinnitämme huomiota turvalliseen lääkehoitoon. Yrityksessä on tehty erillinen lääkehoitosuunnitelma. Asiakkaan hoidon laatua ja asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita on mahdollisuus käsitellä koko henkilöstön kesken viikkokokouksessa aina tarvittaessa. Viikkokokouksen vetäjänä toimii toimitusjohtaja, joka vastaa yrityksen palveluiden laadusta.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Yrityksen palveluiden laadusta vastaa toimitusjohtaja Anne Sundström. Päivittäisessä työssä jokaisella työntekijällä on vastuu palvelun laadun toteutumisesta ja epäkohtien esille tuomisesta. Kaikki palvelut kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään ja poikkeamat kirjataan erityisellä huomio merkinnällä toimienpiteitä varten. Palvelun laatu on osa perehdytystä, jolloin jokaiselle työntekijälle korkealaatuinen palvelu ja laadun seuranta kuluu työhön alusta alkaen.

Toimitusjohtaja johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelutoiminnalle säädetyt edellytykset täyttyvät. Yrityksessä on operatiivisen toiminnan osalta käytössä viikoittaiset työkokoukset, jossa käsitellään henkilökunnan kesken ajankohtaiset asiat. Toimitusjohtaja myös valvoo asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja myös sitä kautta palvelun laatua ja toimintaedellytysten täyttymistä. Toimitusjohtaja osallistuu päivittäiseen operatiiviseen työhön ja tapaa asiakkaita, jolloin hän kerää arvokasta tietoa toimintaedellytysten vaatimalla tavalla ja valvoo laadullisten edellytysten täyttymisestä.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkuuden alussa asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Mikäli kyseessä on palveluseteli- tai ostopalveluasiakas, vastaa hyvinvointialueen asiakasvastaavat hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta. Jos kyseessä on itse maksava asiakas, laatii toimitusjohtaja yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen lähiomaisen kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman. Asiakkaalla on ajantasainen hoito- ja palvelusuunnitelma kotona. Suunnitelman teon yhteydessä, käydään läpi, mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan yrityksen järjestelmiin. Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää itselleen itseään koskevia tietoja (hoito- ja lokitietoja) ja yrityksen tulee toimittaa tiedot veloituksetta asiakkaalle kohtuullisessa ajassa, viimeistään kahden kuukauden sisällä tietopyynnöstä. Asiakkaan omahoitaja viestii asiakkaalle tästä tiedonsaantioikeudesta.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan DomaCare toiminnanohjausjärjestelmään, asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelma päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Päivittämisvastuu on palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden osalta hyvinvointialueen asiakaspalvelun vastaavilla yhdessä Hoivapalvelu Annen toimitusjohtajan kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden osalta taas hoidon tarpeen arvionti on Hoivapalvelu Anne Oy:n toimitusjohtajan vastuulla yhdessä yrityksen sairaanhoitajan kanssa.

Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-arviointivälineistöä (asiakkaat tarvitsevat säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi).

Asiakkaan omaiset otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen sen mukaan kuin he ovat siihen kykeneviä tai halukkaita. Asiakkaan tahto ja toiveet kirjataan suunnitelmaan.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma on aina hoidon perusta. Toimitusjohtaja perehdyttää henkilöstön hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä siihen mahdollisesti tulleisiin muutoksiin joko yhteisessä työkokouksessa (vakituinen henkilöstö) tai henkilökohtaisesti (sijaiset).

Hoivapalvelu Anne Oy:n asiakkaille nimetään omahoitaja asiakkuuden alkaessa. Omahoitajana toimivan työntekijän tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuteen liittyy oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisten vapauden ohella myös hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tahdonvapauttaan. Hoivapalvelu Anne Oy:n henkilöstön tehtävänä

on kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan omien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu mm. kuunnella asiakkaan toiveita hoidon ajankohdasta ja hoitotoimenpiteiden suorittamisesta. Käytännön hoidosta keskustellaan asiakkaan kanssa hoitosuunnitelman teosta lähtien aina jokaisella käynnillä. Henkilöstö sitoutuu asiakkaan arvostavaan kohtaamiseen ja eettisesti korkeatasoiseen työotteeseen. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi tämä omavalvontasuunnitelma toimii työntekijöille toimintaohjeena. Itsemääräämisoikeuden toteutumista valvoo yrityksen toimitusjohtaja, joka on mukana palvelusuunnitelman teossa ja päivittämisessä. Toimitusjohtaja on mukana operatiivisessa toiminnassa, jolloin hän voi valvoa itsemääräämisoikeuden toteutumista asiakaskäynneillä ja keskustelemalla hoitohenkilökunnan kanssa.

Itsemääräämisoikeuden toteutumista seurataan asiakaskirjauksista sekä keskustelemalla henkilöstön kesken viikkokokouksessa. Toimitusjohtaja ohjaa viikkokokoukset, jolloin hänelle muodostuu selkeä kuva itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluita toteutetaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Mikäli joudutaan toimimaan vastoin asiakkaan omaa toivetta, tehdään tämä vain silloin, jos rajoitustoimenpide on välttämätöntä asiakkaan terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi. Rajoittaminen on kotihoidossa poikkeuksellista. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Rajoitustoimenpiteestä on tehtävä yksilöity päätös, josta vastaa potilasta hoitava lääkäri. Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Päätös tehdään määräkaiseksi ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään osana hoitosuunnitelmaa. Olennaista on, että rajoitustoimenpidettä käytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittamista käytetään aina viimeisimpänä vaihtoehtona asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi. Kotihoidossa rajoittava toimenpide voi olla asiakkaan kotona olevat lukolliset lääkeboxit. Hoivapalvelu Anne huolehtii asiakkaiden turvallisesta lääkehoidosta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden turvallisuuden ja hyvän hoidon vuoksi, joillain asiakkailla on käytössä lukolliset lääkeboxit, joihin koodit on hallussa vain hoitotyöhön osallistuvilla henkilöillä.

Hoivapalvelu Anne Oy henkilökunta kunnioittaa asiakkaidensa ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Tämä omavalvontasuunnitelma toimii itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi annettuna ohjeena henkilöstölle. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen valvonnasta, suunnitelmista ja ohjeista vastaa toimitusjohtaja Anne Sundström.

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja osallisuus

Hoivapalvelu Anne Oy:ssä asiakas kohdataan aina kunnioittaen ja arvostaen. Nämä ovat perusarvoja, joihin jokainen työntekijä sitoutuu. Henkilöstö on perehdytetty toimintatapoihin ja kunnioittavan asiakastyön periaatteisiin ja tämän toteutumista arvioidaan asiakkaiden, omaisten ja työkavereilta saadun palautteen perusteella. Mikäli epäasiallista kohtelua ilmenee, pyritään selvittämään tapahtumien kulku kaikkien asianosaisten kesken. Mikäli henkilöstö kohtelee asiakasta epäasiallisesti, tähän suhtaudutaan vakavasti ja toimitusjohtaja puhuttelee työntekijää asiasta. Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu eikä toimenpiteistä huolimatta lopu, on toimitusjohtajan mahdollista irtisanoa työntekijä huomautusten ja varoitusten jälkeen. Epäasialliset tilanteet käydään aina läpi työntekijän, asiakkaan ja tarvittaessa koko henkilöstön kanssa, jotta vastaavaa ei tapahdu uudelleen.

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ylläpidetään tukemalla asiakkaan omatoimisuutta niin paljon kuin se on mahdollista turvallisuusnäkökohdat ja asiakkaan kunto huomioiden. Asiakkaan kanssa keskustellaan hoidon aikana häntä kiinnostavista ajankohtaisista asioista. Asiakasta kannustetaan mielekkääseen tekemiseen, päivätoimintaan ja harrasteryhmiin hänen voimavarojensa mukaisesti. Työntekijät huolehtivat, että asiakkaan osallisuus toteutuu arjen hoitotyössä. Asiakkaan toive otetaan aina huomioon mahdollisuuksien mukaan ja toiveet kirjataan.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakkaan oikeuksien ja mahdollisten oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden edustajana toimii hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaava.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, 029 151 5838, sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Miikkael Liukkonen, 09-419 10230, miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Clarissa Kinnunen, 040-775 5720, clarissa.kinnunen@vakehyva.fi

Helsinki

Neuvonta, 09-310 43355

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista
0295053050, www.kkv.fi

Hoivapalvelu Anne Oy:llä on potilasvakuutus, joka korvaa potilasvahinkolain mukaisesti potilaalle terveydenhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja.

3.4 Muistutusten käsittely

Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus antaa palautetta niistä puutteista ja menettelytavoista, jotka he kokevat huonoksi. Palautetta voi antaa toimitusjohtaja Anne Sundströmille henkilökohtaisesti puhelimitse, s-postilla tai keskustellen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehtäessä ja päivitettäessä, kerrotaan asiakkaalle näistä käytössä olevista oikeusturvakeinoista.

Muistutusmenettelyyn sovelletaan Potilaslain 10 artiklan perusteella potilaan oikeutta tehdä muistutus.

Asiakas ja omaiset voivat antaa palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta jatkuvasti sekä systemaattisen tiedonkeruun yhteydessä. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta sekä kehittämis ehdotuksia.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, asiakkaalla on valitusoikeus. Valitukset käsitellään kahden viikon sisällä ja vastaus annetaan asianosaisille. Valitukset osoitetaan Hoivapalvelu Anne Oy:n toimitusjohtajalle. Asiakkaalla on käytössä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava, joka avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat edellä jo mainittu.

Jos asiakkaalta tai omaisilta tullut palaute koskee yhden työntekijän toimintaa, toimitusjohtaja käsittelee asian kahden kesken kyseisen työntekijän kanssa ja asiaan löydetään yhdessä asiakkaan kannalta myönteinen ratkaisu.

Mikäli palaute koskee yrityksen yleisiä käytäntöjä, asiasta keskustellaan koko henkilöstön kanssa. Keskustelussa arvioidaan käytänteen yleispätevyys kaikkien asiakkaiden osalta. Mikäli käytänteen muuttaminen parantaa kaikkien asiakkaiden tilannetta, siihen siirrytään. Mikäli kyse on vain yhden asiakkaan tilanteesta, muutetaan käytännettä hänen kohdallaan.

Lähtökohtaisesti asiakaspalvelu on Hoivapalvelu Anne Oy:ssä aina asiakkaan toiveiden mukaista.

3.5 Henkilöstö

Hoivapalvelu Annen henkilöstö (Lokakuu 2025): 1 sosionomia, 2 sairaanhoitaja, 1 terveydenhoitaja, 1 lähihoitaja. Toimitusjohtaja on lähihoitaja, sosionomi ja neuropsykiatrinen valmentaja joka tekee hallinnollisen työn lisäksi myös operatiivista työtä. Henkilökunta tekee kaksivuorotyötä klo 7-21 välillä ja työtä tehdään seitsemänä päivänä viikossa työvuorosunnittelun mukaisesti.

Hoitotyötä tekevillä työntekijöillä on alan koulutus sekä pitkä työkokemus hoitotyöstä. Perhepalveluiden työntekijöillä on vähintäänkin sosionomi koulutus ja ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen asiantuntijuus. Opinto- ja työtodistukset tarkistetaan aina ennen uuden työsopimuksen allekirjoitusta.

Rekrytoinnin yhteydessä toimitusjohtaja tarkistaa uuden työntekijän tutkintotodistukset, työtodistukset, rikosrekisteriotteen sekä Valviran ylläpitämästä julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki) rekrytoitavan henkilön ammattipätevyyden.

Toimitusjohtaja tarkistaa työntekijän rikosrekisteriotteen aina työsuhteen alussa. Työntekijä toimittaa rikosrekisterinotteen, joka ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, toimitusjohtajalle, kun hänet ensi kerran otetaan työsuhteeseen. Toimitusjohtaja palauttaa rikosrekisteriotteen sen esittäneelle työntekijälle viipymättä sen jälkeen, kun on saanut sen nähtäväkseen.

Henkilöstön riittävyys jokaiseen työvuoroon tulee taata. Siksi asiakkaiden määrä suhteessa työvoimaan pidetään vähempänä. Näin tilapäisen vajaan työvuoron voi tarpeen vaatiessa paikata esihenkilöiden turvin. Vanhusten kotihoitoon on ollut viime vuosina ollut vaikea saada koulutettua, ammatillisesti pätevää henkilöstöä. Yrityksessä on panostettu työntekijöiden pitovoimaan luomalla yhdessä henkilöstön kanssa hyvä työilmapiiri sekä ottamalla henkilöstön toiveet työaikajärjestelyjen osalta mahdollisimman hyvin huomioon. Myös henkilöstön palkkataso on pidetty kilpailukykyisenä.

3.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Kotihoidon henkilöstön riittävyyden turvaaminen (SHL 5: 49 b §) tapahtuu toimitusjohtajan toimesta: asiakkaiden määrä suhteutetaan säännöllisesti yrityksessä sekä yritykselle osa-aikatyötä tekevien ammattilaisten mukaisesti. Väliaikaiset henkilöstövajaukset esimerkiksi sairaslomien aikana paikataan toimitusjohtajan toimesta sekä alihankintayritysten ammattilaisten avulla.

Jokaiseen työvuoroon on riittävä määrä henkilökuntaa, jotta kaikki asiakastyöt ja toimistotyöt (kirjaaminen, suunnittelu) saadaan toteutettua. Mikäli työvuorossa olisi selkeä työntekijän vaje (esimerkiksi useita henkilöitä poissa samanaikaisesti) niin silloin ollaan turvauduttu alihankkijoiden työvoimaan. Toki myös työtehtävät priorisoidaan siten että kotihoidon lääke-, ruokailu- ja haavahoitotyö, hoitotyöt saadaan aina hoidettua ja voidaan siirtää esim. asiakkaiden kodinhoidollisia töitä seuraavaan päivään, johon saadaan kutsuttua sijaisia helpommin.

Koska kyseessä on yksityinen yritys, niin asiakasmäärä on ollut mahdollista mitoittaa olemassa olevan henkilöstön määrän mukaan. Henkilökuntaa on enemmän kuin asiakkaiden työmäärä olisi. Uusia asiakkaita otetaan vain, jos yrityksen työntekijöiden yhteenlaskettu työaika riittää tähän.

Yrityksessä huolehditaan työntekijöiden terveellisistä työoloista mm. järjestelemällä sisäilma-
altistuneiden työntekijöiden työvuoroja niin, että sisäilmaan herkästi reagoivien hoitajien ei ole
tarvinnut osallistua sellaisten asiakkaiden hoitamiseen, joiden kodissa on huono sisäilma.
Tällä järjestelyllä on ehkäisty hoitajien hengitystieinfektioista tai allergisista reaktioista johtuvia
poissaoloja.

Henkilöstön ammatillinen koulutus ja työkokemus sekä työpaikan tarjoama ammatillinen
täydennyskoulutus varmistavat sen, että toiminta on laadukasta, ammatillista, turvallista ja
asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioivaa. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn
asianmukaisuutta seurataan asiakaskäynneillä ja asiakas- ja työntekijäpalautteista.
Henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta. Esihenkilöllä (yrityksen toimitusjohtajalla) on
mahdollisuus kahdenkeskisiin keskusteluihin työntekijöiden kanssa säännöllisesti palautteen
kysymistä ja antamista varten. Yrityksen keskustelukulttuuri on avoin ja palautetta kerätään
myös viikkokokouksissa. Kaikkiin epäkohtiin puututaan esihenkilön toimesta mahdollisimman
pian, viimeistään viikon sisällä.

Hoivapalvelu Anne Oy:ssä lääkehoitoa toteuttavat yrityksen sairaanhoitaja, sosionomit ja
lähihoitajat. Lääkehoidon päivitetty osaaminen tarkistetaan henkilöstöltä rekrytointin
yhteydessä. Koko henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva lääkelupa, jonka on hyväksynyt
lääkäri. Mikäli rekrytointivaiheessa lupaa ei ole, työntekijän tulee suorittaa LOVE -tentit ja
lääkenäytöt ennen lääkehoitoa sisältävän työn aloittamista. Hoivapalvelu Anne Oy:ssä
lääkehoitosuunnitelman läpikäyminen on osa perehdytysuunnitelmaa.

Yrityksen käyttämistä alihankkijoista saatava sijainen on sama tuttu työntekijä, joka perehtyy
työtehtäviin ja asiakaskohteisiin ennen sijaisuuksia. Lisäksi toimitusjohtaja pitää yhteyttä
heihin säännöllisesti myös sijaisuuksien välissä.

Toimitusjohtaja tekee aina kotikäyntejä uuden työntekijän kanssa. Näin työntekijät saavat
kaikki samanlaisen, laadukkaan ja kattavan perehdytyksen. Samalla toiminnanjohtaja arvioi
työntekijän soveltuvuutta ja pätevyyttä kyseisen työn tekemiseen. Jokainen työntekijä,
yhteistyökumppani saa luettavaksi omaa valvontasuunnitelmaa, perehdytyskansion.
Asiakastietojärjestelmään perehdytys järjestetään myös työsuhteen alussa.

Perehdytys tapahtuu asiakkaan kotona ja yrityksen toimistolla. Perehdytyksen yhteydessä
käydään yhdessä läpi myös toimintaohjeet erilaisten vaara/poikkeavien tilanteiden osalta..
Omavalvontasuunnitelma on myös osa henkilöstön perehdytysohjelmaa. Perehdytyksestä on
yrityksessä tehty erillinen perehdytysuunnitelma, jonka mukaan perehdytys tehdään, näin
voidaan taata kaikille uusille työntekijöille kattava ja samanlainen perehdytys.

Henkilöstöä kannustetaan täydennyskoulutukseen. Koulutuksen tarve ja toiveet käydään
yksilökohtaisesti läpi tavoitekeskusteluissa. Käytyjä täydennyskoulutuksia seurataan ja
kirjataan koulutussuunnitelmaan. Toimitusjohtaja seuraa käytyjä täydennyskoulutuksia, että
niitä on riittävästi jokaisella.

3.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hoivapalvelu Anne Oy tekee yhteistyötä hyvinvointialueen asiakasvastaavien ja tarvittavan moniammatillisen tiimin kanssa kuten fysioterapeuttien, sosiaalityöntekijöiden kanssa. Ostopalveluasiakkaista kirjataan hyvinvointialueen pyytämät tiedot hyvinvointialueen omaan potilastietojärjestelmään viikottain. Yrityksellä on myös oma sähköinen kirjausjärjestelmä, joka toimii reaaliaikaisesti ja näkyy kaikille, joille toimitusjohtaja on antanut valtuudet järjestelmän käyttöön. Yrityksen käyttämässä sähköisestä asiakasjärjestelmästä on mahdollista tehdä tiedonsiirtoa hyvinvointialueen omaan tietojärjestelmään myöskin. Yrityksen toimitusjohtajalla on työpuhelin, josta muut palveluntuottajat ja hyvinvointi alueen edustajat, asiakkaat ja muut yhteistyötahot saavat yrityksen edustajan tarvittaessa kiinni. Suunnitteluvaiheessa palvelujen koordinoitua tekee toimitusjohtaja. Päivittäisessä tiedonkulussa kunkin hoitajan tehtävänä on tarvittaessa informoida akuutit muutokset esihenkilölle tai muulle henkilöstölle, palvelun ostajalle ja muille palveluntuottajille. Hoivapalvelu Annen yritys on kuitenkin pieni, jolloin toimitusjohtaja tietää päivittäin tapahtuvat muutokset ja on päivittäin tiiviissä yhteistyössä työntekijöiden kanssa.

3.8. Toimitilat ja välineet

Kaikki asiakkaan palvelut / toiminta tapahtuu asiakkaan kotona. Poikkeus on vain etäkotihoito toiminta, joka tuotetaan hoivapalvelu Anne Oy: palveluyksikön rekisteröintipäätöksessä mainituissa palvelupisteissä (Sinikalliontie 12).

Ensikäynnillä, palvelusuunnitelmaa laadittaessa, kartoitetaan toimintaympäristö asiakkaan kotona ja asiakasta veloitetaan toteuttamaan tarvittavat muutokset, mikäli huomataan turvallisuuspuutteita. Mikäli asiakas ei pysty toteuttamaan tarvittavia muutoksia, koordinoi Hoivapalvelu Annen toimitusjohtaja tarvittavat muutostyöt ammattilaisille. Yrityksen työntekijä käyttää asiakastyössä asiakkaan omia välineitä. Kaikki työntekijät ovat koulutettuja ammattilaisia ja heillä on perehdytys ja tieto käytettävistä välineistä. Mikäli asiakkaan kotona olevissa välineissä huomataan epäasianmukaisia tai turvallisuusriskin muodostavia välineitä, työntekijä huolehtii, että välinettä ei käytetä ja velvoittaa asiakasta hankkimaan tilalle turvallisen ja tarkoituksenmukaisen välineen. Yrityksellä ei ole välinehuoltoa, hoitovälineet ovat kotihoidossa asiakkaan omia.

Hoivapalvelu Anne Oy:llä on käytössään lukollinen toimistohotellin huone osoitteessa Sinikalliontie 12, Espoo, joka ei ole tarkoitettu varsinaiseen asiakaskäyttöön. Tarvittaessa Hoivapalvelu Anne vuokraa kokoushuoneen Sinikalliontie 12 kiinteistöstä, jos asiakas tapaamiseen sellaista tarvitaan. Lisäksi Hoivapalvelu Anne omistaa erillisen kiinteistön, jota työntekijät voivat pitää taukotilana tai tarvittaessa työskennellä etänä sieltä käsin. Yrityksen autoja säilytetään kyseisen kiinteistön tiloissa. Tarvittaessa kalustettua asuntoa voidaan käyttää työsuhte- etuna työntekijälle.

Yrityksen palvelut tehdään useimmiten asiakkaan kotona tai tämän lähiympäristössä.

Toimistohotellissa säilytetään työhön tarvittavia tietoja sekä työntekijöiden käytössä olevia tietokoneita ja puhelimia. Nämä pidetään lukollisessa kaapissa silloin, kun ne eivät ole käytössä. Toimistohotellissa ja yrityksen omistamassa kiinteistössä on hälytys ja turvallisuuspalvelut 24h käytössä.

Toimistolla säilytetään myös asiakkaiden kotiavaimia, mikäli asiakas ei itse avaa ovea eikä asiakkaalla ole sähkölukkoa tai koodilukkoa. Avaimet säilytetään lukollisessa kaapissa eikä avaimen kirjauksesta käy ilmi kenen asiakkaan avain on kyseessä. Avaimessa on työntekijöiden tiedossa oleva koodi, jonka perusteella työntekijä tietää oikean avaimen.

3.9. Käytettävät teknologiset ratkaisut ja lääkinnälliset laitteet

Hoivapalvelu Anne Oy:ssä käytetään DomaCare asiakastietojärjestelmää syksystä 2024 lähtien. DomaCare on Invian Oy:n toimittama, Valviran hyväksymä tason 3 potilastietojärjestelmä. Tämä järjestelmä täyttää olennaiset vaatimukset ja olennaisten vaatimusten poikkeamista vastaa toiminnanohjausjärjestelmän rekisteröijä ja kehittäjä. Lisäksi on käytössä Fastroy nappula-järjestelmä, joka myöskin täyttää tarvittavat lainvaatimukset valviran hyväksymänä.

Yrityksen henkilöstö on koulutettu käyttämään toiminnanohjausjärjestelmiä ja yrityksessä on sisäisesti määritelty järjestelmälle kaksi pääkäyttäjää: toimitusjohtaja ja sairaanhoitaja. Toiminnanohjausjärjestelmästä on kirjalliset ohjeet. Toiminnanohjausjärjestelmässä on asiakkaiden yksilölliset hoitotiedot ja asiakkaan toiveet hoidon toteuttamisesta. Nämä näkyvät aina työntekijälle asiakaskäynnillä. Pääkäyttäjä järjestää tarvittaessa henkilökunnalle koulutusta toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön sekä koulutusta silloin, kun toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä laajennetaan uusille alueille.

Hyvinvointialueet voivat velvoittaa yritystä kirjaamaan asiakastietoja heidän omiin järjestelmiin, muun muassa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue käyttää LifeCare potilastietojärjestelmää, jolle Hoivapalvelu Anne kirjaa säännöllisin väliajoin. Hyvinvointialueen potilastietojärjestelmän hallinnasta vastaa hyvinvointialue. Yrityksessä huolehditaan, että potilastietojärjestelmiin on pääsy vain asiakastyötä tekeville ja jokaisella on omat, henkilökohtaiset tunnukset. Yrityksessä on tehty kattava tietoturvasuunnitelma, johon teknologiset ratkaisut on sisällytetty.

Lääkinnälliset laitteet ovat aina lähtökohtaisesti asiakkaiden omia tai asiakkaan itsensä vuokraamia ja laitteen toimintakunto on asiakkaan ja vuokraavan tahon vastuulla. Työntekijä huolehtii lääkinnällisten laitteiden käytöstä ja ilmoittaa asiakkaalle lääkinnällisen laitteen korjaus- tai uusintatarpeesta. Myös uusien, hoidossa tarvittavien lääkinnällisten laitteiden hankinnasta vastaa asiakas. Uusien lääkinnällisten laitteiden hankintaa asiakkaalle suosittelee koulutettu hoitaja tarpeen mukaan. Yleisimpiä asiakkaiden käyttämiä laitteita ovat turvarannekkeet, jotka asiakas itse hankkinut. Tämä asiakkaan turvarannekkeen testaus on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelmaan tarkistettavaksi jokaisella asiakaskäynneillä ja toimivuus kuukausittain kutsujärjestelmään varmistetaan.

Yrityksellä on muutama lääkinällinen laite tilanteisiin, joissa asiakkaalla ei vielä ole kyseistä, hoitotyössä tarvittavaa laitetta. Lääkinälliset laitteet on luetteloitu Laiterekisteriin ja laiterekisterin ajantasaisuudesta vastaa toimitusjohtaja. Laiterekisteristä käy ilmi laitteen tunnistetiedot, hankinta-ajankohta ja huoltotiedot.

Hoitohenkilökunta perehdytetään käytössä oleviin terveydenhuollon laitteisiin, riippumatta siitä ovatko ne asiakkaan vai yrityksen. Yrityksessä on määritelty laitevastaava, johon kehoitetaan olemaan yhteydessä, kuten lääkinällisten laitteiden ongelmatilanteissa. Laitevastaava ohjeistaa tarvittaessa vaaratilanneilmoituksen tekemisen Fimeaan. Vaaratilanneilmoitus tehdään kaikista vaaratilanteista tai läheltä piti -tilanteista. Laitevastaavana toimii toimitusjohtaja Anne Sundström puh. 0442569633, info@hoivapalveluane.com.

3.10. Lääkehoitosuunnitelma

Hoivapalvelu Anne Oy:n yhteistyökumppaniyritys lääkehoidossa on Lääkehoidon turva. Siellä farmaseutin ja yhteistyölääkärin Risto Laitilan sekä Hoivapalvelu Annen toimitusjohtajan ja vastuusairaanhoitajan avulla on laadittu yritykselle Lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain Lääkehoitosuunnitelma ja lääkeluvat on arkistoitu sähköiseen järjestelmään. Lääkeluvat ja lääkehoitosuunnitelman hyväksyy lääkehoidon turvan lääkäri.

Yhteistyölääkärin tehtävänä on vastata kotisairaanhoidon lääkehoidon kokonaisuudesta vahvistamalla allekirjoituksellaan toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma. Yrityksessä ei ole lääkevarastoa. Kaikki lääkkeet ovat asiakkaiden omia ja lääkkeitä säilytetään asianmukaisesti asiakkaalla. Kotihoidon asiakkailla suositamme apteekin annosjakelua.

Asiakkaan lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri. Hoivapalvelu Annen yhteistyölääkäri Risto Laitila Lääkehoidon turvasta sekä osaltaan Hoivapalvelu Anne Oy:n vastuu sairaanhoitaja, vastaavat että lääkehoitosuunnitelmaa toteutetaan oikein.

Lääkehoitosuunnitelmasta on vastuussa Hoivapalvelun Annen vastuusairanhoitaja Essi Ojala ja Toimitusjohtaja lähihoitaja Anne Sundström.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 1/10/2025.

Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitaja ja lähihoitajat seuraavan työnjaon mukaisesti:

Sairaanhoitaja (lääkehoitoon koulutettu laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö)

- Asiakkaan lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutuksen suunnittelu ja toteutus (mikäli asiakkaalla ei ole käytössään apteekin toimittamia lääkejakelupusseja sairaanhoitaja annostelee lääkkeet asiakkaan dosettiin)
- Lääkelistojen oikeellisuuden varmistaminen ja ajantasaistaminen yhdessä omahoitajan kanssa

- Vaativamman lääkehoidon toteutus (injektiot ihon alle ja lihakseen)
- Lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi
- Lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaalle ja omaisille

Lähihoitaja (lääkehoitoon koulutettu nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö) :

- Asiakkaan lääkityslistojen ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutus (lääkkeen jakaminen asiakkaalle apteekin annosjakelupusseista tai sairaanhoitajan annostelemista doseteista)
- Lääkehoidon vaikutuksen seuranta
- Lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille

Mahdolliset haittavaikutukset sekä lääkkeiden ottamatta jättämiset kirjataan erilliselle poikkeamien seurantalomakkeelle.

3.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Hoivapalvelu Anne Oy:ssä on asiakastietojen käsittelyä varten DomaCare ja Nappula kirjausjärjestelmä käytössä. Molemmat ovat Valviran hyväksymistä potilastietojärjestelmistä, jotta asiakastietojen käsittely ja säilyttäminen täyttää lainsäädännön ja viranomaisvaatimukset. Järjestelmässä jokaisella työntekijällä on omat käyttäjätunnukset ja salasanat.

Työntekijäkohtainen kirjautumistunnus vaaditaan jokaisen kirjauksen yhteydessä. Yritys noudattaa asiakasasiakirjojen käsittelyssä hyvinyntialueiden voimassa olevaa ohjetta asiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta sekä huomioi EU:n yleisen tietosuojasetuksen vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta yrityksen toiminnassa.

Sähköinen kirjaaminen tapahtuu Domacaren tai Nappulan asiakastietojärjestelmään joko tietokoneen selaimen tai puhelimen mobiilisovelluksen avulla. Kaikki tunnukset ovat henkilökohtaisia. Hoivapalvelu Annen toimistolla on työntekijöiden käyttöön varattu myös tietokone, jolla asiakastiedot kirjataan omia käyttäjätunnuksia käyttäen. Vain tarvittavia paperisia asiakastietoja säilytetään. Paperiset asiakastiedot ovat tärkeitä mm. poikkeustilanteiden varalle. Paperiset asiakastiedot säilytetään lukollisessa kaapissa. Poikkeustilanteessa asiakastiedot kirjataan paperille ja siirretään sähköiseen järjestelmään heti sen ollessa mahdollista. Jokaisessa yrityksen autossa on kynä ja paperia tietojärjestelmä häiriöiden varalle. Yrityksen tietoturvasuunnitelma on laadittu voimassa olevan lainsäädännön ja suositusten mukaisesti. Toimitusjohtaja huolehtii, että laadittua tietoturvasuunnitelmaa noudatetaan.

Toimitusjohtaja seuraa päivittäin kirjaamisten ajantasaisuutta.

Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja. Tietoturvasuunnitelmassa on kirjattu auki laitetoimittajakohtaisesti menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa sekä jatkuvuuden hallinta. Tietoturvasuunnitelma kuuluu työntekijöiden perehdytysohjelmaan. Toimitusjohtaja tarkistaa myös säännöllisin väliajoin työntekijöiden toimintatapoja ja tarvittaessa. Yrityksessä on varauduttu tietoturvallisuuden häiriöihin pitämällä asiakkaan perustiedot myös paperisena lukitussa kaapissa sekä ja kirjaamalla toimintaohjeet teknologian vikatilanteisiin. Yrityksellä on kirjalliset toimintaohjeet tietoturvasuunnitelmassa myös silloin, kun epäillään asiakastietojen vuotamisesta sivullisille. Kaikkiin tietoturvapoikkeamiin suhtaudutaan yrityksessä erittäin vakavasti ja toimitusjohtaja vastuulla on, että mahdolliset poikkeamat korjataan ja pyritään ehkäisemään tulevaisuudessa.

Asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaa toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja on myös tietosuojavastaava. Tietosuojavastaavan tehtävänä on myös seurata alan tietosuojaan liittyviä viranomaisohjeita ja -määräyksiä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: Anne Sundström (info@hoivapalveluanne.com; puh. 0442569633)

3.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen on yritykselle tärkeä laatumittari. Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Välitöntä asiakaspalautetta voidaan antaa myös puhelimitse, sähköpostilla, yrityksen kotisivujen kautta ja kirjeitse.

Lapsiperhetyössä asiakaspalautetta kerätään kirjallisesti sopimuksen päättyessä.

Hoivapalvelu Anne Oy:ssä tehdään jatkuvan asiakaspalautteen keräämisen lisäksi asiakastytyväisyyskysely sekä asiakkaille että asiakkaiden omaisille. Palautetta kerätään kirjallisesti ja suullisesti asiakkailta ja heidän omaisiltaan. Palaute käsitellään yrityksen palaverissa ja palautteen perusteella tehdään tarvittaessa muutoksia toimintaan ja samalla tähän omavalvontasuunnitelmaan. Toimitusjohtaja vastaa palautteen keräämisestä, tallentamisesta ja läpikäymisestä.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Hoivapalvelu Anne:n yrityksen toimintojen riskienhallinnasta vastaa toimitusjohtaja ja sitä toteutetaan jatkuvasti asiakastyössä. Hoivapalvelu Anne Oy:ssä laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan, pyrkimällä tunnistamaan ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Yrityksessä myös toimitaan suunnitelmallisesti epäkohtien ja todettujen riskitekijöiden poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja tarvittaessa raportointi Aluehallintovirastolle tai Valviraan. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtuman jälkeen toteutetaan sovitut jatkotoimenpiteet.

4.1 Riskien hallinnan vastuut, epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnan laadunhallinta sekä riskien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa. Uuden asiakkaan luona, ennen käyntien aloittamista, tehdään aina riskikartoitus sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Riskejä voi olla esim. fyysisessä työympäristössä, asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisessa tai riittämättömässä henkilöstömäärässä. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Hoivapalvelu Anne Oy:ssä riskinhallinnan edellytyksenä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Epäkohtia ovat esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Epäkohtia ovat myös mm. asiakkaan loukkaaminen sanoilla, kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia ongelmia. Kaltoinkohtelu tarkoittaa fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua esim. lyöminen, uhkailu, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai tönitään. Epäkohta tai sen uhka voi olla asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa esim. hoidon vakavat puutteet ja palvelusuunnitelman toteutumattomuus sekä pakotteet ja rajoitteet ilman asiakaskohtaista ja määräaikaista lupaa niiden käyttämiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Tähän vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yrityksessä pyritään tunnistamaan jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, jotka voivat vaarantaa toiminnan laatua tai vaatimuksia. Mikäli hoitotyössä toteutuu haittatapahtuma, kirjataan se välittömästi erilliseen tiedostoon ja asiasta informoidaan toimitusjohtajaa. Toimitusjohtaja käy tapahtuman läpi kyseisen työntekijän ja asiakkaan kanssa ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin, jotta haittatapahtuma ei toistu. Mikäli on tarvetta korjaaviin toimenpiteisiin, niihin ryhdytään välittömästi. Mikäli haittatapahtuma on sen laatuinen, että se voi toistua muidenkin työntekijöiden osalta, asia käsitellään viipymättä hoitohenkilöstön kanssa. Tuolloin mietitään myös, kuinka em. haittatapahtuman voi ennaltaehkäistä. Kaikki haittatapahtumat kirjataan.

Yrityksen toimitusjohtaja vastaa riskienhallinnan kokonaisuudesta. Käytännön työssä koko henkilöstö tarkkaillee mahdollisia riskejä oman työnsä näkökulmasta ja raportoi mahdollisista riskeistä esihenkilölleen. Toimitusjohtaja huolehtii, että henkilöstö on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan.

Mikäli tapahtuu läheltä piti- tai vaaratilanne, tästä ilmoitetaan heti esihenkilölle. Työnantajan tulee selvittää työn vaarat ja arvioida ne. Tapaturmista tehdään tapaturmailmoitus. Toteutuneista haitta- tai vaaratapahtumista sekä läheltä piti -tapahtumista keskustellaan seuraavassa viikkokokouksessa. Kokouksessa sovitaan toimenpiteiden toteuttamiseen vastuuhenkilö ja tämä kirjataan haittatapahtuman tietoihin. Esihenkilö seuraa mahdollisten korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Turvallisuudenhallinta on osa kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, hoidon dokumentoinnin, fyysisien ympäristön, apuvälineiden sekä osto- ja tukipalvelujen osalta jatkuvasti.

Tämän lisäksi yritys on laatinut valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman henkilöstölle toimiakseen poikkeustilanteissa sekä häiriötilanteissa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän tapaturmariski	Merkittävä riski. Riskien pientäminen kun kartoitetaan ja koulutetaan työntekijää. Tunnistamaan vaaranpaikat. Vaikuttaa henkilöstömäärään ja työntekijän terveyteen.	Asiakkaiden aloituskäynnillä kartoitetaan riskit. Esim. erilliset asumisturvallisuuteen liittyvät lomakkeet käytössä. Työntekijöiden koulutus/tietoisuuden lisääminen. Työnkuva on selkeä jokaiselle. Työmäärä on oikeanlainen. Työterveyshuollon kanssa yhteistyö. Hyvä ergonomia. Asianmukaiset työvälineet ja työskentelyolosuhteet käytössä.
Lääkeriski	Suuri riski. Vaikuttaa suoraan asiakkaan terveyteen.	Apteekin annosjakelu käytössä asiakkaila. Henkilökunnan koulutus. Lääkeluvat jokaisella kunnossa jotka tekevät lääkinnällisiä töitä. Niillä joilla ei ole annosjakelu käytössä: lääkkeiden kaksoistarkistus. Asianmukainen lääkkeiden säilytys asiakkaiden kotona. Lääkäriin asiantuntijuuden hyödyntäminen. HaiPro ilmoitukset. Tarkka ja selkeä kirjaaminen asiakastietojärjestelmään.
Infektioriski /epidemia	Suuri riski. Hyvällä ohjeistuksella riskin pieneneminen. vaikutus koko henkilöstöön ja asiakkaisiin, jos henkilöstö sairastuu.	Hyvät, ohjeistetut hygieniakäytännöt. Jatkuva ajantasainen koulutus henkilökunnalle. Sairaalaan kotiutuvan sekä infektiota sairastavan as. kohdalla erityishuomio suojaukseen. Vahva omahoitajuus. Riittävä määrä suojavarusteita. Yrityksellä tehty laaja hygieni- ja jätehuoltosuunnitelma. Joditabletteja on toimistolla. Myös omaisia ohjataan riittävään hygieniaan ja suojautumiseen.
Laitevika	kohtalainen riski. Välitön vaikutus mittaustuloksiin ja hoitoon.	Henkilökunnan koulutus. Laitteiden säännöllinen testaaminen ja huolto. Henkilökunnalla varalaite, jos as. laite epäkunnossa. Raportointikäytännöt tarvittaville tahoille.
Tietoturvariski	Suuri riski. Salassapidettävän materiaalin säilytyksen huolehtiminen. Tietovuotoriski.	Henkilökunnan koulutus. Tietoturvasuunnitelma. Asiakastiedon oikea säilytys ja käsittelytapa perehdytetty jokaiselle. Sähköisessä muodossa asiakastiedot joihin pääsy vain omilla tunnusluvuilla.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Poikkeaman prosessi

- 1) Yrityksen työntekijät ilmoittavat poikkeamista heti esihenkilölle.
- 2) Poikkeamat käsitellään viikkokokouksessa ja korjaaville toimenpiteille nimetään vastuuhenkilö.
- 3) Esihenkilö vie asiaa eteenpäin tarvittaville viranomaisille ja tahoille.
- 4) Toimitusjohtaja käynnistää toimenpiteet, jotta tulevaisuudessa mahdolliset uhat ja riskit vältettäisiin. Toimenpiteet kirjataan ja viestitään henkilöstölle.
- 5) Henkilöstöä on ohjeistettu kirjallisesti ja toimitusjohtaja muistuttaa säännöllisesti henkilöstöä näiden asioiden tiimoilta.

Hoivapalvelu Anne Oy:ssä on käytössä seuraavat riskienhallinnan/omavalvonnan ohjeet:

- Perekdytyssuunnitelma ja -kansio
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Toiminta ohjeet haitta-vaara-läheltäpiti tilanteisiin
- Hygienia- ja jätehuoltosuunnitelma
- Terveysthuollon laitteiden laiterekisteri
- Vaarojen tunnistaminen -toisen kotona tehtävään työhön
- Asumisturvallisuuden tarkistuslomake
- Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- Ohje asiakirjojen laadintaan, säilytykseen, salassapitoon ja luovutukseen
- Tietoturvasuunnitelma
- Rekisteriseloste

Riskikartoitus tehdään näitä suunnitelmia ja ohjeita päivitettäessä.

Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan ja palvelunjärjestelmän ilmoitusvelvollisuus perustuu valvontalain 29§ ja 34§ mukaisesti seuraavanlaisesti:

Hoivapalvelu Annen on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle jos omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneen asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, vaaratapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä sellaiset puutteet, joilla palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Yritys noudattaa seuraavia ohjeita liittyen työntekijän tekemään ilmoitukseen epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyen. Valvontalaki 29-30§.

Epäkohtia ovat esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin khelu tai toimintakulttuuriin sisältyä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Epäkohtia ovat mm. asiakkaan loukkaaminen sanoilla, kaltoin kohtelua, toimintakulttuurista johtuvia ongelmia. Kaltoinkohtelu tarkoittaa fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua esim. lyöminen, uhkailu, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiakillisesti ja loukkaastai tai tönitään. Epäkohta tai sen uhka voi olla asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa esim. hoidon vakavat puutteet ja palvelusuunnitelman toteutumattomuus, pakotteet ja rajoitteet ilman asiakaskohtaista ja määräaikaista lupaa niiden käyttämiseen.

Valvontalain 29 §:n mukaan yrityksen henkilöstö on ilmoitusvelvollinen huomattessaan uhan tai epäkohdan asiakkaan hoidossa. Henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Henkilöstöä kehoitetaan tuomaan aktiivisesti ja matalalla kynnyksellä esille mahdollisia uhkia ja esille tuodut epäkohdat käsitellään huolella. Kaikki tapahtumat selvitetään ja käydään läpi perusteellisesti. Mikäli epäkohta tai uhka on seurausta yrityksen ulkopuolisesta toiminnasta, asiasta tehdään ilmoitus viranomaisille.

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanna omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Valvovana viranomaisena alue- hallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

Työntekijöiden toimintaohje

- 1. Työntekijä ilmoittaa asiasta heti toimitusjohtajalle.**
- 2. Toimitusjohtaja ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.**
- 3. Toimitusjohtaja käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan / läheltä-piti - tilanteen /vaaran / uhan poistamiseksi, mikäli uhka koskee yrityksen omaa toimintaa. Epäkohta kirjataan.**

Huom!

Mikäli toimitusjohtaja ei käynnistä em. toimenpiteitä, ilmoituksen tehneen työntekijän on ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle (Etelä-Suomen aluehallintovirasto). Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa Hoivapalvelu Anne Oy:n omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä hyvinvointialueelle.

Hoivapalvelu Anne Oy:n toimitusjohtaja tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista säännöllisesti sekä perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät toimintaohjeet ovat nähtävänä yrityksen toimistossa perehdytyskansioissa, joka on osana omavalvontasuunnitelmaa.

Velvollisuus ohjata henkilö sosiaalihuollon tuen piiriin (sosiaalihuoltolaki 48§)

Terveystenhuollon ammattihenkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tehdä tietyissä tilanteissa ilmoitus hyvinvointialueen viranomaisille ilman, että rikkoo toiminnallaan salassapitosäännöstöä. Ilmoitusvelvollisuus koskee esimerkiksi seuraavanlaisia tilanteita:

- 1. Sosiaalihuollon tuen tarve - velvollisuus ohjata henkilö, jolla on ilmeinen sosiaalihuollon tarve, hakemaan sosiaalihuollon palveluja tai pyytää henkilöltä suostumus olla ammattihenkilönä itse kunnan sosiaalihuoltoon yhteydessä tuen tarpeen arviointia varten. Suostumusta ottaa kunnan sosiaalihuoltoon /sosiaaliviranomaisiin yhteyttä ei tarvita, jos henkilö ei ole kykenevä huolehtimaan itsestään terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii.**

Terveysthuollon ammattihenkilön tulee ilmoittaa kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään, terveydestään tai turvallisuudestaan. Ilmoitus täytyy tehdä myös viranomaiselle, jos asunnossa tai asunnon välittömässä läheisyydessä on suurentunut palokuorma. Terveysthuollon ammattihenkilön tulee myös ilmoittaa hyvissä ajoin ennen iäkkään henkilön kotiuttamista terveydenhuollon laitoksesta.

2. Lastensuojeluasiat - velvollisuus tehdä Lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sen kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos saa tietää lapsesta, jonka hoito, huolenpito, kehitys tai lapsen oma käyttäytyminen herättää huolta. Ilmoitus on tehtävä viipymättä (lastensuojelun tarpeen selvittäminen). Myös ennen lapsen syntymää on mahdollista tehdä Ennakollinen lastensuojeluilmoitus. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös epäilyä siitä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena rangaistavaksi säädettyjä tekoja. Seksuaalirikosepäily ilmoitetaan viipymättä poliisille. Lisätietoa ja kaavakkeet: thl.fi

Huoli-ilmoitus

Jokaisella henkilöllä tai organisaatiolla on oikeus tehdä Huoli-ilmoitus, jos on huolissaan läheisen tai jonkun muun kohtaaman henkilön elämäntilanteesta. Huoli-ilmoituksen voi siis tehdä kuka tahansa, joka on huolestunut toisen henkilön elämäntilanteesta. Tällöin voi ottaa yhteyttä Hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin, josta arvioidaan tilannetta tarkemmin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on velvollisuus tehdä sosiaalihuollolle ilmoitus, mikäli he saavat työsssänsä tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Yhteystiedot Huoli-ilmoituksen tekemiseen löytyy jokaisen Hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Huoli-ilmoitusta suositellaan tehtäväksi silloin, kun henkilön olosuhteista ei ole tarkempaa tietoa. Esim. kun kyseessä on asiakkaan lähistöllä asuva henkilö, joka ei ole yrityksen asiakas ja asiakkaasta ei voida tehdä sosiaalihuollon ammattilaisen ilmoitusta. Huoli-ilmoituksen voi tehdä myös omainen tai kuka tahansa henkilön tilanteesta huolestunut. Huoli-ilmoituksella tuntematon henkilö voidaan ohjata sosiaalihuollon piiriin.

Muut ilmoitukset

Terveysthuollon ammattihenkilöllä on myös mm. velvollisuus ilmoittaa Valviralle seikasta, joka voi vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta.

(Lähde: Valvira.fi - Terveysthuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia)

4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hoivapalvelu Anne Oy:n toimitusjohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Kaikilla hoitohenkilöstöön kuuluvilla on oikeus ja velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit. Tämä tapahtuu joko toimitusjohtajan kautta tai tuomalla asian esille työkokouksessa. Hoivapalvelu Anne Oy on niin pieni yritys, jolloin kaikilla

työntekijöillä on mahdollisuus osallistua samaan työkokoukseen yhtäaikaaisesti. Tällöin asia tulee käsiteltyä kaikkien ollessa läsnä.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan viikkokokouksessa ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaan, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä. Toimenpiteistä sovittaessa sovitaan aikataulusta ja vastuuhenkilöistä ja kirjataan, miten toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan. Mikäli toimenpide on seurausta asiakkaalle aiheutuneesta haitasta, ilmoitetaan korjaavista toimenpiteistä myös asiakkaalle ja tämän omaiselle.

Esimerkkinä asiakkaan kaatuminen kotonaan. Kaatumisten ehkäisy on tärkeää ja työntekijät seuraavat asiakkaiden kotona kaatumiselle altistavia riskitekijöitä. Riskitekijät keskustellaan auki, sovitaan korjaavat toimenpiteet ja toteutetaan ne yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa tämän omaisen kanssa. Hoivapalvelu Anne Oy:ssä kehitetään jatkuvasti kaatumisen ehkäisyn seuranta ja toteutuneita korjaustoimienpiteitä käytetään myös muiden asiakkaiden kodeissa mahdollisuuksien mukaan.

Infektioiden torjunta

Yrityksessä kaikki työntekijät noudattavat hygieniaoheita. Hoivapalvelu Anne noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla. Tavanomaiset varotoimet ovat toimintatapoja, joiden avulla katkaistaan mikrobien tartuntatiet. Varotoimien avulla mikrobeja estetään siirtymästä asiakkaasta työntekijään tai pintoihin ja toisinpäin. Tavanomaisia varotoimia on esimerkiksi huolellinen käsihygienia, tarvittavien suojaisten käytön sekä oikeat ja hyväksytyt toiminta- ja työtavat. Erikseen huomioidaan lisäksi eritetahradesinfektion sekä pisto- ja viiltovahinkojen ehkäisy. Lisäksi Hoivapalvelu Anne Oy ohjaa ja kouluttaa omaa henkilökuntaansa ajankohtaisten ohjeistusten osalta. Infektioiden ennaltaehkäisyä on käsitelty myös työterveyshuollon kanssa. Yrityksellä on laadittu hygieni- ja jätehuoltosuunnitelma, joka on osa perehdytysuunnitelmaa ja tätä omavalvontasuunnitelmaa.

Toimitusjohtaja seuraa aktiivisesti Sosiaali- ja terveysministeriön, THL:n tiedotteita sekä hyvinvointialueiden infektio ohjeistuksia saadakseen ajantasaiset infektioiden torjuntaohjeet käyttöönsä. Infektiorjunnassa hyvä mittari on seurata työntekijöiden ja asiakaskunnan sairastavuutta. Jos herää epäily tarttuvasta taudista, niin selvitystyö aloitetaan välittömästi epäilyn syntymisen jälkeen.

Hygieniayhdyshenkilönä toimii toimitusjohtaja Anne Sundström,
hoivapalveluanne@gmail.com

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Hoivapalvelu Anne Oy:n alihankkijat ovat tarkoin valittuja; Haukilahden hoivapalvelu Oy ja Celin. Yritys käyttää vain niitä alihankkijoita joita hyvinvointialueen ostopalveluissa on hyväksytty. Alihankkijoita käytetään vain sijaisjärjestelyihin silloin kun oma henkilökunta on estynyt tekemästä työtä. Haukilahden hoivapalvelussa on lähihoitaja ja sairaanhoitaja käytettävissä kotihoidon palveluihin tarpeen mukaan. Celin palveluntuottajalta ostetaan vain Sosionomin työtä lapsiperheiden palveluun ja perhetyön palveluihin sijaistamaan omaa

henkilökuntaa. Alihankkijoiden avulla taataan käyntien jatkuvuus tilapäisten sairastumisten vuoksi.

4.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Yrityksessä on tehty valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma 7/24. Kyseinen dokumentti on päivitetty 5.10.2025. Yrityksen toimitusjohtaja vastaa sekä yrityksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta että valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on päivitetty huhtikuussa 2025. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan yrityksessä jatkuvasti. Havaitut puutteet kirjataan ja korjataan suunnitelman mukaisesti. Koko henkilöstö on sitoutunut omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen toimintojen toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijöiden perehdytystä ja omavalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi yrityksen työntekijöiden kanssa. Henkilöstön tulee kuitata omavalvontasuunnitelma luetuksi.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Poikkeamista omavalvontasuunnitelmaan käsitellään yrityksen viikkokokouksissa. Poikkeamat kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantalomakkeelle. Seurantalomakkeet julkaistaan julkisessa tietoverkossa neljän kuukauden välein. Tämä on osa omavalvontasuunnitelman dokumentoitua seurantaa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa tai neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja. Toimitusjohtajan tehtävänä on myös raportoida muutokset valvovalle viranomaiselle ja valvoa, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja havaitut puutokset ja muutokset korjataan.

Omavalvontasuunnitelma on aina nähtävillä yrityksen toimitiloissa, tai yrityksen kotisivuilla. Mikäli omavalvontasuunnitelmaan tulee muutoksia, jotka on nopeasti saatava koko henkilöstön tietoisuuteen, huolehtii toimitusjohtaja, että myös asiaa käsitellystä kokouksesta poissaolleet työntekijät saavat tiedon muutoksista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Omavalvontasuunnitelmasta on julkisesti nähtävillä aina tuorein, viranomaisen hyväksymä versio.

Liite Etäkotihoitoa koskevat toimintaperiaatteet ja laadulliset edellytykset sekä riskien hallinta

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hoivapalvelu Anne tuottaa etäkotihoitoa palveluyksikön rekisteröintipäätöksessä mainituissa palvelupisteissä (Sinikalliontie 12)

Palvelun toiminta-ajatus on tuottaa korkealaatuista etäkotihoitoa videokäynteinä asiakkaille.

Palvelua on tavoitteena tuottaa PSOP- asiakkaille, ostopalveluasiakkaille ja suoraan yksityisille asiakkaille.

Palvelun tuotetaan seuraavilla hyvinvointialueilla: Helsinki, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Laatuvaatimukset, laadunhallinnan toteuttamistavat, vastuu palvelujen laadusta

Etäkotihoitossa vaatimuksena on laadukkaat, asiakas- ja potilaskeskeiset, turvalliset ja asianmukaisesti toteutetut palvelut. Palvelunarvioinnissa käytettävään laadunhallintaan julkisille PSOP- tai ostopalvelupotilaille kaikkia työkaluja ja mittareita, joita julkinen osapuoli mahdollistaa ja edellyttää yksityisessä kotihoito- ja etäkotihoitopalvelutuotannossa. Lisäksi palvelunarvioinnissa käytetään lähikotihoitossa käyttämäämme ja kehittämäämme laatukyselyä, johon kuuluu erilliset kysymykset etäkotihoitosta. Kysymykset käsittelevät asiakkaan tyytyväisyyttä etäkotihoiton laatuun, sopivuuteen palvelumuotona hänelle ja mahdollisia poikkeamia tai toiveita palvelussa. Vastuu etäkotihoiton palvelujen laadusta, vastuuhenkilöt ja prosessit ovat vastaavat kuin lähikotihoitossa ja muissa Hoivapalvelu Annen tuottamissa palveluissa.

Poikkeamien, kehitysehdotusten ja muistutusten käsittely

Laadunhallinnan oleellinen työkalu on poikkeamien, kehitysehdotusten ja muistutusten käsittely. Asiakkaan, läheisen tai työntekijän etäkotihoitossa laatukyselyssä tai spontaanisti esille tuomat poikkeamat, kehitysehdotukset sekä muistutukset kirjataan ja käsitellään erikseen luokitellusti vastaavasti systemaattisesti etäkotihoiton osalta kuin lähihoidon osalta.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy etäkotihoitoon pohjautuu joko julkisen asiakkaan ostopalvelu- tai palvelusetelipalvelupäätökseen tai yksityisen asiakkaan kanssa tehtyyn palvelusopimukseen. Teknisesti asiakkaan pääsy etäkotihoitoon varmistetaan Digihappy teknologialla, joka on muokattu asiakkaan toimintakyky huomioiden yksilöllisesti helpoksi ja turvalliseksi. Tiedonsaanti- osallisuus – ja itsemääräämisoikeus varmistetaan julkisen asiakkaan tai/ ja hänen edunvalvojansa kanssa tehdyssä hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja yksityisen asiakkaan kanssa erillisessä hoitopalvelusopimuksessa. Erityisesti huomioidaan asiakkaan toive ja toimintakyky videopuhelujen automaattisen avautumisen osalta ja tästä sovitaan kirjallisesti asiakkaan tai/ ja hänen edunvalvojansa kanssa. Videopuhelun automaattinen avautuminen on Digihappy palvelussa vapaaehtoista eli asiakaskohtaisesti voidaan asettaa, avautuuko videopuhelu automaattisesti vai yhdellä painalluksella. Automaattinen avautuminen voidaan valita, jos asiakas ei kykene itse vastaamaan puheluihin tai jos ei vastaa. Jos on valittu videopuhelun automaattinen avautuminen, kirjallisesti sovitaan milloin työntekijä soittaa, pääsääntöisesti niin, että soitto tapahtuu sovittuina aikoina tai jos on epäily tai tieto hätätilanteesta. Valintaa automaattisesta avautumisesta muutetaan aina palvelusopimuksen

aikana, jos asiakas tai/ja edunvalvoja näin toivoo. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet varmistetaan etäkotihoitossa muilta osin kuten lähikotihoitossa.

Henkilöstö ja henkilöstön riittävyyden seuranta

Etäkotihoitoon perehdytetään koko hoivapalvelu Anne henkilöstö. Perehdytykseen sisältyy sekä prosessien, raportoinnin että tietotekninen koulutus. Henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti riittävä määrä niin, että osaavaa henkilöstöä on myös poikkeustilanteissa esimerkiksi sairausloma- tai muiden poissaolojen aikana. Henkilöstön pätevyys- tausta- ja osaamisvaatimukset ovat tilaajan edellyttämät julkisessa palvelutuotannossa ja yksityisessä palvelutuotannossa vastaavat kuin lähikotihoitossa. Henkilöstön riittävyyden seuranta on vastaava kuin lähikotihoitossa.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan kuten lähikotihoitossa. Kirjausprosessit ovat vastaavat kuin lähikotihoitossa.

Toimitilat, tietojärjestelmä ja teknologian käyttö

Hoivapalvelu Anne tuottaa etäkotihoitoa palveluyksikön rekisteröintipäätöksessä mainituissa palvelupisteissä (Sinikalliontie 12).

Etäkotihoitossa käytetään asiakastietojen kirjaamiseen samoja asiakastietojärjestelmiä kuin lähikotihoitossa.

Etäkotihoitossa käytetään Digihappy Oy tuottamaa viestintävideoalustatietojärjestelmää kokonaispalveluna.

Palveluun kuuluu laadukas teknisesti muokattu ja hallittu Samsung-tabletti, jalusta, suojakalvo, pitkä johto ja laturi. Sim- kortti ja liittymä. Digihappy videopuhelusovellus ja sen käyttö seniorille ja hoitajalle. Hoitajasovellus ja hoitaja-adminpaneeli, johon on erilliset ja työtehtävän mukaan rajatut käyttöoikeudet vastuuhoitajalla ja hoitajilla. Seniori voidaan yhdistää useaan hoitajaan halutussa järjestyksessä. Kukin hoitaja näkee sovelluksesta vain omat asiakkaansa. Asiakkaalle voidaan antaa lupa myös soittaa hoitajalle, nämä puhelut yhdistyvät halutussa järjestyksessä hoitajille ja vastaamaton puhelu jää kaikille liitetyille hoitajille punaiseksi, kunnes joku hoitajista soittaa asiakkaalle takaisin.

Lisäksi palveluun kuuluu valinnaisesti videopuhelusovelluksen käyttö perheen jäsenille perhetili-ominaisuuden myötä. Lisäksi tabletissa on aktivoivia, testattuja ja kehittyjä, suosittuja sovelluksia. Sovellusvalikoima on valittavissa ja siinä on esimerkiksi maksuttomat äänikirjat, lehdet, Digihappy muistipeli ja YleAreena. Palveluun kuuluu jatkuva it-tuki ja laite- ja etähallinta. Laitteet ovat käyttövalmiita ja valmiiksi asennettuja. Palvelu voidaan toteuttaa asiakkaalle tabletin sijaan myös vastaavasti kehitetyllä Samsung puhelimella.

Digihappyn tietojärjestelmään ei tallenneta asiakastietoja ja se ei ole yhteydessä Kanta-arkistoon. Videopuheluja ei tallenneta. Järjestelmän käyttäjiä ovat siihen liitetyt, palvelutuottajan olemassa olevat, tunnistetut asiakkaat.

Digihappy tietojärjestelmä on Valviralta Digihappyn saaman päätöksen mukaisesti video-äänipalvelu- ja viestintäalusta. Digihappy tietojärjestelmä ei ole asiakastietojärjestelmä.

Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa sekä jatkuvuudenhallinta

Virhe- ja ongelmatilanteiden ehkäisy, hallinta, toipuminen ja jatkuvuudenhallinta on dokumentoitu ja toteutetaan seuraavasti:

Virhe- ja ongelmatilanteita ehkäistään seuraavasti

- Palvelutarjoaja (Digihappy)
 - käyttää vain korkealuokkaisia laitteita ja lisäosia
 - ohjelmistot ovat kehitetty modernilla, luotettavalla teknologialla ja kehityksessä ja hallinnassa korkeimmalla prioriteetilla on palvelun jatkuvuus ja turvallisuus
 - Järjestelmiä päivitetään ja hallitaan aktiivisesti
 - Poikkeamien syyt selvitetään aktiivisesti
- Palveluntuottaja (Hoivapalvelu Anne oy)
 - Kouluttaa ja perehdyttää Digihappyn tuelle henkilöstön huolellisesti
 - Dokumentaatio on luotettavaa ja ajantasaista
 - Loppukäyttäjät on selkeästi informoitu järjestelmästä
 - Raportoi poikkeamista Digihappy oy:lle aktiivisesti

Videopuheluyhteysongelman asiakastilanteen hallinta, toipuminen ja jatkuvuudenhallinta

- Jos videoviestintäyhteyttä asiakkaaseen ei saada suunnitellusti tai yhteys katkeaa ei suunnitellusti, toimitaan seuraavasti
 - työntekijä arvioi tilanteen kriittisyyden asiakkaan välittömän terveyden kannalta
 - Luokka 1 , asiakas tarvitsee heti apua
 - Luokka 2, asiakas tarvitsee yhteyden kahden tunnin kuluessa
 - Luokka 3, asiakas tarvitsee yhteyden neljän tunnin kuluessa
- Luokka 1
 - On kyseessä, jos on odottamaton hätätilanne ja videoyhteys asiakkaaseen katkeaa, ja jossa asiakkaan henki on välittömästi uhattuna, esimerkiksi vaikea sairaskohtaus videopuhelun aikana ja yhteys katkeaa. Työntekijä hälyttää 112.
- Luokka 2 ja 3
 - Työntekijä ottaa asiakkaaseen uudestaan yhteyttä vähintään kolme kertaa.
 - Työntekijä käyttää yhteydenottoon videoviestialustaa, ja lisäksi soittaa asiakkaan puhelinnumeroon. Työntekijällä on aina saatavissa tieto myös asiakkaan puhelinnumerosta.
 - Työntekijä ilmoittaa it-palvelutarjoajan—(Digihappy) it-tukeen yhteysongelmasta.
 - Työntekijä informoi esimiestään ja kokonaisarvion pohjalta, he suunnittelevat asiakkaan hoidon jatkuvuuden, korvaten videokäyntejä puhelinkäynnillä tai/ja lähikäynnillä.

Videopuheluyhteysongelman tekninen hallinta, toipuminen ja jatkuvuudenhallinta

- Käyttöön liittyvä ongelma, mikä voidaan ratkaista laite- ja etähallintajärjestelmällä
 - Digihappylla on laite- ja etähallinta laitteisiin, mikä mahdollistaa useiden ongelmien ratkaisemisen hallintajärjestelmän kautta suoraan. Tällöin Digihappy säätää laitteen asetuksia tai esimerkiksi uudelleen käynnistää laitteen.

- Käyttöön liittyvä ongelma, kun tarvitsee tehdä toimenpiteitä laitteella, kuten esimerkiksi laitteen laittaminen lataukseen, jos akku on loppunut
 - Työntekijä saa ohjeet esihenkilöltä ongelman ratkaisemiseksi
- Työntekijä toimii ohjeiden mukaisesti lähikäynnillä ja saa tukea tarvittaessa palvelutarjoajan(digihappy) it-tuesta. Jos asiakas pystyy itse koskemaan laitteeseen, myös asiakasta voidaan neuvoa yksinkertaisen ongelman ratkaisussa.
- Kyseessä on laiterikko
 - Digihappy toimittaa Hoivapalvelu Annelle valmiiksi asennetun uuden laitteen tai palvelukokonaisuuden osan, kuten esimerkiksi sim-kortin. Laite on käyttövalmiiksi asennettu ja toimitusvalmis arkipäivisin 24 tunnin kuluessa laitevian toteamisesta. ***Hoivapalvelu Annella on varalaitte mahdollisen laiterikon varalle.***

Pitkittyneen ja laajan yhteysongelman tai poikkeustilanteen hallinta, toipuminen ja jatkuvuudenhallinta

- Jos kysessä on laaja ja pitkäkestoinen ongelma tai poikkeustila, Hoivapalvelu Anne oy siirtyy noudattamaan ennalta laadittua väliaikaista hoidon toimintasuunnitelmaa.
- Palvelutuottaja(Digihappy) ratkaisee tietoteknistä ongelmaa korkealla prioriteetilla kaikilla käytettävissä olevilla keinoilla. Jos kyseessä on force majeure tilanne, esimerkiksi sota tai tietoliikennehäirintä, palvelutuottaja(Digihappy) ratkaisee ongelmaa välittömästi kun force majeure tilanne on ratkennut korkealla prioriteetilla kaikilla käytettävissä olevilla keinoilla.

Koulutus ja varautuminen

Hoivapalvelu Anne oy varautuu virhe-ja poikkeamatilanteisiin ennalta

- Toimintatavat on dokumentoitu työntekijöiden sisäisiin ohjeisiin
- Toimintatavat on käyty läpi etäkotihoivan perehdytyskoulutuksessa
- Toimintatavat on sisällytetty uuden työntekijän perehdytykseen

Toimenpiteet tietosuojapoikkeamissa

Etäkotihoivan tietosuojapoikkeamissa toimintatavat on samat kuin muissa tietosuojapoikkeamissa.

