



Omavalvontasuunnitelma

HemmaKoti Avustajat Oy (3450536-5)

Sisällys

Omavalvontasuunnitelman mallipohja.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
2.1 Toiminta-ajatus	4
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
4. Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	7
4.1 Riskienhallinta	7
4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.3 Riskienhallinnan työnjako	7
4.4 Riskien tunnistaminen.....	7
4.5 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	8
4.5.1 Palvelutarpeen arviointi	9
4.5.2 Hoito- ja palveluntoteuttamissuunnitelma	9
4.6 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	10
4.7 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	12
4.7.1 Palvelun sisällön omavalvonta.....	12
4.7.2 Asiakasturvallisuus.....	14
4.7.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	15
4.8 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	16
4.8.1 Henkilöstön määrä ja rakenne	16
4.8.2 Henkilöstövoimavarojen riittävyys.....	17
4.8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	17

4.9 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	18
4.9.1 Asiakkaan asiallinen kohtelu	18
4.9.2 Ilmoitusvelvollisuus.....	19
4.9.4 Asiakkaan oikeusturva	19
5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen sekä toiminnan kehittäminen.....	21
5.1 Riskien ja epäkohtien käsittely.....	21
5.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	21
5.3 Korjaavat toimenpiteet	22
5.4 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	22
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	23
5.1 Seuranta ja laadunvalvonta	23
5.2 Poikkeamien hallinta ja korjaavat toimenpiteet	23
5.3 Asiakaspalaute ja jatkuva kehittäminen.....	23
Lähteet	24

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: HemmaKoti Avustajat Oy
Y-tunnus: 3450536-5
Sote-alueen nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Helsinki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Kymenlaakson hyvinvointialue, Pirkanmaan hyvinvointialue, Keski-Suomen hyvinvointialue, Varsinais-Suomen hyvinvointialue, Kanta-Hämeen hyvinvointialue.
Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus: Ei toimintayksikköä. Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona.
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Henkilökohtaisen avun palvelut, perhepalvelut, erityisen osallisuuden tuki ja kotipalvelut. Ikäihmiset, kehitysvammaiset, perheet ja lapset, muut henkilökohtaisen avun tarpeessa olevat henkilöt.
Puhelin: 029-1700775
Sähköposti: info@hemmakoti.com

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Toiminta-ajatus

HemmaKoti Avustajat Oy tuottaa henkilökohtaista apua, erityisen osallisuuden tukea sekä perhepalveluita vammaisille, vammautuneille ja muille toimintarajoitteisille henkilöille sekä heidän perheilleen. Palvelujen tavoitteena on edistää asiakkaiden yhdenvertaisuutta, itsenäistä suoriutumista, osallisuutta sekä mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan yksilöllisten tarpeiden ja palvelupäätösten mukaisesti.

Henkilökohtainen apu, erityisen osallisuuden tuki ja perhepalvelut toteutetaan asiakkaan tarpeiden mukaan joko pitkä- tai lyhytaikaisina kokonaisuuksina. Tuki voi olla säännöllistä tai yksittäisiin tilanteisiin liittyvää. Palvelut järjestetään pääasiassa asiakkaan omassa kodissa tai muussa asiakkaan määrittämässä toimintaympäristössä asiakaslähtöisesti, joustavasti ja turvallisesti.

Palvelut kohdistuvat vammaisiin, vammautuneisiin ja muihin toimintarajoitteisiin henkilöihin sekä heidän perheisiinsä. Palvelut palvelevat eri ikäryhmiä ja eri elämäntilanteissa olevia asiakkaita, ja ne toteutetaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden, valintojen ja palvelupäätösten mukaisesti.

Palveluja tuotetaan pääasiassa hyvinvointialueille palveluseteli- ja ostopalveluina sekä yksityisasiakkaille palvelusopimusten perusteella. HemmaKoti varmistaa palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden huolellisella henkilöstön perehdytyksellä sekä osaamisen jatkuvalla kehittämisellä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutuksia, jotka liittyvät muun muassa vuorovaikutukseen, kommunikointimenetelmiin, turvallisiin toimintatapoihin, erityisen osallisuuden tukemiseen sekä poikkeus- ja hätätilanteissa toimimiseen.

HemmaKoti Avustajiin on perustettu moniammatillinen työryhmä, joka kehittää ja yhtenäistää toimintamalleja, tukee palvelujen laadukasta ja turvallista toteutumista sekä vahvistaa asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia ja merkityksellistä arkea.

Toiminta perustuu sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevaan lainsäädäntöön, vammaispalvelulakiin sekä valtakunnallisen palveluntuottajien rekisterin (Soteri) vaatimuksiin. Tiedot tarkistetaan ja päivitetään vuosittain.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Missio

HemmaKoti Avustajien missiona on tukea asiakkaiden sujuvaa, omannäköistä arkea sekä edistää yhdenvertaista osallisuutta yhteiskunnassa. Lisäksi tavoitteena on tarjota työmahdollisuuksia erilaisissa elämäntilanteissa oleville henkilöille ja tukea täsmätyökykyisten työllistymistä. Lähtökohdana on ajatus, että jokaisella on oikeus elää omannäköistä elämää ja saada siihen tarvitsemansa tuki.

Arvot

Rohkeasti, arvostaen ja innostuen.

Arvot ohjaavat kaikkea toimintaa ja näkyvät tavassa kohdata asiakas yksilönä, kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan sekä toimia kannustavasti ja luottamusta rakentavasti.

Toimintaperiaatteet

- Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toiveisiin ja palvelupäätökseen.
- Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.
- Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan arjen sujuvuus, osallistuminen ja yhdenvertaisuus.

- Palvelu toteutetaan luotettavasti, joustavasti ja asiakasturvallisuutta edistäen.
- Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön ja toteutukseen.
- Henkilöstön osaamista kehitetään jatkuvasti laadukkaan ja turvallisen palvelun varmistamiseksi.
- HemmaKoti edistää täsmätökykyisten työllistymistä ja huomioi työntekijöiden yksilölliset vahvuudet.

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö:

Toimitusjohtaja Marika Pendolin

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä, julkaisemisesta ja hyväksymisestä vastaava henkilö:

Toimitusjohtaja Marika Pendolin, marika.pendolin@hemmakoti.fi, 040-6300670

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys:

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisessä toiminnassa yhdessä tiimivastaavien kanssa ja sitä päivitetään viiveettä, kun itse palvelussa, palvelun laadussa, asiakasturvallisuudessa tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia. Palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden poikkeamia seurataan esimerkiksi poikkeamailmoitusten sekä asiakas- ja henkilöstöpalautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelman toteutus ja henkilöstön sitouttaminen:

Omavalvontasuunnitelma on integroitu HemmaKoti Avustajien päivittäiseen toimintaan, jolla varmistetaan omavalvonnan asianmukainen toteutus. Henkilöstön osaaminen varmistetaan työsuhteen alkaessa hyvällä perehdytyksellä ja myöhemmin säännöllisillä koulutuksilla. Henkilöstölle myös viestitään selkeästi ja reaaliajassa heitä koskevista muutoksista.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus:

Omavalvontasuunnitelma on ladattavissa verkkosivuiltamme www.hemmakotiavustajat.fi.

Päivitetty: 26.3.26

4. Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

4.1 Riskienhallinta

HemmaKoti Avustajien omavalvonnan toteuttaminen perustuu systemaattiseen riskienhallintaan, joka kattaa palveluiden saatavuuteen, jatkuvuuteen, turvallisuuteen ja laatuun liittyvien riskien tunnistamisen, arvioinnin sekä hallinnan. Riskit tunnistetaan osana päivittäistä toimintaa, säännöllisissä riskiarvioinneissa ja henkilöstön perehdytyksessä. Riskienhallinta on integroitu koko palveluprosessiin, ja sitä tukee säännöllinen asiakaspalautteen kerääminen sekä henkilöstön koulutus.

Riskit voivat aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä, kuten asiakkaan kodista, pihapiiristä tai asiointipalveluiden eri toteutuspaikoissa. Lisäksi riskit voivat liittyä asiakkaan terveydentilaan, toimintakykyyn tai käyttäytymiseen, HemmaKoti Avustajien työntekijöiden toimintaan, asiakaspalveluprosesseihin, rekrytointeihin, henkilöstön perehdytykseen tai ympäristötekijöihin.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

HemmaKoti Avustajien henkilökohtaiset avustajat valitaan rekrytointiprosessin kautta. Rekrytointivaiheessa painotamme henkilön soveltuvuutta työskentelyyn asiakkaiden kodeissa, noudattaen sovittuja toimintamalleja ja eettisiä periaatteita. Rekrytoinnin jälkeen työntekijät käyvät läpi kattavan perehdytysohjelman, joka kattaa muun muassa vaitiolovelvollisuuden, some-käyttäytymisen, riskienhallinnan periaatteet ja turvallisuuskäytännöt. HemmaKoti Avustajat Oy:llä on asianmukaiset vastuu- ja tapaturmavakuutukset. Pidämme säännöllistä yhteyttä asiakkaisiin ja heidän omaisiinsa, jotta voimme kartoittaa ja hallita mahdollisia riskejä tehokkaasti.

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Toimitusjohtaja Marika Pendolin vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkuuksien hallinnasta, rekrytoinnin onnistumisesta ja laadunvalvonnasta yhdessä eri alueiden tiimivastaavien kanssa. Hän johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät lainsäädännön edellytykset kaikissa tilanteissa.

4.4 Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen on olennainen osa jatkuvaa riskienhallintaprosessia. Laajemmat riskiarvioinnit toteutetaan neljännesvuosittain. Tunnistamisprosessit ovat osa

HemmaKoti Avustajien perehdytysohjelmaa, ja jokaisen työntekijän velvollisuutena on raportoida ja nostaa esiin havaitsemiaan riskejä. Perehdytyksen aikana sekä säännöllisissä koulutuksissa käsitellään kriittisiä työvaiheita ja riskienhallintamenetelmiä, jotta henkilöstö osaa toimia erilaisissa tilanteissa turvallisesti ja asiakkaiden etua vaalien. Tunnistetut riskit arvioidaan niiden todennäköisyyden ja vaikutuksen perusteella, ja näiden pohjalta on kehitetty erilaisia toimintamalleja riskien minimoimiseksi.

Keräämme palautetta puolivuositain HemmaKoti Avustajien työntekijöiltä, asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta. Palaute käsitellään, ja sen pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet, jotta palvelun laatu pysyy korkealla tasolla.

4.5 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelujen saatavuus varmistetaan huolellisella henkilöstösuunnittelulla, rekrytoinnilla ja toimivilla sijaisjärjestelyillä. Asiakkaalle nimetään ensisijainen avustaja sekä tarvittaessa 1-3 varahenkilöä, jotta palvelun jatkuvuus toteutuu myös poikkeustilanteissa.

Palvelu käynnistetään viivytyksettä palvelupäätöksen ja sopimuksen mukaisesti. Asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioidaan avustajan valinnassa, jotta palvelu on sujuvaa ja turvallista alusta alkaen.

HemmaKoti vastaa palvelun toteuttamisesta kokonaisuudessaan, eikä toiminnassa käytetä alihankintaa. Kaikki työntekijät ovat työsuhteessa HemmaKoti Avustajiin, ja rekrytointi toteutetaan omana toimintana. Näin varmistetaan palvelun laatu, yhtenäiset toimintatavat sekä asiakasturvallisuus kaikissa tilanteissa.

Omavalvonnan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista, perehdytystä sekä asiakastyön kirjaamista. Havaitut riskit ja poikkeamat käsitellään viipymättä, ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan palvelun saatavuuden ja laadun turvaamiseksi.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja henkilökohtaisen avun palveluun pääsyä koskevien riskien tunnistamista, arviointia ja hallintaa on kuvattu Taulukossa 1.

4.5.1 Yhteydenotto HemmaKoti Avustajat

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat ottaa yhteyttä HemmaKoti Avustajat asiakaspalveluun joko soittamalla, sähköpostilla tai täyttämällä yhteydenottolomakkeen. Yhteydenottoihin vastataan aina mahdollisimman nopeasti; asiakkaille tai heidän läheisilleen vastataan arkisin aina vuorokauden sisällä ja tarvittaessa avustajan voi saada jo seuraavalle päivälle. Viikonloppuna tullessiin yhteydenottopyyntöihin vastataan heti ensimmäisenä arkipäivänä. Näin varmistetaan asiakkaan tarpeiden nopea kartoittaminen ja avun saaminen. Laajemman avun tarpeen asiakkailta on oma päivystysnumero yhteydenottoihin palveluajan ulkopuolella.

4.5.2 Palvelutarpeen arviointi

Ennen hoito- ja palveluntoteuttamissuunnitelmaa asiakkaan kanssa tehdään palvelutarpeen arviointi, jotta asiakas saa varmasti tarvitsemiaan ja toivomiaan palveluita. Palvelutarpeen arviointi toteutetaan aina asiakkaan ja/tai hänen omaisensa antamien tietojen perusteella. Arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen ja psyykinen toimintakyky sekä kiinnostuksen kohteet ja toiveet. Ikäihmisten kohdalla palvelun tilaaja voi usein olla huolissaan oleva perheenjäsen, joka haluaa varmistaa läheisensä hyvinvoinnin ja kotona pärjäämisen arjessa. Vammaispalveluissa avun toteutus perustuu vammaispalvelupäätökseen ja palvelusuunnitelmaan, jotka määrittävät tuen sisällön ja tavoitteet. Asiakkaille tehdään aina palvelusopimus, riippumatta palvelun järjestämistavasta.

Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan ja hänen omaisensa toiveiden kuuleminen ja ymmärtäminen. Tavoitteenamme on luoda asiakkaidemme arkeen monipuolisia ja mielekkäitä palveluita, jotka tukevat arjen sujuvuutta ja elämänlaatua. Palveluiden sisältöä voidaan mukauttaa ja joustaa asiakkaan tarpeiden muuttuessa.

4.5.3 Hoito- ja palveluntoteuttamissuunnitelma

Palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan yksilölliset mieltymykset, kunto ja tarpeet. Suunnitelman tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä arkea ja helpottaa päivittäisten askareiden hoitamista. Käyntien määrä ja sisältö sovitaan asiakkaan toimintakyvyn ja omien toiveiden perusteella. Palvelu on luottamuksellista ja turvallista, ja sen järjestämisessä kunnioitetaan aina asiakkaan yksityisyyttä.

Palvelusisällön varmistamiseksi jokaiselle asiakkaalle nimetään oma HemmaKoti Avustajien palveluneuvoja, jonka kanssa asiointi sujuu luontevasti. Asiakkaan kodissa työskentelee sama, asiakkaalle tuttu avustaja, mikä parantaa palvelun jatkuvuutta ja asiakaskokemusta. Asiakas saa aina itse valita, kuka häntä avustaa. HemmaKoti Avustajien työntekijät perehdytetään kattavasti ennen palvelusuhteen aloittamista, ja palvelusuunnitelma käydään läpi ja hyväksytään yhdessä asiakkaan kanssa. Kaikki asiakaskäynnit dokumentoidaan siltä osin, kuin se on tarpeellista ja palvelun laatua seurataan säännöllisillä asiakastyytyväisyyskartoituksilla.

Taulukko 1. Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin suuruus (pieni-keskisuuri-suuri)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan toimintakyvyn heikkeneminen	Keskisuuri	Palvelutarpeen huolellinen arviointi ja päivitykset, säännölliset asiakaskäynnit ja yhteydenpito asiakkaaseen/omaisiin. Huoli-ilmoitus ja toimintaohjeet henkilöstölle hätätapauksissa.
Henkilöstön saatavuus	Pieni	Aktiivinen rekrytointi ja työntekijöiden saatavuuden varmistaminen jo ennakoon

4.6 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökohtaisessa avussa palvelun keskiössä on asiakkaan yksilöllinen tarve ja arjen sujuvuuden varmistaminen. Palvelun jatkuvuus turvataan selkeällä palvelusuunnittelulla, nimetyllä vastuuhenkilöllä sekä ajantasaisella tiedonkululla.

Palvelun koordinointi tapahtuu hallinnon, tiimivastaavien ja henkilökohtaisten avustajien välillä. Asiakkaalle nimetään vastuuhenkilö, joka huolehtii palvelun kokonaisuudesta, aikatauluista, sijaisjärjestelyistä ja yhteydenpidosta.

Yhteistyö muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen kanssa toteutetaan asiakkaan suostumuksella. Näitä tahoja voivat olla esimerkiksi:

- hyvinvointialueen sosiaalityö
- palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä
- asumisyksikkö tai muu palveluntuottaja
- terveydenhuollon toimijat
- omaiset ja muut läheiset

Tiedonkulku varmistetaan ensisijaisesti asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Tarvittavat tiedot kirjataan lain edellyttämässä laajuudessa Sofia Mini -asiakastietojärjestelmään. Yhteistyössä noudatetaan salassapitoa ja tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö:

Toimitusjohtaja Marika Pendolin, marika.pendolin@hemmakoti.fi, 040-6300670

HemmaKoti Avustajissa valmiudella tarkoitetaan kykyä vastata ennakoimattomiin poikkeustilanteisiin siten, että asiakkaan arjen tuki ei katkea. Jatkuvuudenhallinnalla taas varmistetaan avustuspalvelun saumaton jatkuminen asiakkaan toiveiden ja tarpeiden pohjalta.

Meille asiakkaan saaman tuen jatkuvuus on erittäin tärkeää. Tämä varmistetaan asiakkaalle nimetyllä avustajalla, tiimivastaavalla ja palveluneuvojalla, jotka muodostavat asiakkaalle luotettavan tiimin, jossa avustaja hoitaa asiakaskäynnit, tiimivastavaa vastaa kokonaisuuden koordinoinnista, ja palveluneuvoja yhteydenpidosta omaisiin sekä palvelusuunnitelman päivittämisestä. Henkilöstön sairastumistilanteissa tai poissaoloissa asiakkaalle etsitään avustaja, joka on perehdytetty työhön jo ennakkoon. Poissaolotilanteista ilmoitetaan heti kun mahdollista, ja HemmaKoti Avustajat etsii sijaisen mahdollisimman nopeasti tiedon saatuaan.

Vapaiden sijaisten kartoittamisessa hyödynnetään työajanseuranta- ja henkilöstöhallinnon ohjelmistoa, jonka avulla vapaat avustajat tavoitetaan reaaliajassa. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat ilmoittaa toivomansa avun ajankohdat ja muut toiveet viikkokohtaisesti joko sähköisellä lomakkeella tai ottamalla yhteyttä asiakaspalveluun.

Jos asiakkaan turvallisuudesta tai hyvinvoinnista herää huoli asiakaskäynneillä, avustajat tekevät huoli-ilmoituksen. Huoli-ilmoituksen tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen ajoissa, jotta hänen hyvinvointinsa ja turvallisuutensa voidaan turvata.

Taulukko 2. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin suuruus (pieni-keskisuuri-suuri)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Äkillinen henkilöstövaje	Pieni	Sairastapausten seuranta, varahenkilöstön käyttö ja joustava työvuorosuunnittelu. Ennakoivat sijaiskäytännöt.
Pidempiaikainen henkilöstövaje. Ympäristötekijät (sääolosuhteet, liikennerajoitukset)	Pieni	Valmiussuunnitelma asiakaskäyntien järjestämiseksi poikkeustilanteissa

4.7 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

4.7.1 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta tukeva toiminta

Palvelumme tukee asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakyvyn eri osa alueita. Näitä ovat fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen hyvinvointi sekä osallisuus yhteiskunnassa. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan, ja ne pohjautuvat asiakkaan palvelusopimuksessa määriteltyihin tavoitteisiin. Näiden tavoitteiden avulla voimme tukea asiakkaan hyvinvointia ja elämänlaatua. Tavoitteena on, että asiakas kokee tyytyväisyyttä ja onnellisuutta saamassaan palvelussa. Palvelujen kehitystä ja käyntien määrää seurataan säännöllisesti.

Ravitsemus

Asiakkaan riittävä ja monipuolinen ravinnon ja nesteen saanti on tärkeä osa kokonaisvaltaista hyvinvointia. Ravitsemusta seurataan osana tilattuja palveluja havainnoimalla asiakkaan ruokailutottumuksia, keskustelemalla asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa sekä arvioimalla ravinnon saatavuutta asiakkaan kotona. Tarvittaessa palvelun tuottamiseen osallistuvat asiantuntijat voivat tehdä suosituksia ravitsemuksen tukemiseksi.

Hygieniäkäytännöt

Hygienia on olennainen osa palvelumme laatua ja turvallisuutta. Kaikki työntekijämme perehdytetään hygieniäkäytäntöihin osana perehdytystä. Perehdytyksessä käydään läpi

käytännön ohjeet, jotka koskevat muun muassa käsihygieniää, suojakäsineiden käyttöä, kasvomaskin käyttöä tarvittaessa, työvaatetusta sekä yleistä siisteyttä asiakkaan kodissa työskenneltäessä.

Koska työ toteutetaan asiakkaiden omissa kodeissa, työntekijöitä ohjeistetaan kunnioittamaan asiakkaan kotia ja toimimaan siellä huolellisesti ja turvallisesti. Työskentelyssä noudatetaan aseptisen työjärjestyksen periaatteita siten, että edetään puhtaammista työvaiheista likaisempiin ja vältetään tarpeetonta koskettelua ja ristikontaminaation riskiä.

Infektioiden torjunnassa korostuu hyvä käsihygienia ennen ja jälkeen asiakaskontaktin sekä tarvittaessa työvaiheiden välillä. Suojaimia käytetään tilanteen ja asiakkaan tarpeen mukaisesti. Työvälineiden siisteydestä huolehditaan ja kertakäyttöiset tarvikkeet hävitetään asianmukaisesti asiakkaan kotona sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Tartuntatautilanteissa toimitaan voimassa olevien viranomaisohjeiden mukaisesti. Työntekijöitä ohjeistetaan jäämään pois työstä sairastuneena ja ilmoittamaan mahdollisista altistumistilanteista viipymättä. Näin ehkäistään infektioiden leviämistä ja varmistetaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus.

Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat muodostuvat niistä ympäristöistä, joissa asiakkaan palvelu toteutetaan. Näihin kuuluvat toimintaympäristö sekä käytettävät välineet, niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus käyttötarkoitukseensa.

HemmaKoti Avustajien palvelut toteutetaan pääasiassa asiakkaiden omissa kodeissa. Palvelua voidaan toteuttaa myös palveluasumisyksiköissä, saattopalveluina eri toimintaympäristöissä sekä ulkoilu- ja vapaa-ajan toiminnoissa sisä- ja ulkotiloissa. Toimintaympäristöt ovat vaihtelevia, eikä HemmaKoti Avustajilla ole kiinteää toimipistettä asiakastyötä varten.

Ennen palvelun aloittamista tehdään tutustumiskäynti, jonka yhteydessä havainnoidaan toimintaympäristön turvallisuutta ja tunnistetaan mahdollisia riskitekijöitä. Turvallisuuteen liittyvät havainnot ja sovitut käytännöt kirjataan palvelusopimuksen liitteeseen laadittavaan asiakaskohtaiseen toimintasuunnitelmaan.

Toimintasuunnitelmassa kartoitetaan asiakaskohtaisesti käytössä olevat apuvälineet, niiden turvallinen käyttö sekä mahdolliset erityisohjeet. Mikäli asiakkaalla on käytössään esimerkiksi liikkumisen tai siirtymisen apuvälineitä, varmistetaan avustajaa valittaessa, että hänellä on riittävä osaaminen niiden turvalliseen käyttöön. Tarvittaessa avustaja perehdytetään apuvälineiden oikeaan ja turvalliseen käyttöön ennen työn aloittamista.

Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan turvallisuuspuutteista viipymättä, jotta mahdollisiin riskeihin voidaan puuttua ja asiakasturvallisuus varmistaa kaikissa toimintaympäristöissä.

4.7.2 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuus varmistetaan tiiviillä yhteistyöllä viranomaisten kanssa, erityisesti holhoustoimilain ja vanhuspalvelulain mukaisissa asioissa. Työntekijöille annetaan perehdytyksessä selkeät ohjeet ilmoitusvelvollisuudesta, joka koskee muun muassa edunvalvonnan tarpeessa olevia henkilöitä sekä iäkkäitä ja alaikäisiä henkilöitä, jotka eivät kykene huolehtimaan itsestään. Perehdytyksessä käsitellään myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun ehkäisemistä ja tunnistamista.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Hätätilanteiden ja läheltä piti -tilanteiden osalta ohjeistamme työntekijämme toimimaan asianmukaisesti ja tarvittaessa hakemaan apua. HemmaKoti Avustajien työntekijät eivät suorita sairaanhoidollista hoitotyötä tai lääkkeiden jakoa, vaan heidän tehtävänsä rajoittuvat arjen askareisiin ja asiakkaan elämänlaadun tukemiseen. Asiakkaalla tulee olla riittävä toimintakyky ja hoitovastuu on varmistettu etukäteen. Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus 29 kuvataan tarkemmin henkilöstön perehdytysmateriaalissa.

4.7.3 Avustaminen lääkkeenannossa

HemmaKoti Avustajat Oy ei toteuta lääkehoitoa, eikä näin ollen lääkehoitosuunnitelmaa ole laadittu.

Henkilökohtainen avustaja voi avustaa asiakasta päivittäisten lääkkeiden ottamisessa ainoastaan asiakkaan oman ohjeistuksen mukaisesti. Avustaminen tarkoittaa käytännössä esimerkiksi lääkedosetin esille ottamista, lääkkeen antamista asiakkaan käteen, juoman ojentamista tai muuta vastaavaa käytännön apua. Vastuu lääkehoidosta, lääkkeiden oikeellisuudesta, annostelusta ja lääketieteellisestä seurannasta kuuluu aina asiakkaalle itselleen ja hänen terveydenhuollostaan vastaavalle taholle.

Henkilökohtainen avustaja ei tee itsenäisiä lääkehoitoa koskevia arvioita, päätöksiä tai muutoksia, eikä jaa lääkkeitä dosettiin ilman erillistä, lainmukaista pätevyyttä ja työnantajan ohjeistusta. Avustaja ei toteuta vaativaa lääkehoitoa. Hätäensiapuun rinnastettavissa tilanteissa, joissa asiakas on menettänyt kykynsä ohjata avustajaa, avustaja voi ainoastaan hätäkeskuksen ohjeistamana antaa esim. epilepsian kohtauslääkkeen tai glukoosigeelin.

E erityisen osallisuuden tuen tilanteissa asiakkaalla voi olla käytössä kohtauslääkitys (esimerkiksi epilepsiaan tai muuhun äkilliseen tilanteeseen liittyvä lääke). Mikäli palvelun toteuttaminen edellyttää kohtauslääkkeen antamista, arvioidaan tilanne erikseen yhdessä asiakkaan sosiaaliohjaajan kanssa. Kohtauslääkkeen antaminen edellyttää voimassa olevan lainsäädännön mukaista sosiaali- tai terveydenhuollon ammattipätevyyttä sekä voimassa olevaa lääkelupaa. Toimintamallit kohtauslääkityksen osalta käydään läpi yhteistyössä palvelutalossa asuvan asiakkaan oman ohjaajan kanssa, joka tuntee asiakkaan tilanteen ja yksilölliset tarpeet parhaiten. Oman ohjaajan antama ohjeistus täydentää muuta perehdytystä ja varmistaa, että toiminta on asiakkaan yksilöllisen suunnitelman sekä palvelupäätöksen mukaista.

Ilman edellä mainittuja edellytyksiä henkilökohtainen avustaja ei anna kohtauslääkettä, vaan hätätilanteessa toimitaan asiakkaalle laadittujen ohjeiden mukaisesti ja tarvittaessa hälytetään ensihoito.

Yritys tuottaa sosiaalihuollon palvelua henkilökohtaisen avun osalta eikä terveydenhuollon palvelua. Tämän vuoksi yrityksellä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa, eikä sellaista henkilökohtaisen avun palvelussa lainsäädännön perusteella vaadita. Mikäli palvelukokonaisuuteen sisältyy lääkehoidon toteuttamista edellyttäviä tehtäviä, ne järjestetään erikseen lain edellyttämällä tavalla.

4.7.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään suunnitelmallisuutta koko tietojen elinkaaren ajan asiakastyön kirjaamisesta arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Sosiaalihuollon toiminnassa asiakkaiden henkilötietojen käsittelystä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679 (GDPR) sekä kansallista tietosuojalakiä (1050/2018). Lisäksi henkilötietojen käsittelyä ohjaa **laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)**, joka säätelee asiakastietojen käsittelyä, tietoturvaä, tietojärjestelmien käyttöä sekä Kanta-palveluihin liittyviä velvoitteita sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. HemmaKoti Avustajat Oy toimii tuottamiensa sosiaalipalvelujen osalta rekisterinpitäjänä. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan tahoa, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjä ohjeistaa henkilöstöään ja varmistaa, että kaikilla asiakastietoihin pääsevillä työntekijöillä on riittävä perehdytys ja osaaminen tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä (GDPR 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista, kuten lainmukaisuudesta, käyttötarkoitussidonnaisuudesta, tietojen minimoinnista ja tietoturvallisuudesta. Rekisterinpitäjän velvollisuutena on ilmoittaa mahdollisista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja tarvittaessa rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään tietosuojasetuksen 3 luvussa.

HemmaKodissa asiakaskirjaukset tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään **Sofia Mini (versio 1.9.26 alkaen)**. Henkilöstöhallinnon järjestelmänä käytetään **Tuntinettiä**. Järjestelmien käyttö perustuu henkilökohtaisiin käyttäjätunnuksiin ja rajattuihin käyttöoikeuksiin. Käyttöoikeudet määritellään työtehtävän mukaisesti, ja niiden ajantasaisuutta seurataan säännöllisesti.

Tuntimerkinnot kirjataan Tuntinettiin siten, ettei niihin sisälly tarpeettomia henkilötietoja tai salassapidettäviä tietoja. Kirjaamisessa noudatetaan tietojen minimoinnin periaatetta.

Tietojärjestelmien omavalvonta on osa HemmaKoti Avustajien omavalvonnan kokonaisuutta. Tietosuojaseloste on liitetty palvelusopimukseen ja on nähtävillä osoitteessa hemmakotiavustajat.fi

Tietosuojavastaava:

Marika Pendolin

040 630 0670

marika.pendolin@hemmakoti.fi

4.8 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

4.8.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

HemmaKoti Avustajat tuottaa palveluita useissa eri kaupungeissa ja toimintaa laajennetaan muiden alueiden kysynnän mukaan. Tällä hetkellä hallinnollisessa työssä on kolme henkilöä, ja palvelut toteuttavat tiimivastaavat sekä henkilökohtaiset avustajat.

Henkilökohtaiset avustajat tarjoavat tukea arjen toiminnoissa, mutta eivät suorita sairaanhoidollisia tehtäviä. Osa työntekijöistämme on koulutukseltaan lähihoitajia erityisen osallisuuden tuen palvelun sekä perhepalveluiden lainsäädännön mukaisesti. Työntekijät rekrytoidaan aina asiakkaan yksilöllisen tarpeen sekä palvelupäätöksen mukaisesti.

Työntekijämme ovat työsuhteessa ja työskentelevät osa-aikaisina. HemmaKoti Avustajat palkkaa lisää avustajia tarpeen mukaan suhteessa asiakasmäärään.

4.8.2 Henkilöstövoimavarojen riittävyys

Palveluiden määrä ja tarpeet voivat vaihdella asiakkaan valitsemien palveluiden mukaan. Seuraamme tiiviisti avustajien työskentelyä ja keräämme jatkuvasti palautetta, jonka avulla varmistamme työn mielekkyyden ja henkilöstövoimavarojen riittävyyden. Tarvittaessa teemme sopeutuksia ja lisäresursointia palveluiden kattamiseksi. HemmaKoti Avustajat panostaa työntekijöidensä hyvinvointiin ja jaksamiseen, sillä se on keskeinen osa asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun varmistamista.

4.8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö, jossa määritellään sekä työnantajan että työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointiprosessi perustuu organisaation yli 20 vuoden kokemukseen ja osaamiseen, mikä varmistaa työn laadun ja turvallisuuden.

- Rikostaustaote: Pyydetään ja tarkistetaan aina ennen työsopimuksen allekirjoittamista valvontalain 28 §:n mukaisesti
- Terhikki ja Suosikki: Tarkistetaan työtehtävän mukaisesti
- Referenssit: Hakijan luotettavuus, työn laatu ja työetiikka varmistetaan pyytämällä suosituksia aiemmilta työnantajilta tai yhteistyökumppaneilta.
- Taustatiedot: Varmistetaan, että hakijan CV:ssä esitetyt tiedot, kuten koulutus ja aiempi työkokemus, ovat todennettavissa. Tämä tehdään tarkistamalla todistukset ja tarvittaessa ottamalla yhteyttä koulutuksen tai työkokemuksen tarjoajaan.
- Haastattelut ja arvioinnit: Käytetään strukturoituja haastattelukysymyksiä, jotka kartoittavat hakijan luotettavuutta, arvoja ja toimintatapoja. Tarvittaessa toteutetaan myös omia soveltuvuusarviointoja.
- Osaaminen: Pyydetään aina tehtävän edellyttämät todistukset ja varmistetaan, että hakijalla on riittävä ammattitaito tehtävän hoitamiseen.

Taulukko 4. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin suuruus (pieni-keskisuuri-suuri)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Alueellinen ero henkilöstön saatavuudessa	keskisuuri	Jatkuva ja tehokas rekrytointi, jolloin on helpompi löytää asiakkaalle sopiva avustaja. Oppilaitosyhteistyöt ja varhaisempi rekrytointi
Avustaja ei suoriudu tehtävistä asiakkaalla	Pieni	Laaja avustajapooli auttaa löytämään asiakkaalle sopivan avustajan.

4.9 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

4.9.1 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus, ja siihen sisältyy oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Tämä tarkoittaa myös oikeutta yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Fyysinen ja henkilökohtainen vapaus suojaavat asiakkaan tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta, joita HemmaKoti Avustajien palveluissa kunnioitetaan ja vahvistetaan. Henkilökohtaisessa avussa, erityisen osallisuuden tuessa tai perhepalveluissa ei voi rajoitustoimia toteuttaa. Tehtävämme on tukea asiakkaan osallisuutta palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa siten, että hänellä on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan. Kaikki työntekijät perehdytetään itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, ja tämä huomioidaan jo rekrytointivaiheessa.

Mikäli ilmenee epäasiallista kohtelua, haittatapahtumia tai vaaratilanteita, tilanne käsitellään henkilökohtaisesti ja perusteellisesti kaikkien asianomaisten kanssa. Tilanteen käsittelyyn osallistuvat asiakkaat ja tarvittaessa heidän omaisensa tai läheisensä, jotta asiakkaan kokema epäkohta voidaan käsitellä asianmukaisesti ja luottamuksellisesti.

4.9.2 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§ velvoittaa henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Vastuuhenkilö (mm. esihenkilö) vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Tämä kuuluu olennaisena osana henkilöstön kuukausipalaveriin.

4.9.3 Palautteen kerääminen ja käsittely

Asiakkaat voivat antaa palautetta käyntien yhteydessä suullisesti, ottamalla yhteyttä omaan palveluneuvojaan puhelimitse tai sähköpostitse, tai heidän läheisensä voivat antaa palautetta asiakkaan puolesta. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, jotta voimme kerätä laajempaa palautetta palvelujen kehittämiseksi.

Jokainen saatu palaute on arvokas kehittämisen väline. Päivittäin saapuva palaute otetaan nopeasti huomioon ja hyödynnetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä, jotta palvelumme vastaisivat entistä paremmin asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin.

4.9.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadukasta ja ihmisarvoa kunnioittavaa palvelua ilman syrjintää. Asiakkaan yksityisyyttä, vakaumusta ja ihmisoikeuksia on aina kunnioitettava kaikessa asiakastyössä. Sosiaalihuollon palveluissa asiakkaan osallisuus ja oikeudet toteutuvat siinä vaiheessa, kun hän on palveluiden piirissä.

Jos asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai kohteluunsa, hänellä on oikeus tehdä muistutus palvelun tarjoajalle. Muistutus voidaan osoittaa toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Tarvittaessa muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen henkilö.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia huolellisesti ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, viimeistään 30 päivän kuluessa muistutuksen vastaanottamisesta.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa muistutusten ja muiden asiakkaan käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen hyödyntämisessä. Palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan etukäteen sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavat yhteystiedot:

- Pohjanmaan hyvinvointialue: 0405079303
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: 0291515838, 0400277087
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: 0400277087
- Keski-Suomen hyvinvointialue: 0442651080
- Kainuun hyvinvointialue: 0447970548
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue: 022626171
- Pirkanmaan hyvinvointialue: 0408004187, 0408004186
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue: 0447232309
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue: 0406355353
- Lapin hyvinvointialue: 0405723793, 0503415244
- Pohjois-Savon hyvinvointialue: 0447183308
- Etelä-Savon hyvinvointialue: 0444173218, 0443512818
- Etelä-Karjalan hyvinvointialue: 0447485306
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue: 0133308268, 0133308265
- Kymenlaakson hyvinvointialue: 0407287313
- Satakunnan hyvinvointialue: 0447079132
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: 0405142535
- Vantaa-Keravan hyvinvointialue: 0941910230
- Helsinki: 0931043355
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue: 0408302020
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue: 0505996413
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue: 038192504

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö

- Marika Pendolin, vastuuhenkilö
- Sähköposti: marika.pendolin@hemmakotiaivustajat.fi
- Puhelin: 040 6300670
- Muistutusten käsittelyssä tavoiteaika: 7 vuorokautta muistutuksen vastaanottamisesta

Taulukko 5. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin suuruus (pieni-keskisuuri-suuri)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Päivittäisen henkilökohtaisen avun toteutumisessa ilmenevät puutteet sekä puutteet itsemääräämisoikeuden toteutumisessa	keskisuuri	Henkilöstön perehdyttäminen ja kouluttaminen

5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen sekä toiminnan kehittäminen

5.1 Riskien ja epäkohtien käsittely

Kaikista käynneistä kirjataan lain edellyttämässä laajuudessa tarvittavat tiedot sähköiseen Sofia Mini -asiakastietojärjestelmään.

Mahdolliset haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan viipymättä Sofia Mini -järjestelmään asianmukaisesti ja riittävällä tarkkuudella. Tapahtumat käsitellään sisäisesti vastuuhenkilön toimesta, ja tilanteet analysoidaan sen selvittämiseksi, mistä tapahtuma on johtunut ja miten vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä.

Tarvittaessa toimintatapoja, ohjeistuksia ja työmenetelmiä tarkistetaan ja täsmennetään tapahtumien perusteella riskien minimoimiseksi ja asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Vakavissa tilanteissa toimitaan lisäksi voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaisesti.

5.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa, jossa asiakkaalle aiheutuu tai olisi voinut aiheutua merkittävää haittaa tai vaaratilanne, kuten kaatuminen tai tippuminen noston/siirron yhteydessä. Tapahtumasta tehdään aina kirjallinen raportti.

Vakavat vaaratapahtumat tutkitaan systemaattisesti sovitun prosessin mukaisesti, jossa tavoitteena on tunnistaa sekä välittömät että juurisyvät tapaukseen. Tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja niistä tehtyjen havaintojen perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tuloksista tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa asiakkaalle/omaiseen asianmukaisella tavalla. Toteutuneita toimenpiteitä ja niiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti osana omavalvonnan seurantaa ja suunnitelma päivitetään tarvittaessa.

5.3 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet perustuvat asiakastietojärjestelmään kirjattuihin haittatapahtumiin, läheltä piti -tilanteisiin sekä muihin havaittuihin epäkohtiin. Tiedot kirjataan lain edellyttämässä laajuudessa Sofia Mini -asiakastietojärjestelmään.

Kirjattujen tapahtumien pohjalta vastuuhenkilö arvioi tilanteen, määrittää tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja huolehtii niiden toteuttamisesta. Toimenpiteet voivat koskea esimerkiksi työmenetelmien tarkentamista, ohjeistuksen päivittämistä, lisäohjausta tai koulutusta.

Toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan käytännön työssä ja tarvittaessa toimintatapoja tarkennetaan edelleen. Näin varmistetaan asiakasturvallisuuden jatkuva kehittäminen ja riskien ennaltaehkäisy.

5.4 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Kaikki laatupoikkeamat käsitellään johtoryhmätasolla neljännesvuosittain, minkä jälkeen asianomaisia henkilöitä informoidaan ja heidän kanssaan käydään yksityiskohtaiset keskustelut. Muutoksista tiedotetaan henkilökohtaisesti sekä päivittämällä ohjeistuksia ja huomioimalla ne henkilöstön perehdytyksessä ja koulutuksissa. Näin varmistetaan, että kaikki henkilöstön jäsenet ovat tietoisia tarvittavista muutoksista ja osaavat toimia niiden mukaisesti.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu (esimerkki Taulukossa 6.)

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Ei käynnissä tällä hetkellä			

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Seuranta ja laadunvalvonta

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. HemmaKoti Avustajat toteuttaa säännöllistä palvelun laadun seurantaan varmistukseksi, että toiminta vastaa asetettuja laatuvaatimuksia ja lainsäädännön edellytyksiä. Tämä sisältää säännölliset sisäiset auditoinnit, henkilöstön ja asiakkaiden palautteen keräämisen sekä mahdollisten poikkeamien käsittelyn. Seurannan tulokset dokumentoidaan ja tarvittaessa ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin. Seuranta toteutetaan vähintään neljän kuukauden välein valvontalain mukaisesti. Seurannan tavoitteena on tunnistaa mahdolliset kehityskohteet ja varmistaa, että palvelumme täyttävät jatkuvasti sekä asiakkaidemme että viranomaisten asettamat vaatimukset.

5.2 Poikkeamien hallinta ja korjaavat toimenpiteet

Mahdolliset palvelun laadussa tai turvallisuudessa havaitut poikkeamat käsitellään viivyttämättä. Henkilöstöä ohjeistetaan raportoimaan poikkeamat, ja niiden käsittely dokumentoidaan asianmukaisesti. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään heti, ja niistä tiedotetaan tarvittaessa asiakkaille ja viranomaisille.

5.3 Asiakaspalaute ja jatkuva kehittäminen

HemmaKoti arvostaa asiakkailtaan saatua palautetta ja käyttää sitä toimintansa kehittämiseen. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti, ja se otetaan huomioon palvelun parantamisessa. Palautekanavat pidetään avoimina ja helposti saatavilla, jotta asiakkaamme voivat vaivattomasti antaa palautetta kokemuksistaan. Palautetta kerätään säännöllisesti.

Lähteet

Hyödynnetyt oppaat ja lähteet:

Arki, arvot ja etiikka | Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet

<https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030>

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

Kansallinen tietosuojalaki (1050/2018)

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050>

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020
2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5457-1>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

<https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saaduskokoelma/2023/741>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

<https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2000/812>

Ohjeet infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020)

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139297/URN_ISBN_978-952-343-464-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) 2024. Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisemisesta ja seurannasta.

<https://www.finlex.fi/api/media/authority-regulation/536447/mainPdf/main.pdf?typeDiscriminator=national-supervisory-authority-for-welfare-and-health×tamp=2024-05-07T21%3A00%3A00.000Z>

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2023:31. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/server/api/core/bitstreams/9716636f-9f84-409f-8790-8dfd66678b14/content>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2024. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltamisohje.

<https://stm.fi/documents/1271139/1365571/Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf/90ebc10a-8a10-3bb4-423e-d2cb1259c4b0/Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf?t=1701349668622>

Vaaratilanteista ilmoittaminen:

https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Vammaispalvelujen käsikirja (THL):

<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja>

Vammaispalvelulaki 675/2023

<https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/675>