



Helpompaa arkea

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityiset sosiaalipalvelut

[Unelmakotipalvelu Oy](#)

y-tunnus: 3196706-2

Osoite: Kallioimarteentie 5D, 01350 Vantaa

Puhelin: 0404155791

Sähköposti: vantaa@akson.fi

Sisällys

1.	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
1.1.	Palveluntuottajan perustiedot	2
1.1.	Palveluyksikön perustiedot	2
2.	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	2
3.	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	5
3.1.	Palveluiden laadulliset edellytykset	6
3.2.	Vastuu palveluiden laadusta	7
3.3.	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
3.4.	Muistutusten käsittely.....	13
3.5.	Henkilöstö.....	13
3.6.	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
3.7.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
3.8.	Toimitilat ja välineet.....	16
3.9.	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	16
3.10.	Lääkehoitosuunnitelma	19
3.11.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
3.12.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
4.	Omaavalvonnassa riskienhallinta	22
4.1.	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	22
4.2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
4.4.	Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
4.5.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
5.	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	29
5.1.	Toimeenpano.....	29
5.2.	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Yrityksen nimi: UNELMAKOTIPALVELU OY

- **Markkinoinnissa käytettävä nimi:** Akson Unelmakotipalvelu Oy

Palveluntuottajan y-tunnus: 3196706-2

Yhteystiedot: Kallioimarteentie 5D, 01350 Vantaa

Puhelin: 0404155791

Sähköposti: vantaa@akson.fi

1.1. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: UNELMAKOTIPALVELU OY

Kallioimarteentie 5D, 01350 Vantaa

Puhelin: 0404155791

Sähköposti: vantaa@akson.fi

Palveluyksikön vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Vastuuhenkilö

Francis Agbehiazie

Sairaanhoitaja

+358404155791

francis@akson.fi

Varavastuuhenkilö

Roger Rotich

Sairaanhoitaja

+358465945503

rogers@akson.fi

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Unelmakotipalvelu Oy:n toiminta-ajatuksena on kattavan palvelukokonaisuuden toteuttaminen asiakkaiden kotona heidän tarpeidensa mukaisesti. Palveluiden tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden yksilöllistä, hyvää elämänlaatua. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Tavoitteemme on tuottaa laadultaan ja hinnaltaan kilpailukykyisiä palveluja julkiselle ja yksityiselle sektorille siten, että ne vastaavat asiakkaamme odotuksia. Lähtökohtana on kaikissa tilanteissa hyvä asiakaspalvelu.

Tällä hetkellä yritys ei tuota mitään palveluja yksityiselle sektorille

Arvot:

- **Asiakslähtöisyys** toteutuu tekemällä jokaisen asiakkaan kanssa palvelusopimus, jossa sovitaan asiakkaan hyväksi tehtävistä palveluista.
- **Ammatillisuus** tarkoittaa työkokemuksen sekä koulutuksen tuomaa varmuutta työtehtävissä.
- **Palveluhenkisyys** tarkoittaa sitä, että minulla on aikaa asiakkaalleni ja hänen omaisille.
- **Joustavuus** syntyy siitä, että minun kanssani asiakas voi sopia hänelle sopivista palveluista.

- **Luotettavuus** syntyy pitämällä kiinni asiakkaan kanssa sovituista asioista ja tuottamalla palvelu annetun ohjeen mukaisesti.
- **Jatkuvuus** toteutuu seuraamalla oman alan ja alueen muutoksia sekä muokkaamalla omaa palvelua paremmin asiakkaille sopivaksi.

Toimintaperiaatteet: Unelmakotipalvelu Oy:n toimintaperiaatteet perustuvat jokaisen henkilön ainutkertaiseen ja ehdottomaan ihmisarvoon. Keskeisimpiin eettisiin tehtäviimme kuuluu ihmisarvon tunnustaminen, säilyttäminen ja puolustaminen erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Toiminnassamme kunnioitamme asiakkaan arvoja, vakaumusta, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa.

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

- Kotihoidon palvelut ikääntyneille (13kpl)
- Kotihoidon palvelut vammaisille (0 kpl)
- Henkilökohtainen apu (0 kpl)
- Sairaanhoidajan kotikäynnit (0kpl)

Palveluita tuotetaan itse palvelunsa järjestäville asiakkaille sekä hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin järjestämän palvelun asiakkaille. Hyvinvointialueen/ Helsingin järjestämän palvelun asiakas voi hyödyntää palvelun hankkimisessa hänelle myönnettyä palveluseteliä.

Kotihoito: sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 19§ a:ssa mainittua palvelukokonaisuutta, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

- hoito ja huolenpito, johon kuuluu esimerkiksi wc- ja suihkukäynneissä avustaminen, pukeutumisessa avustaminen sekä asiakkaan ravitsemuksesta huolehtiminen.
- toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, johon kuuluu esimerkiksi liikkumisessa avustaminen, muistisairaana asiakkaan tukeminen asioinnin hoitamisessa tai esimerkiksi sosiaaliseen verkostoon osallistumisessa.
- muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta, johon kuuluu esimerkiksi asiakkaan avustaminen tukien ja etuuksien hakemisessa.
- terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido.

Kotihoidon palvelu voi olla säännöllistä, mikä tarkoittaa, että palvelun tarve on jatkuvaa (viikoittaista tai päivittäistä) ja kestoltaan yli kaksi kuukautta. **Tilapäinen kotihoito ja kotisairaanhoido** on palvelua, joka on kertaluontoista ja kestoltaan enintään kaksi kuukautta.

Tukipalvelut: Tukipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 19§:n mukaisia palveluita, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti. Lisäksi tukipalveluihin kuuluu palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämänsä. Asiakkaat ovat eri-ikäisiä, mutta pääsääntöisesti ikääntyneitä, vammaisia ja pitkäaikaissairaita sekä aikuisten sosiaalipalveluiden asiakkaita.

Tukipalvelut järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:

- **Vaatehuoltopalvelu:** Vaatehuoltopalvelu sisältää asiakkaan käyttövaatteiden ja liinavaatteiden pesun ja ripustamisen asiakkaan kotona tai taloyhtiön pesutuvassa. Palveluun voi sisältyä myös vaatteiden viikkaaminen ja paikoilleen asettaminen sekä liinavaatteiden vaihto pesun yhteydessä. Vaatehuoltopalveluun ei sisälly käsin pestävien tekstiilien pesu eikä liinavaatteiden mankelointi.
- **Siivouspalvelu:** Unelmakotipalvelu Oy:n asiakkaalle tuottama siivouspalvelu sisältää muun muassa perussiivousta kuten pölyjen pyyhkimistä, imurointia, lattian pesua, pintojen sekä WC- ja kylpytilojen puhdistusta sekä roskien viennin siivouksen yhteydessä. Lisäksi muita pieniä kodin järjestyksen ylläpitämiseen liittyviä tehtäviä kuten tavaroiden järjestelyä, astioiden tiskaamista, astiapesukoneen täyttämistä ja tyhjentämistä sekä liinavaatteiden vaihtoa. Siivouspalveluun ei sisälly suursiivousta, ikkunoiden pesua eikä mattojen tamppausta.
- **Asiointipalvelu:** Asiointipalvelussa avustaja ei hoida asiakkaan raha-asioita, käsittele käteistä rahaa, eikä käytä asiakkaan pankkikorttia. Pankki- ja raha-asioden hoito järjestetään omaisten tai lähipiirin turvin. Unelmakotipalvelu Oy voi kuitenkin toimia asiakkaan saattajana pankkipalveluissa tai kauppa-asioilla.

Omaishoitajien sijaispalvelut: Tällä tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä omaishoitajan vapaan ajaksi. Palvelun avulla omaishoitaja voi esimerkiksi levätä, hoitaa omia asioitaan tai viettää vapaa-aikaa.

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu: Henkilökohtainen apu on palvelua, jonka hyvinvointialue myöntää vammaispalvelulain mukaiset edellytykset täyttävälle vaikeavammaiselle henkilölle. Käytännössä työ on toisen ihmisen antamaa välttämätöntä apua niissä (tavanomaisen elämän) asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse tekemään vamman tai sairauden vuoksi. Sen avulla mahdollistetaan vaikeavammaiselle henkilölle mahdollisimman itsenäinen elämä.

Henkilökohtainen avustaja tukee vammaista henkilöä:

- päivittäisissä toimissa
- työssä ja opiskelussa
- harrastuksissa
- yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä
- asiakkaan omia valintoja ja itsemääräämisoikeutta

Henkilökohtainen avustaja ei ole hoitaja eli henkilökohtainen apu ei korvaa kotihoitoa. Avustaja ei hoida yksin asiakkaan asioita kodin ulkopuolella, vaan asiakas on mukana asiointikäynneillä. Avustaja ei myöskään hoida asiakkaan raha-asioita ilman asianmukaista valvontaa. Avustaja ei tee päätöksiä asiakkaan puolesta, vaan toimii aina asiakkaan ohjeistuksen mukaisesti.

Palvelusetelit ja ostopalveluna tuotettavat palvelut:

Helsingin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

Palvelusetelillä tuotettava palvelu:

- Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito
- Ikääntyneiden kotihoito
- Ikääntyneiden yli 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito
- Kotisiivous

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (LUVN), Espoo

Palvelusetelillä tuotettava palvelut:

- Kotisiivous palveluseteli
- Palveluseteli omaishoitajan vapaan aikaiseen hoitoon kotona
- Säännöllinen kotihoito palveluseteli
- Tilapäinen kotihoito palveluseteli
- Tukipalvelu

LUVN alueella tuotettava kotihoidon palvelu (Ostopalvelu)

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Palvelusetelillä tuotettava palvelut:

- Henkilökohtainen apu
- Kotihoito
- Omaishoitajan vapaapäivä kotiin

3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakasturvallisuus on keskeinen osa Unelmakotipalvelu Oy:n toimintaa. Sen varmistaminen ja kehittäminen ovat osa arjen työtä. Asiakasturvallisuutta kehitetään havainnoimalla turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Asiakkaiden kotona kiinnitetään huomioita yleisiin turvallisuutta edistäviin asioihin esimerkiksi paloturvallisuusasioihin varmistamalla, että asunnosta löytyvät palohälyttimet sekä alkusammutusvälineitä. Kodista pyritään tekemään mahdollisimman turvallinen poistamalla esimerkiksi liukkaita mattoja.

Turvallisuutta lisätään myös varmistamalla työntekijöiden osaaminen perehdytyksestä asti ja tarjoamalla lisäohjausta tarpeen mukaan. Lisäksi hyödynnämme muun muassa asiakaspalautteita, poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita, ja lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Mikäli puutteita turvallisuudessa havaitaan, niistä huomautetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan lähiomaisia. Mikäli turvallisuuteen vaikuttavia puutteita havaitaan esimerkiksi asunto-osakeyhtiöissä, niistä pyritään huomauttamaan vastuutahoja.

3.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Unelmakotipalvelu Oy:n palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat keskittyvät varmistamaan, että palvelumme täyttävät sekä yleiset laatukriteerit että mahdolliset erityislainsäädännön vaatimukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tulee olla laadukkaita, asiakaslähtöisiä, turvallisia sekä asianmukaisesti toteutettuja. Keskeisessä roolissa on osaava henkilöstö, joka on sitoutunut palveluyksikön omavalvontaan.

Unelmakotipalvelu Oy:n laadulliset edellytykset ovat:

Asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeus

- Laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa.
- Asiakas saa vaikuttaa palvelujen sisältöön ja ajankohtiin.
- Asiakasta tuetaan tekemään omia päätöksiä arjessa niin paljon kuin mahdollista.
- Asiakkaan arkea ja tottumuksia kunnioitetaan.

Asiakasturvallisuus

- Asiakkaan kotona toimitaan turvallisesti.
- Lääkehoidossa noudatetaan lääkehoitosuunnitelmaa.
- Kaikki poikkeamat ja vaaratilanteet kirjataan ja käsitellään.
- Henkilöstö tunnistaa riskit (esim. liukkaat matot, korkeat kynnykset) ja hätätilanteet, ja osaa toimia niiden mukaisesti.

Osaava ja riittävä henkilöstö

- Työntekijöillä on riittävä osaaminen ja perehdytys.
- Työntekijöillä on ajantasainen lääkehoitolupa.
- Henkilöstön määrä vastaa asiakkaiden palvelutarvetta.
- Sijaiset perehdytetään ennen työvuoron aloittamista.

Palvelun oikea-aikaisuus ja jatkuvuus

- Sovitut käynnit tehdään ajallaan ja mahdolliset muutokset ilmoitetaan asiakkaalle heti.
- Sama tuttu henkilökunta käy asiakkaalla mahdollisuuksien mukaan.
- Toimitaan yhteistyössä omaisten ja muiden ammattilaisten kanssa.

Palvelun laatu varmistetaan:

Asiakaslähtöisyys varmistetaan tarkistamalla hoito- ja palvelusuunnitelmat vähintään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan päivittäisiin toimiin oman toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaisesti. Hilkka-järjestelmään kirjataan asiakkaan toiveet ja osallistuminen palveluun. Asiakkailta kerätään suullista palautetta käyntien yhteydessä sekä kirjallista palautetta vähintään kerran vuodessa järjestettävien asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla.

Asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla henkilöstön osaamisesta ja seuraamalla säännöllisesti ammattioikeuksien ja lääkelupien voimassaoloa. Lääkitys tarkistetaan säännöllisesti yhteistyössä lääkärin kanssa. Poikkeamat käsitellään säännöllisesti ja pyritään ehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Asiakkaila käyvät mahdollisuuksien mukaan samat, tutut hoitajat, jotka tuntevat asiakkaan tilanteen. Tämä lisää luottamusta ja vähentää virheiden riskiä. Kotikäyntien yhteydessä arvioidaan asiakkaan kotona ilmeneviä riskejä ja havainnot dokumentoidaan.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan valitsemalla tehtäviin soveltuvat työntekijät sekä perehdyttämällä jokainen uusi työntekijä. Tarpeen mukaan järjestetään koulutuksia, joilla ylläpidetään ja täydennetään osaamista. Lääkeluvat ja muut osaamisen näytöt uusitaan ja dokumentoidaan säännöllisesti. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa käydään läpi työntekijän toiveet ja tarpeet kehittymiselle. Osaamista ja hyviä käytäntöjä jaetaan tiimipalavereissa.

Palvelun oikea-aikaisuus ja jatkuvuus varmistetaan suunnittelemalla työvuorot asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Hoitokäynnit toteutetaan sovitun aikaikkunan (2 h) sisällä. Käyntien toteutumaa seurataan Hilkka-järjestelmästä. Kaikki hoitotoimenpiteet ja havainnot kirjataan järjestelmään, jotta tieto siirtyy sujuvasti työntekijöiden ja vuorojen välillä. Asiakkaan kokemus palvelun oikea-aikaisuudesta ja jatkuvuudesta tarkistetaan säännöllisesti asiakaspalautteen avulla.

Asiakkaiden palvelun laadun varmistamisessa yrityksellämme on myös valmius ja osaaminen käyttää esimerkiksi seuraavia mittareita asiakkaan tilan arvioimiseksi:

- Rava-toimintakykymittari
- MMSE-testi
- RAI-arviointijärjestelmä
- MNA-ravitsemustesti

Nämä mittarit ovat tyypillisesti käytössä hyvinvointialueen/ Helsingin kaupungin järjestämän palvelun asiakkaalla. Kyseiset mittarit ovat myös päteviä itse palvelunsa järjestävällä asiakkaan hoitotyössä.

3.2. Vastuu palveluiden laadusta

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaan palveluyksikön vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli toiminnan laadun, turvallisuuden ja lainmukaisuuden varmistamisessa. Käytännössä tämä johtamis- ja valvontavastuu toteutuu seuraavin keinoin:

Vastaamalla päivittäisjohtamisesta

Vastuuhenkilö huolehtii palvelujen suunnittelusta, resursseista ja toteutuksesta. Hän tekee päivittäisiä päätöksiä toiminnan sujuvuuden varmistamiseksi muun muassa aikatauluttamalla käynnit, suunnittelemalla reitit ja organisoimalla vastuunjaon. Hän varmistaa, että henkilöstömäärä vastaa asiakkaiden palvelutarvetta, ja tekee tarvittaessa päätöksiä priorisoinnista esimerkiksi henkilöstön poissaolotilanteissa. Tarvittaessa hän osallistuu myös itse asiakastyöhön kentällä.

Varmistamalla henkilöstön osaamisen

Unelmakotipalvelu Oy:n vastuuhenkilö vastaa henkilöstön rekrytoinnista, perehdytyksestä ja osaamisen ylläpitämisestä. Hän tukee henkilöstön työhyvinvointia ja työolosuhteita sekä huolehtii sekä omasta että henkilöstönsä ammatillisesta kehittymisestä järjestämällä täydennyskoulutuksia tarpeen mukaan. Hän varmistaa, että lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa olevat lääkeluvat. Lisäksi hän järjestää säännöllisiä palavereja, joissa käsitellään asiakasasioita, uusia ohjeistuksia sekä jaetaan kokemuksia ja osaamista.

Valvomalla palvelun laatua

Yrityksen vastuuhenkilö seuraa ja arvioi palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta säännöllisesti. Hän varmistaa, että palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja oikea-aikaisesti. Hän puuttuu havaittuihin epäkohtiin ja käynnistää tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Hän huolehtii siitä, että rekisteröintivelvollisuudet, asiakirjamerkinnot ja asiakastiedot hoidetaan asianmukaisesti ja että tietoturva säilyy. Vastuuhenkilö valvoo muun muassa lääkehoidon toteutusta, asiakastietojen käsittelyä, hygienian noudattamista sekä turvallisuusohjeiden toteutumista. Lisäksi hän varmistaa, että asiakkaiden oikeudet, kuten itsemääräämisoikeus, yksityisyys ja kunnioittava kohtelu, toteutuvat. Laadun kehittämisessä hyödynnetään asiakaspalautetta, henkilöstön havaintoja ja omaa seuranta.

Raportoimalla viranomaisille

Yrityksen vastuuhenkilö toimii yhteyshenkilönä valvoville viranomaisille. Hän vastaa tarkastuksiin ja selvityspyyntöihin sekä toteuttaa vaaditut toimenpiteet. Hän huolehtii siitä, että kaikki tarvittavat luvat, ilmoitukset ja viranomaisveloitteet ovat kunnossa. Mahdollisiin valvontahuomioihin tai rikkomuksiin reagoidaan viipymättä ja tilanteet käsitellään asianmukaisesti.

Vastaamalla omavalvonnasta ja riskienhallinnasta

Vastuuhenkilö laatii ja päivittää omavalvontasuunnitelmaa sekä valvoo sen toteutumista käytännössä. Hän huolehtii, että kaikki tarvittavat asiakirjat, kuten hoito- ja palvelusuunnitelmat, ovat ajan tasalla. Hän seuraa riskejä ja toteuttaa ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ongelmien ehkäisemiseksi. Vastuuhenkilö vastaanottaa ja käsittelee ilmoitukset vaaratilanteista, poikkeamista ja epäkohdista, ryhtyy korjaaviin toimiin ja raportoi vakavat tapaukset tarvittaessa viranomaisille tai palvelun tilaajalle. Tapahtumien jälkeen hän arvioi tilanteet, analysoi syyt ja kehittää toimintaohjeita virheiden ehkäisemiseksi. Lisäksi hän huolehtii siitä, että asiakkaille ja omaisille annetaan tarvittaessa asianmukainen tieto tapahtuneista.

Vastuu palveluiden laadun toteutumisesta kuuluu yrittäjille Francis Agbehiazie ja Roger Rotich.

3.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet ovat hoitotyön keskeistä ydintä. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistetään palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa, asiakasta kohdattaessa ja asiakkaan oikeusturvaa koskevilla käytänteillä.

Palvelutarpeen arviointi:

Palvelutarpeen arviointi alkaa, kun asiakas itse tai esimerkiksi omainen ottaa yhteyttä hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin sosiaalipalveluihin tai palveluohjaukseen. Palvelunjärjestäjän työntekijä käy tekemässä palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan luona. Jos asiakas täyttää kotihoidon kriteerit, hänelle voidaan tarjota palveluseteli. Sen jälkeen asiakas voi itse valita haluamansa palveluntuottajan alueen hyväksymien yritysten joukosta.

Kun asiakas valitsee palveluntuottajakseen Unelmakotipalvelu Oy:n, palvelunjärjestäjä ilmoittaa meille valinnasta. Ostopalvelu toimittaa asiakkaan nykyisen kotihoidon yhteystiedot, ja vastuuhenkilö sopii yhteiskäynnin kotihoidon edustajan kanssa. Yhteiskäynnin aikana asiakastiedot ja muut tarvittavat tiedot siirtyvät meille. Tämän jälkeen kotihoidon palvelut aloitetaan, ja ne toteutetaan sovitun suunnitelman mukaisesti.

Asiakas voi myös olla suoraan yhteydessä palveluntuottajaan palvelutarpeen huomatessaan, jolloin vastuuhenkilö käy yhteydenoton jälkeen tekemässä ensikäynnin ja oman palvelutarpeen arvion sekä laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaan kirjataan oleelliset tiedot ja tavoitteet palvelujen sisällöstä, laajuudesta ja toistuvuudesta.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista ja osallistua omien palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteutukseen. Tämä toteutuu jo palvelusuhteen alussa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman laatimiseen voi asiakkaan toiveesta osallistua myös omaiset. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan toiveet, tarpeet ja elämäntilanne. Jos asiakas ei itse pysty kertomaan toiveitaan, hänen osallistumistaan tuetaan omaisen tai laillisen edustajan avulla. Palveluja arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa, ja niitä muokataan tarvittaessa hänen toiveidensa mukaan. Asiakas allekirjoittaa hoito- ja palvelusuunnitelman ja saa siitä oman kappaleen.

Asiakkaalle annetaan tietoa häntä koskevasta hoidosta, jotta hän voi osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan nimeämälle omaiselle, läheiselle tai lailliselle edustajalle voidaan antaa tietoa asiakkaan hoidosta ja palveluista. Asiakas voi halutessaan saada nähtäväkseen häntä koskevat kirjaukset. Ostopalveluasiakkaat tekevät kirjallisen tietopyynnön hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin toimintaohjeen mukaisesti. Itse palvelunsa järjestävät asiakkaat ja palveluseteliasiakkaat, voivat tehdä tietopyynnön yrityksen vastuuhenkilölle.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen:

Käynnit tapahtuvat aina asiakkaan kotona, jossa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota kunnioitetaan. Asiakas on aktiivinen toimija omassa asiakasprosessissaan. Asiakkaan lähiverkoston kanssa pidetään aktiivisesti yhteyttä.

Asiakkaan toiveita ja tahdonilmauksia noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan arkiaskareihin tämän voinnin ja toimintakyvyn sallimissa rajoissa. Hoitotyöhön sisältyy paljon vaiheita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseen tarjoutuu mahdollisuuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi vaatetuksen valinta pukeutumista varten, ruoanlaitto, ulkoilureitit, harrastukset ja niin edelleen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voi rajoittaa se, että hoitotyössä toimitaan aina samalla tavalla eikä asiakkaan yksilöllisiä tarpeita oteta riittävästi huomioon. Näiden vuoksi hoitotyötä tekevien on jatkuvasti tarkasteltava omaa työtötään asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta. Tähän tarkasteluun rohkaisemme ja ohjaamme kaikkia työntekijöitämme.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt:

Yrityksellämme ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Kotihoidossa rajoittamistoimenpiteitä ei pääsääntöisesti voi käyttää, koska ne voivat loukata asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä, ja Suomen lainsäädäntö sallii niiden käytön vain välttämättömissä ja poikkeuksellisissa tilanteissa. Lisäksi kotihoidossa pyritään turvaamaan asiakkaan hyvinvointi ensisijaisesti ennaltaehkäisevillä ja vaihtoehtoisilla toimenpiteillä. Asiakasta koskevasta rajoittamistoimenpiteestä tulee aina olla rajoittamistoimenpidepäätös, jonka voi tehdä esimerkiksi asiakasta hoitava lääkäri. Toistuvan rajoittamistoimenpiteen tulee aina perustua tällaiseen päätökseen. Yrityksemme ei voi tehdä päätöstä asiakkaan rajoittamistoimenpiteen käytöstä, mutta yrityksemme voi noudattaa sekä tehdä havaintoja asiakkaalle määrätyn rajoittamistoimenpiteen seurauksista. Esimerkiksi ostopalveluasiakkaan siirtyessä yrityksemme palveluun noudatamme määräyksiä, kuten lääkkeiden säilyttämistä lukollisessa laatikossa, jos se on asiakkaalle määrätty. Asiakas allekirjoittaa Unelmakotipalvelu Oy:n laatiman suostumuslomakkeen.

Muita esimerkkejä rajoittamistoimenpiteen noudattamisesta ovat tilanteet, joissa asiakasta hoitava taho (esim. lääkäri) on antanut määräyksen, että pyörätuolissa kuljetettava asiakas tulee sitoa turvavyöllä kuljetuksen ajaksi tai esimerkiksi asiakkaan sängyn kaide tulee nostaa yön ajaksi.

Asiakkaan asiallinen kohtelu:

Asiakkaan kohtelu perustuu asiakkaan kohtaamiseen, jossa tämä kohdataan ihmisenä omassa tilanteessaan. Asiakkaan kohtaava työntekijä on ihminen, jonka tehtävänä on auttaa asiakasta selviytymään ja viettämään tasapainoista elämää tämän omassa kodissa. Hoitotyö tapahtuu vuorovaikutuksellisessa prosessissa, jossa asiakas itse määrittää mahdollisimman paljon oman hoitonsa käytänteitä ja reunaehdoja.

Yrityksessä ei sallita keneenkään kohdistuvaa epäasiallista käytöstä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijän toimesta, siihen puututaan välittömästi ottamalla asia puheeksi. Asia tuodaan heti myös asiakkaan hoidosta vastaavan tahon tietoon. Tarvittaessa käytöksen vaikutuksia työnteon jatkamiselle punnitaan.

Mikäli epäasiallinen käytös tapahtuu asiakkaan toimesta ja kohdistuu yrittäjään tai työntekijään, asiasta huomautetaan välittömästi asiakasta ja tapahtunut tuodaan asiakasta hoitavan tahon tai tämän omaisten tietoon. Tarvittaessa asiakassuhde lopetetaan, mikäli epäasiallinen käytös on jatkuvaa.

Kaikki poikkeavaan käytökseen liittyvät havainnot kirjataan ja asia annetaan tiedoksi tarvittaessa myös palvelun järjestäjälle, omaisille tai muille tahoille. Asiakkaalla on aina oikeus tehdä valitus tai kantelu palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Asiakkaan osallisuus:

Asiakaspalvelun tavoite on luoda välitön suhde asiakkaiden sekä asiakkaiden lähipiirin kanssa. Tällä tavoin asiakkailta saadaan jatkuvasti palautetta palvelun onnistumisesta. Negatiivinen palaute otetaan aina asiallisesti vastaan ja siitä keskustellaan asianosaisten kanssa rakentavassa hengessä. Asiakkailta kerätään vuosittain kirjallinen asiakaspalaute, johon he voivat nimettöminä vastata. Kaikenlaiseen palautteeseen reagoidaan välittömästi ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Tarvittaessa pyydetään lisäinformaatiota.

Asiakkaan osallisuus toteutuu myös palvelun suunnittelussa, jossa asiakkaan toiveet huomioidaan jo palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä. On aina mahdollista, että palvelukäyntien yhteydessä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa käynnin sisällöistä.

Asiakkaalle informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista on olennainen osa palvelun tarjoamista ja asiakasturvallisuuden varmistamista. Tämä toteutetaan seuraavin toimenpitein:

1. **Hoitokäynnit:** Hoitokäyntien yhteydessä hoitajat muistuttavat asiakkaita heidän oikeusturvakeinoista erityisesti silloin, kun asiakkaalla on huolia tai valituksia.
2. **Sopimustilanteessa:** Hoitosuhteen alussa asiakkaalle annetaan asiakas- ja hoitosopimus, jossa on mainittu oikeusturvakeinot. Samassa yhteydessä palveluntarjoaja muistuttaa asiakasta myös suullisesti, miten ja mihin voi valittaa, jos kokee, ettei ole tyytyväinen saamaansa palveluun.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ja palvelut:

Asiakas voi olla yhteydessä oman alueensa sosiaalivastaavaan, jos hän on tyytymätön saamansa hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- Neuvoa ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.

- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä.
- Opastaa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- Kokoa tietoa asiakkaiden sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Helsingin kaupunki:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta

Avoimna ma-to 09-11

Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

Puh. +358 9 310 43355

sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat

Jenni Henttonen, Terhi Willberg Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson

Puh. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse maanantaisin 10–12 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavana toimii

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Puhelinajat maanantaisin ja tiistaisin 12–15 sekä keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Yleinen kuluttajaneuvonta

puh. 09 5110 1200 (maanantaisin, tiistaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin klo 9–12, ja torstaisin 12–15)

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa.

Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

Ohjeet aluehallintovirastoon kantelusta löytyvät osoitteesta: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Kantelun tekemisen ohjeistus löytyy myös suomi.fi-palvelusta osoitteesta: [Kantelulomake - Suomi.fi](#)

3.4. Muistutusten käsittely

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (n. 14 vrk), jonka sisällä muistutuksen antajalle vahvistetaan, että muistutus on otettu vastaan. Tästä noin kahden viikon kuluessa muistutukseen annetaan vastaus. Asia käydään läpi yhdessä muistutuksen tekijän kanssa. Noudatamme muistutukseen vastaamisessa Valviran antamaa ohjetta: [Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollossa | Valvira](#). Muistutukset ja kantelut ilmoitetaan myös ostopalveluun.

Muistutukset vastaanottaa ja niiden käsittelystä vastaa:

Francis Agbehiazie
sairaanhoitaja
+358404155791
francis@akson.fi.

Yrityksen vastuhenkilö käy läpi kaikki saapuneet muistutukset, kantelut ja valvontaviranomaisen päätökset. Niistä analysoidaan, onko kyseessä yksittäinen tapaus vai laajempi ilmiö. Tarvittaessa korjataan toimintatavat tai ohjeistus havaittujen puutteiden pohjalta.

Tapahtumat otetaan osaksi henkilöstön koulutusta ja palvelun kehittämistä. Aiheista keskustellaan palaverissa luottamuksellisesti ja oppimismielessä. Kantelujen ja muistutusten pohjalta voidaan suunnitella ja järjestää koulutusta.

Kaikki palaute ja valvontapäätökset dokumentoidaan ja säilytetään osana laadunhallintaa.

3.5. Henkilöstö

Yrityksessä työskentelee yrittäjien (kaksi sairaanhoitajaa) lisäksi kaksi sairaanhoitajaa ja yksi lähihoitaja. Sijaisena toimii yksi lähihoitaja. Sijaisten käyttö on toissijaista ja toteutuu vain silloin, kun tuntityöntekijät ovat sairaana, lomalla tai muusta syystä poissa. Yrityksellä ei ole vuokratyövoimaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet:

Rekrytointia toteutetaan asiakasmäärän sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijöiltä tarkastetaan koulutus- ja soveltuvuustiedot sekä koulutodistuksista että JulkiTerhikki-järjestelmästä. Mahdollisten muutosten takia ammattioikeudet tarkistetaan JulkiTerhikistä myös kehityskeskustelujen yhteydessä.

Työntekijöiden ammattitaito ja osaaminen varmistetaan esimerkiksi aikaisemmasta työkokemuksesta ja työtehtävistä perehdytysjakson aikana. Ulkomaalaistaustaisen työntekijän suomen kielen taito varmistetaan työhaastattelun aikana käydyn keskustelun perusteella. Lisäksi kielitaito tarkistetaan tutkintotodistuksesta. Varmistamme myös samalla, että opinnot on suoritettu ammatin vaatimalla tavalla. Lisäksi neuvomme työntekijöitä ottamaan tarvittaessa hyödyllisiä suomen kielen kursseja. Hoitajien kielitaidon taso tulee vähintään olla B1-B2.

Tämän lisäksi tarkistetaan:

- Lääkehoidon teoriaosaaminen niiltä työntekijöiltä, jotka osallistuvat asiakkaan lääkehoitoon:
 - Hyväksytysti suoritettu ja voimassa oleva todistus teoriaosaamisesta on riittävä.
 - Työntekijät antavat lääkenäytöt Francis Agbehiazielle, joka kirjaa tiedot työntekijän lääkelupalomakkeeseen.

Henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:

Yksikössä työntekijät perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti toimitusjohtajan tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Uusi työntekijä perehtyy työhön työskentelemällä kokeneen työntekijän kanssa (yrittäjä) vähintään kahden työvuoron ajan. Uuden työntekijän kanssa käydään läpi Unelmakotipalvelu Oy:n oma perehdytyskansio, jossa käsitellään muun muassa työsuhteasiat, asiakastyön ohjeistukset ja Hilikka-asiakastietojärjestelmän käyttöohjeet.

Työterveyshuollon sopimus on tehty Medfin Oy:n kanssa.

Työntekijöiden täydennyskoulutus toteutuu osallistumalla hyvinvointialueiden järjestämään palveluntuottajille suunnattuun koulutukseen. Tilanteen vaatiessa yritys järjestää verkkokoulutuksen työntekijöille. Lisäksi Akson Group Oy järjestää yrittäjille koulutusta vaihtelevista aiheista (esim. yrityksen talouden kannattavuus, myynti- ja markkinointi) vuosittain. Täydentävää koulutusta yrittäjille järjestetään myös tarpeen mukaan. Esihenkilön on mahdollista seurata työntekijöiden osallistumista koulutuksiin verkkokoulutuslun kautta. Lisäksi täydennyskoulutukset merkitään excel-tilukoon.

Opiskelijat:

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan:

- Hänen opinto-oikeutensa on voimassa.
- Opintojen alkamisesta ei ole kulunut yli 10 vuotta.
- Hän on suorittanut kaksi kolmasosaa opinnoistaan.
- Hän on suorittanut tutkintoon sisältyvät lääkehoidon opinnot.
- Hänen lääkehoidon osaamisensa on varmistettu.

Opiskelija työskentelee aina ohjaajan välittömässä valvonnassa.

Henkilöstön toiminnan seuranta:

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan muun muassa asiakaspalautteiden perusteella. Havaitut epäkohdat käsitellään poikkeamien käsittelyprosessin aikana. Tämän lisäksi asiakkaan kanssa keskustellaan jokaisella käynnillä ja asiakkaat tuovat esille palvelumme laatuun liittyviä asioita. Näiden palautteiden perusteella palvelua on mahdollista kehittää soveltuvilta osin. Esihenkilö seuraa myös säännöllisesti työntekijöiden kirjauksia.

Rikosrekisteri:

Työnantaja pyytää henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriotteen (rikosrekisterilaki (770/1993) 6 §:n 2 momentti), mikäli työhön pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa tai muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa.

Työntekijän rikosrekisteritausta selvitetään myös valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä. (Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostaustan selvittäminen tulee sovellettavaksi vammaispalvelulain (675/2023) voimaantulosta lukien.)

Rikosrekisteriote tulee esittää, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon kuuluu 2 §:ssä tarkoitettuja tehtäviä tai annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.

3.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilökunnan määrää on seurattava ja varmistettava, että työntekijöitä on riittävästi kaikissa palveluissa, joita yksikössä tarjotaan. Oma- ja valvontasuunnitelmassa on otettava huomioon tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset.

Riittävän henkilöstön varmistaminen

Palveluvastaava vastaa työvuorosuunnittelusta, ja siitä, että työvuorossa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Hän seuraa viikoittain henkilöstön poissaoloja ja sijaisten tarvetta sekä asiakasmäärän ja palvelutarpeen muutoksia. Hän laatii työvuorolistat etukäteen ja huomioi niissä esimerkiksi työntekijöiden kesälomat. Lisäksi hän laskee viikoittain, kuinka paljon aikaa hoitotyöhön käytetään suhteessa asiakasmäärään. Esimerkiksi: kuinka monta asiakasta on yhtä hoitajaa kohden per vuoro ja kuinka paljon aikaa keskimäärin kuluu yhtä asiakasta kohti. Resurssoinnissa käytetään Hilkka-järjestelmää, joka auttaa arvioimaan asiakaskäyntien pituuksia ja työvuorojen suunnittelua. Jos työntekijä on yllättäen pois, otetaan ensin yhteyttä yrityksen omiin sijaisiin. Jos sijaisia ei ole saatavilla, tarjotaan vapaita vuoroja vapaaehtoisille työntekijöille. Tarvittaessa vastuuhenkilö tekee itse vuoron.

3.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme yhteistyötä hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin palveluohjauksen kanssa.

- Seniori-info, LUVN, puh. 029 1512 270 (arkisin 9-15)
- Seniorineuvonta, Vakehyva, puh. 09 4191 6000 (arkisin 9-15)
- Seniori-info, Helsinki, puh. 09 310 44556 (arkisin 9-15)

Teemme yhteistyötä myös alueen lääkäreiden, valvontayksikön ja ostopalveluyksikön sairaanhoitajan kanssa. Yhteydenpito tapahtuu arjessa puhelimitse sekä valvontakäyntien yhteydessä. Erikseen sovittaessa, voimme osallistua asiakkaan hoidon ja palveluntarpeen arviointiin, joka järjestetään yhdessä palvelunjärjestäjän kanssa. Tarvittaessa asiakasta koskeva tieto siirretään toiminnanohjausjärjestelmästä eteenpäin. Lisäksi teemme yhteistyötä asiakkaan edunvalvojan kanssa, mikäli asiakkaalla on sellainen.

3.8. Toimitilat ja välineet

Yrityksellä on toimistotila, jossa ei otetta asiakkaita vastaan. Asiakkaita hoidetaan omassa kotona.

3.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Terveystieteiden ammattimaisia käyttäjiä koskevat velvoitteet on määritelty lääkitieteiden laitteista annetun lain 31–34 §:ssä.

Unelmakotipalvelu Oy:ssä on käytössään omia terveystieteiden laitteita ja tarvikkeita, joiden tiedot on kirjattu laiterokisteriin ja ovat CE-merkittyjä, mikä osoittaa, että ne täyttävät EU:n lääkitieteiden laitteiden säätelyn vaatimukset. Laitteet tarkistetaan ja kalibroidaan puolen vuoden välein, ja päivitykset kirjataan laiterokisteriin. Näitä ovat esimerkiksi verenpainemittarit, verensokerimittarit, kuumemittarit, happisaturaatiomittarit, näytteenottoputket, neulat, haava- ja sidostarvikkeet ja niin edelleen. Monilla yrityksen asiakkailla on omasta takaa peruslääkitieteellisiä laitteita, kuten kuumemittari, verenpainemittari ja verensokerimittari. Asiakkaita kannustetaan hankkimaan omat laitteet muun muassa hygieniasyistä sekä mahdollistamaan itsenäiset mittaukset tarvittaessa.

Muita kotihoidossa käytettäviä laitteita ovat muun muassa pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, kuulolaitteet, haavasidokset ja muut vastaavat. Unelmakotipalvelu Oy vastaa laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön. Asiakkaita ja heidän omaisia avustetaan apuvälineiden tilauksessa.

Mikäli asiakkaalla on käytössään edellä mainittuja laitteita, laitteiden käyttöön perehdytään hyvissä ajoin ja niiden kunto tarkastetaan aina käyttöönoton yhteydessä.

Mikäli laitteissa havaitaan vikoja tai puutteita, niistä tehdään asianmukaiset ilmoitukset laitteen toimittajataholle. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa. Vaaratilanneilmoitukset tehdään Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukseen, joko faksilla numeroon 029 522 3002 tai sähköpostitse osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi.

Tietojärjestelmien toiminnallisuus

Asiakastietolain 80 § sekä 84–86 § määrittelevät tietojärjestelmien toiminnallisuutta koskevat vaatimukset. Unelmakotipalvelu Oy varmistaa asiakastietojen käsittelyyn liittyvien tietojärjestelmien vaatimusten täyttymisen seuraamalla Valviran rekisteriä, valitsemalla asianmukaiset järjestelmät ja varmistamalla tietoturvan. Henkilöstön perehdyttäminen järjestelmien käyttöön, dokumentointi sekä yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa ovat keskeisiä prosessin osia, joiden avulla varmistetaan, että järjestelmät täyttävät lainmukaiset vaatimukset ja tukevat yrityksen toimintaa turvallisesti ja tehokkaasti.

Unelmakotipalvelu Oy käyttää Akson Groupin Hilikka-asiakastietojärjestelmää. Yrityksessä ei ole käytössä erikseen asennettavia asiakastiedon käsittelyjärjestelmiä. Käyttäjillä on käytössään järjestelmä, työasemat ja mobiililaitteet. Tietojärjestelmien asennukset, ylläpito ja päivitykset hoidetaan palveluntarjoajien toimesta.

Pääsynhallinnan tarkistuksia tehdään säännöllisesti vaihtamalla järjestelmän kirjautumistunnuksia. Ohjelmisto muistuttaa käyttäjiä vaihtamaan salasansa muutaman kuukauden välein. Tarvittaessa työntekijät voivat vaihtaa salasansa myös itsenäisesti, mutta tätä varten esihenkilön täytyy ensin nollata salasana.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on myöntänyt LIFE-CARE-asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuden Unelmakotipalvelu Oy:n vastuuhenkilölle viikkoraportin toimittamista varten.

Varautuminen teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin:

Palveluyksikön on tärkeää varautua asiakastietojärjestelmien tai muun teknologian vikatilanteisiin sekä pitkiin huoltoviiveisiin varmistaakseen toimintaan jatkuvuuden ja asiakkaiden tietojen turvallisuuden. Vikatilanteet ja teknologian häiriöt voivat vaikuttaa kriittisiin prosesseihin, kuten asiakastietojen hallintaan, viestintään ja palvelujen tarjoamiseen.

- **Varmuuskopiointi:** Kaikkien kriittisten tietojärjestelmien ja tietokantojen tiedot tulee varmuuskopioida säännöllisesti. Varmuuskopioinnin tiheys määritetään tietojen muuttumisnopeuden ja niiden tärkeyden perusteella. Varmuuskopiot säilytetään turvallisesti sekä paikallisesti että pilvipalveluissa tai muissa ulkoisissa sijainneissa.
- **Paperiset asiakirjat ja lomakkeet:** Asiakkaiden hoitosuunnitelmista ja käyntiaikatauluista on tulostettu paperiversiot, joita säilytetään toimistossa. Häiriötilanteessa työntekijä voi soittaa toimistoon ja saada tarvittavat tiedot. Jos mahdollista, työntekijä voi hoitokäyntien välissä käydä toimistossa hakemassa käyntilistan, tai vapaa kollega voi toimittaa sen työntekijälle. Näissä tilanteissa korostuu tiivis yhteydenpito tiimin kanssa. Toimistossa säilytetään myös asiakkaiden päivitettyt lääkelistat, mikä varmistaa lääkitysturvallisuuden kaikissa tilanteissa.

- **Manuaaliset toimintatavat:** Jos tietojärjestelmät ovat tilapäisesti poissa käytöstä, siirrytään manuaalisiin toimintatapoihin. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tietojen kirjaamista käsin. Esimerkiksi, jos asiakkaan käynnin aikana hoitaja ei pääse kirjaamaan tietoja järjestelmään, tiedot voidaan dokumentoida manuaalisesti paperille ja toimittaa yrityksen vastuuhenkilölle. Tietosuojan varmistamiseksi paperille ei kirjata asiakkaan nimeä, henkilötunnusta eikä osoitetta. Sen sijaan merkitään asiakkaan puhelinnumeron viimeiset neljä numeroa.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti: Sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilastietojen käsittelyn toimintamallien/-tapojen koulutus ja perehdytys annetaan yrityksessä suoraan perehdyttämisenä tietosuojavastaavan toimesta.

Yrityksen vastuuhenkilöt ovat myös saaneet omassa koulutuksessaan valmiudet, ylläpitää tietoturvallista tapaa tietojen käsittelyssä. Tietojärjestelmien käyttöohjeet löytyvät kunkin palveluntarjoajan kanavista, joko sähköisinä tai manuaalisina versioina.

Mikäli tietojärjestelmien käyttöön liittyy ongelmia (järjestelmä ei toimi, ei käynnisty tai toimii virheellisesti), pyritään selvittämään häiriön syy nopeasti. Ongelman selvittäminen kuuluu Francis Agbehiazie ja Rogers Rotichin vastuulle. Häiriön syytä selvitetään palveluntuottajilta.

Teknisen tuen sähköpostiosoite: helpdesk.fi@myneva.eu. Fastroin tekninen tuki palvelee kaikkia asiakkaitaan arkisin klo 8-16 maksullisessa numerossa: 010-3278000.

Lisäksi tarvittaessa vastuuhenkilö laatii vaaratilanneilmoitukset. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteriä ylläpitää Francis, joka vastaa myös tarvikkeiden käytöstä osana palveluntuotantoa sekä tietojärjestelmiin ja teknologian käyttöön liittyvistä asioista.

Francis Agbehiazie
+358404155791
francis@akson.fi

Unelmakotipalvelu Oy:n tietoturvasuunnitelma on laadittu 4/3/2024. Se päivitetään vähintään kerran vuodessa. Tietoturvasuunnitelman laadinnasta ja noudattamisesta vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajan johtajat Francis Agbehiazie ja Rogers Rotich.

Asiakastietolain 90§:ssä velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvasuunnitelman häiriöistä

Tietojärjestelmiin liittyvissä ongelmissa työntekijät joko ilmoittavat heti esihenkilölle, joka soittaa IT-asiakastukeen tai voivat olla suoraan yhteydessä asiakastukeen. Vakavammista poikkeamista tehdään ilmoitus Valviralle tai AVI:lle. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävää haittaa asiakkaalle, kuten tietojen väärinkäyttöä, asiakkaalle on ilmoitettava tietoturvaloukkauksesta viipymättä.

Omavalvonnallisista toimet poikkeama- ja häiriötilanteissa

Henkilöstölle on laadittu selkeät ohjeet, jotta työntekijät tietävät, miten tietojärjestelmien häiriötilanteissa pitää toimia. Siirrymme tarvittaessa manuaalisiin käytäntöihin, kuten dokumentoimaan paperille tai

käyttämään hoitokäynneillä asiakkaiden hoitosuunnitelmista ja käyntiaikatauluista on tulostettuja versioita. Kaikki poikkeamat ja niihin liittyvät toimenpiteet kirjataan Hilkkään. Poikkeamat analysoidaan, ja niiden perusteella tehdään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavia tilanteita ei tapahtuisi uudelleen. Tiedotamme sisäisesti henkilöstölle tilanteen etenemisestä ja mahdollisista vaikutuksista asiakastyöhön. Tarvittaessa informoimme myös asiakkaita.

3.10. Lääkehoitosuunnitelma

Unelmakotipalvelu Oy:n lääkehoito perustuu laatimaamme lääkehoitosuunnitelmaan, joka laadittiin vuonna 2021, kun yritys perustettiin. Sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on viimeksi päivitetty 18.3.2025.

Yritys tuottaa kotisairaanhoidon sekä kotihoidon palveluita. Kotihoidolla tarkoitetaan kotisairaanhoidon sekä tukipalveluiden muodostamaa kokonaisuutta. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa aina asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri tai muu hoitohenkilökunta. Unelmakotipalvelu Oy osallistuu asiakkaan terveydentilan hoitoon ja seurantaan asiakasta hoitavan tahon ohjeistusten ja suositusten mukaisesti.

Lääkehoitotyö on sairaanhoidollista työtä, joka on asiakkaan näkökulmasta merkittävä terveydellinen riski. Jokainen terveydenhuollon ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta.

Lisäksi kiireellisissä ja akuuteissa tapauksissa, ollaan yhteydessä hätäkeskukseen.

Asiakkaan hoito tapahtuu aina hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Käynnit kirjataan Hilkkä-järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla. Asiakkaan terveydentilaan tapahtuvista muutoksista tiedotetaan aina hyvinvointialueen palveluohjausta sekä tarvittaessa asiakasta hoitavaa tahoa.

Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta sekä lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Francis Agbehiadzie
Sairaanhoitaja
+358404155791
francis@akson.fi

3.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on Francis Agbehiadzie.

Asiakastietojen käsittely:

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjä (hyvinvointialue/ Helsingin kaupunki) määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Se vastaa tietojen käsittelyn tarkoituksista, käytettävistä järjestelmistä sekä säilytys- ja arkistointikäytännöistä. Unelmakotipalvelu Oy toimii henkilötietojen käsittelijänä eli käsittelemme asiakkaiden tietoja rekisterinpitäjän ohjeistuksen mukaisesti. Toteutamme kirjaamisen, säilyttämisen ja luovuttamisen rekisterinpitäjän määrittämien ehtojen mukaan.

Kaikki työntekijät on perehdytetty tietosuoja-asetukseen ja tietosuojaloukkauksen ymmärtämiseen ja toimintaohjeisiin tietosuojaloukkauksen havaitessaan.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tietoturvasuunnitelmassa on selvitetty toimintatavat, jolla tietosuojaa toteutetaan.

Olemme laatineet asiakastietojen käsittelyä varten seuraavat dokumentit:

- Asiakasrekisterinpitoa koskevat keskeiset periaatteet
- Tietoturvallisuusohjeet asiakastyössä
- Toimintaohje tietomurtotilanteessa

Lisäksi noudatamme palvelusetelipalvelun sääntökirjaan sekä ostopalvelusopimukseen kirjattuja asiakastietojen käsittelyn ohjeita. Unelmakotipalvelu Oy:n asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa sairaanhoitaja Francis Agbehiazie.

Asiakkaan oikeus saada nähtäväksi itseään koskevat tiedot:

Asiakkaalla on aina oikeus pyytää nähtäväksi itseään koskeva tieto. Ohjaamme asiakasta tietopyynnöissä seuraavasti:

Itse palvelunsa järjestävät asiakkaat ja palveluseteliasiakkaat, voivat tehdä tietopyynnön yrityksen vastuuhenkilölle:

Francis Agbehiazie
Sairaanhoitaja
+358404155791
francis@akson.fi

Hyvinvointialueen tai HUSin alueen ostopalvelun asiakkaat voivat tehdä tietopyynnön suoraan omalle alueelleen:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: [Tietopyynnot ja korjausvaatimukset tietosuoja-asetuksen mukaan | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](#)

HUSin alue: [Potilasasiakirjat](#) | [HUS](#)

Asiakastyön kirjaaminen:

Hyödynnämme Akson Group Oy:n kirjaamisohjetta asiakastietojen kirjaamista varten. Ohje noudattaa THL:n 1/2021 antamaa määräystä ja ohjetta asiakastyön kirjaamisesta. Kaikki työntekijät saavat hyvän perehdytyksen kirjaamiseen ja salassapitoon, johon kuuluu kirjallinen vaitiolositoumus allekirjoitettuna.

Asiakastyö kirjataan välittömästi asiakaskäynnin jälkeen ja on osa työtehtävää, kun työ aloitetaan ja lopetetaan asiakkaan luona. Kirjaukset tehdään mobiililaitteella. Järjestelmiin pääsee vain henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Asiakkaan avaimet ja niiden hallinta:

Asiakkaan avaimet tuodaan aina toimistoon ja säilytetään lukollisessa avainkaapissa. Avaimet on koodattu siten, että avaimessa oleva koodi vastaa Hilkka-järjestelmästä löytyvää tietoa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Francis Agbehiadzie

+358404155791

francis@akson.fi

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

3.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyödynnämme palvelun kehittämisessä asiakastyytyväisyyskyselyä, joka jaetaan asiakkaille paperiversiona tai verkkolinkkinä. Keräämme asiakkailta palautetta asiakastyytyväisyyskyselyllä vähintään kerran vuodessa, jotta hoito ja palvelu vastaavat asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Tämän lisäksi asiakas tai lähiomainen voi soittaa ja antaa suullisen palautteen. Palautteesta keskustellaan ja asiakkaat tuovat esille palvelumme laatuun liittyviä asioita. Palautteita käsitellään myös henkilöstöpalaverissa ja niiden perusteella palvelua on soveltuvilta osin mahdollisuus kehittää esimerkiksi päivittämällä ohjeistuksia ja muuttamalla käytäntöjä.

Keräämme myös henkilöstöltä vähintään kolme kertaa vuodessa, jotta voimme parantaa tyytyväisyyttä, palvelun laatua ja tunnistaa mahdolliset ongelmakohdat. Käytämme keräämiseen monipuolisia kanavia, kuten kyselyitä, kehityskeskusteluja ja avoimia palautemahdollisuuksia. Anonymiteetin takaaminen ja saatuun palautteeseen reagoiminen ovat keskeisiä, ja niistä tiedottaminen vahvistaa työntekijöiden sitoutumista. Tämä tukee Unelmakotipalvelu Oy:n toimintakulttuurin kehittämistä.

4. Omavalvonnan riskienhallinta

4.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien hallinnan työnjaosta sekä toteutuksesta vastaa yrityksen vastuuhenkilö. Hänen vastuulla on ohjata työntekijöitä turvalliseen työskentelytapaan ja huolehtia siitä, että kirjalliset ohjeet työntekijöille ovat ajan tasalla. Vastuuhenkilö ottaa vastaan vaaratilanteita koskevat ilmoitukset ja ensitiedot. Hän käsittelee tapaukset ja tekee lisäselvityspyynnöt yhdessä työntekijän sekä tarvittaessa asiakkaan ja palvelunjärjestäjän kanssa. Hän laatii yhdessä henkilöstön kanssa suunnitelman riskien välttämiseksi jatkossa. Yhdessä sovitaan työnjaosta asian ilmoittamisen ja perehdyttämisen osalta. Samalla sovitaan yhdessä tarvittavasta asiakkaan tai työntekijän tiedottamisesta ja tukemisesta.

Jokainen työntekijä toteuttaa riskienhallintaa muun muassa havainnoimalla sekä asiakasta että asiakkaan kotia ja raportoimalla havainnot esihenkilölle. Työntekijän riskienhallintaan kuuluu myös toimiminen saadun ohjeen mukaisesti. Työntekijän ei tule saattaa itseään, eikä asiakasta vaaraan työtä tehdessään. Mikäli vaaratilanne syntyy, tästä on aina ilmoitettava vastuuhenkilölle. Ilmoituksen tekeminen kuuluu työntekijän vastuulle.

Riskienarviointi on laadittu erilliseen dokumenttiin. Siinä on esimerkinomaisesti kuvattu erilaisia tapahtumia, joita palvelun yhteydessä voi tapahtua sekä toimintaohjeet, miten tilanteissa on syytä toimia.

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja vaikutuksen arviointi on osa Unelmakotipalvelu Oy:n turvallisuus- ja jatkuvuussuunnittelua. Arvioinnin avulla varmistetaan, että kotihoidon palvelut ovat turvallisia ja että mahdolliset riskit eivät laske palvelun laatua tai vaaranna asiakasturvallisuutta. Riskien suuruuden ja vaikutuksen arviointi perustuu systemaattiseen ja analyttiseen lähestymistapaan, joka voi sisältää useita vaiheita ja menetelmiä esimerkiksi:

- **Riskin todennäköisyys:** Kuinka todennäköistä on, että tietty riski toteutuu.
- **Riskin vaikutus:** Jos riski toteutuu, mikä on sen vaikutus yksikön toimintaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä muihin keskeisiin toimintoihin.
- **Riskien priorisointi:** Riskit luokitellaan niiden vaikutuksen ja todennäköisyyden perusteella, ja kriittisimpiin riskeihin puututaan ensisijaisesti.
- **Riskienhallintatoimenpiteiden suunnittelu:** Riskeihin kehitetään hallintatoimenpiteet, kuten esimerkiksi ennaltaehkäisevät toimet, tarkastukset tai henkilöstön koulutus.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden keskeiset riskit Unelmakotipalvelu Oy:ssä ovat muun muassa:

- Kaatumis- ja loukkaantumisriskit
- Ravitsemukselliset puutteet
- Hygieniapuutteet, infektiot
- Fyysisten tilojen ja paloturvallisuuden puutteet
- Lääkitysturvallisuus
- Henkilöstöresurssit

- Viestintä- ja tietoliikenneongelmat.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toteuttamisen ohjeista:

Yrityksellä on olemassa henkilökuntaa sekä muuta operatiivista toimintaa varten seuraavat materiaalit:

- Aggressiivisen henkilön kohtaaminen -ohjeistus kotona suoritettavan työn henkilökunnalle
- Hygieniasuunnitelma
- Työntekijän toimintaohje tietomurtotilanteessa.
- Ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalle.
- Ohjeet asiakkaan yleistilan äkillisen laskun varalle.
- Varautuminen työntekijöistä riippumattomien ongelmatilanteiden kohtaamiseen.
- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Biologisten vaarojen arviointi ja toimintaohjeet
- Varautumissuunnitelma

4.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuus:

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29§:ssä määrätään ilmoitusvelvollisuudesta seuraavasti: Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Unelmakotipalvelu Oy ilmoittaa viipymättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaisille, mikäli huomaamme palvelussamme jotain, mikä voi vaarantaa asiakkaan terveyttä, turvallisuutta tai oikeuksia.

Jos työntekijä huomaa vakavan ongelman, joka voi vaarantaa asiakkaan, hänen pitää kertoa heti esihenkilölle. Jokaiselle työntekijälle kerrotaan ilmoitusvelvollisuudesta työsuhteen alussa ja siitä muistutetaan esimerkiksi tiimipalavereissa. Ilmoituksen saatuaan tai ongelman havaittuaan esihenkilö tekee ilmoituksen sekä palvelunjärjestäjälle että valvontaviranomaiselle näiden antamien ohjeiden mukaisesti. Esihenkilö selvittää tapahtumat ja käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Tehdään tarvittavat muutokset, jotta samanlaista ei tapahdu uudelleen. Kaikki korjaavat toimet kirjataan ja niitä seurataan.

Ohje ilmoituksen tekemiseksi:

Ilmoitus laaditaan vapaamuotoisesti, mutta siitä tulee käydä ilmi seuraavat asiat:

- Tilanteen/tapahtuman, havaitun epäkohdan kuvaus
- Asiakkaan tiedot, mikäli koskee asiakasta

- Työntekijän arvio siitä, onko uhkaava tilanne mahdollista välttää muuttamalla omaa toimintaa tai ohjeistuksia
- Työntekijän yhteystiedot ja ilmoituksen jättämisen ajankohta

Ilmoitus toimitetaan Francis Agbehiazielle, jonka tehtävänä on arvioida:

- Onko tapahtuneesta tehtävä ilmoitus viranomaistahoille (sosiaalipäivystys, palveluohjaus,) tai asiakkaan omaisille.
- Millä toimenpiteillä ja ohjeistuksilla vastaava tilanne voidaan välttää.
- Muutoksen kirjaaminen omavalvontasuunnitelmaan.
- Henkilöstön ja asiakkaiden ohjeistus ja neuvonta.
- Hätätilanteessa soita aina 112.

Ilmoituksen loppuun saattaminen:

Mikäli työntekijän antama ilmoitus jää käsittelemättä tai epäkohtaa tai ilmeistä uhkaa ei korjata viivytyksettä, alkuperäisen ilmoituksen tehneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle.

Vapaamuotoinen ilmoitus edellä olevien ohjeiden mukaisesti.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamo: kirjaamo@luvn.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kirjaamo: kirjaamo@vakehyva.fi

Helsingin kaupungin kirjaamo: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Mikäli ilmoittaja ei saa palvelunjärjestäjältä tietoa, että asia tullut käsitellyksi, ilmoituksen loppuun saattaminen tulee tehdä aluehallintovirastolle.

Ilmoitusvelvollisuus koskee yrityksessämme:

- Yrittäjiä Francisia ja Rogersia, joiden tehtävä on tehdä ilmoitus havaitessaan epäkohdan.
- Työntekijöitä, joiden tehtävä on tehdä ilmoitus tämän ohjeen mukaan.

Muut palveluyksikön toimintaa koskevat ilmoitusvelvollisuudet:

- **Huoli-ilmoitus** iäkkästä henkilöstä, joka tehdään sosiaalipäivystykseen tai Seniori-infoon.
- **Paloturvallisuusilmoitus**, joka tehdään pelastusviranomaiselle.
- **Edunvalvontailmoitus**, joka tehdään Digi- ja väestötietovirastolle (DVV). Asiasta ilmoitetaan myös palvelunjärjestäjälle.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuksista ja oikeuksista tiedottaminen

Työntekijöille kerrotaan ilmoitusvelvollisuudesta heti työsuhteen alussa, osana työhön perehdytystä. siitä muistutetaan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Aiheesta on myös kirjallinen ohje, joka löytyy perehdytyskansiosta. Siinä kuvataan milloin, miten ja kenelle ilmoitus tehdään. Työntekijälle kerrotaan, että

24

hänellä on sekä oikeus että velvollisuus, ilmoittaa mikäli huomaa jonkin epäkohdan työssä. Korostetaan, että ilmoittajaa ei rangaista. Kerrotaan myös, että ilmoituksen voi halutessaan tehdä nimettömästi.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin puututaan viipymättä. Vastuuhenkilö selvittää tilanteen keskustelemalla osapuolten kanssa ja ryhtyy välittömästi tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin. Tilanne käydään läpi henkilöstön kanssa, jotta tapahtuneesta voidaan oppia ja ehkäistä vastaavat tilanteet jatkossa. Tarvittaessa päivitetään toimintamalleja ja ohjeita. Sekä epäkohdat että tehdyt korjaavat toimet kirjataan Hilkkään. Toteutuneita toimenpiteitä seurataan esimerkiksi pyytämällä palautetta asiakkailta ja henkilöstöltä tai tekemällä tarvittaessa seurantakäyntejä asiakkaan luona.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan tekemällä vuosittain riskienarviointi, jossa katsotaan, millaisia riskejä asiakkailta ja työntekijöillä voi olla. Jos asiakkaan tilanne muuttuu, tehdään uusi arvio.

Esihenkilö seuraa läheltä piti -tilanteita ja vaaratilanteita, ja katsoo, että sovitut toimenpiteet toteutetaan käytännössä. Hän tarkistaa myös, ovatko aiemmat riskit vähentyneet, pysyneet samanlaisina vai lisääntyneet. Jos riskejä ei ole saatu vähenemään, mietitään, mitä pitää tehdä toisin.

Jokainen työntekijä perehdytetään riskienhallintaan. Esihenkilö järjestää lisäohjausta, jos on tarvetta. Asiakkaat, työntekijät ja viranomaiset voivat antaa palautetta, jota käytetään tilanteen arvioimiseen ja toiminnan kehittämiseen. Esihenkilö antaa myös arjessa ohjausta ja palautetta työntekijöille, jos huomaa kehittämisen tarpeita. Ohjeita päivitetään tarvittaessa. Henkilöstön kanssa keskustellaan riskienhallinnasta henkilöstöpalaverissa ja kehityskeskusteluissa.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely on olennainen osa Unelmakotipalvelu Oy:n riskienhallintaa ja laadunvarmistusta. Menettelyn tarkoituksena on varmistaa, että kaikki vaaratilanteet, läheltä piti -tilanteet ja toteutuneet vahingot raportoidaan, tutkitaan ja analysoidaan. Tällä tavoin voidaan oppia tapahtumista ja estää vastaavien tilanteiden syntyminen tulevaisuudessa.

▪ Tunnistaminen ja ilmoittaminen

Prosessi alkaa vaaratapahtuman tunnistamisesta. Tällainen voi olla esimerkiksi asiakkaan kaatuminen, loukkaantuminen, infektio tai lääkitysvirhe. Kun vaaratapahtuma havaitaan, työntekijä auttaa ensin asiakasta ja huolehtii samalla omasta turvallisuudestaan. Tämän jälkeen tilanteesta ilmoitetaan esihenkilölle mahdollisimman pian.

Kaikki läheltä piti- ja vaaratapahtumat kirjataan Hilikka-järjestelmään haitta- ja poikkeamahuomio -kohtaan. Huomio tehdään aina, kun asiakkaan luona havaitaan tai tapahtuu jonkinlainen asiakasturvallisuutta vaarantava tapahtuma. Ilmoitusjärjestelmä on helppokäyttöinen ja läpinäkyvä, jotta henkilöstö tietää, miten ja minne vaaratapahtuma ilmoitetaan. Ilmoituksen tekeminen on vaivatonta ja turvallista.

▪ Selvittäminen ja korjaavat toimet

Esihenkilö sitten selvittää, mitä tapahtui, miksi tapahtui ja ketkä olivat osallisina. Tietoa kerätään keskustelujen, kirjauksien sekä tarvittaessa asiakkaan tai omaisten kanssa käytyjen keskustelujen avulla. Mikäli asiaa käsitellään asiakkaan tai muiden tahojen kanssa, kaikki kyseiseen tapahtumaan liittyvät poikkeamahavainnot sekä muut mahdollisesti ilmi tulleet huomiot kirjataan Hilikka-järjestelmään. Tämän perusteella teemme yhteenvedon niistä toimenpiteistä, mihin on syytä ryhtyä. Samalla tehdään myös tarkennukset omavalvontasuunnitelmaan, mikäli näitä havaitaan.

Kun vaaratapahtuman syyt ja seuraukset ovat tiedossa, voidaan tunnistaa myös korjaavat toimenpiteet ja ryhtyä toteuttamaan niitä mahdollisimman nopeasti. Korjaavat toimenpiteet voivat olla yksinkertaisia toimintatapojen muutoksia, mutta tapahtuman luonteesta riippuen, asiakas saattaa tarvita apua tapahtuneen selvittämisessä.

▪ **Oppiminen, seuranta ja tiedottaminen**

Tapahtumista keskustellaan aina kaikkien asianosaisten kanssa. Asiakasta ja hänen läheisiään tuetaan tarvittaessa esimerkiksi kriisiavun tai vakuutusetuksien käyttämisessä.

Mikäli vaaratapahtuma on tapahtunut palveluseteliasiakkaalle tai ostopalveluasiakkaalle, asia annetaan tiedoksi myös palveluntilajalle.

Tapahtumat käydään henkilöstön kanssa yhdessä läpi, jotta niistä voidaan oppia. Keskustelun aikana pohditaan:

- Miksi näin tapahtui?
- Voiko sama tilanne toistua?
- Miten se voidaan estää tulevaisuudessa?

Tarvittaessa ohjeita päivitetään ja henkilöstölle järjestetään lisäohjausta.

4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan tekemällä vuosittain riskienarviointi sekä aina, kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Riskienarvioinnin tuloksia päivitetään ja verrataan aiempiin arviointeihin, jotta nähdään, ovatko riskitasot pienentyneet, pysyneet samana vai suurentuneet. Läheltä piti -tilanteita ja vaaratapahtumia seurataan ja raportoidaan neljän kuukauden välein. Arvioidaan, kuinka hyvin ilmoitetut riskit on korjattu, missä ajassa ja ovatko toimenpiteet oikeasti vähentäneet riskiä.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdyttämällä työntekijät riskienhallintaan sekä tarjoamalla lisäohjausta tarpeen mukaan. Työntekijät osallistuvat säännöllisiin henkilöstöpalavereihin, joissa käsitellään havaittuja riskejä ja vaaratapahtumia. Esihenkilö arvioi työntekijän työskentelyä esimerkiksi havainnoimalla asiakaskäyntejä ja antaa tarvittaessa palautetta ja ohjausta. Työntekijöitä kannustetaan myös antamaan palautetta riskienhallintaan liittyvistä käytännöistä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen: Pyrimme tuomaan asiakkaille tietoa alueen harrastamismahdollisuuksista. Tarvittaessa osallistumme asiakkaan kanssa toimintaan esimerkiksi henkilökohtaisena avustajana. Harrastustoimintaan osallistuminen voi pienentää tiettyjä riskejä, kuten kaatumisriskiä, masennusta tai toimintakyvyn heikkenemistä, ja sen toteutuminen on tärkeää asiakkaan kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa.

Ravitsemus: Ravitsemus ja ruokailut ovat merkittäviä asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistäviä toimia. Asiakkaan ravitsemustoiveet kirjataan palvelusuunnittelemaan. Kotikäynneillä asiakas voi itse kertoa ruokatoiveitaan sekä ruokailuun liittyviä toiveitaan. Nämä toiveet pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan, mutta vähintäänkin kirjaamaan tiedoksi Hilkka-järjestelmään myöhempiä käyntejä varten.

Asiakkaan riittävästä ravinnon ja nesteen nauttimisesta huolehditaan pyrkimällä olemaan selvillä asiakkaan mieltymyksistä sekä luomalla ruokailusta yhteinen ja mukava hetki. Tarvittaessa asiakasta muistutetaan riittävästä nesteen sekä ravinnon saamisesta.

Tarvittaessa asiakkaalla on erillinen nestelista, johon kirjataan kaikki juodut ja syödyt ruuat sekä nesteet. Asiakas ohjataan ravitsemusta osoittaviin laboratoriotutkimuksiin ja ravitsemusneuvontaan, jos tarve ilmenee.

Ruuan ja nesteen kulutusta seurataan säännöllisesti, jotta voidaan tunnistaa niihin liittyvät riskit ajoissa. Seuranta tehdään esimerkiksi seuraamalla asiakkaan painoa lääkärin ohjeen mukaisesti. Voimme myös jättää asiakkaalle kannun vettä, josta voimme seurata, onko asiakas juonut. Muita keinoja voi olla esimerkiksi jääkaapista tai ruokakaapista kuvan ottaminen, josta näkee, paljonko asiakas on valmistanut ruoka. Muutoksia asiakkaan ravitsemuksessa seurataan ja havainnot kirjataan Hilkka-järjestelmään. Muutoksista tiedotetaan kunnan palveluohjaukseen sekä asiakkaan lähiomaisille. Joillakin asiakkailla on tärkeää painon säännöllinen seuranta esimerkiksi kerran viikossa tai kuukaudessa. Heillä on erillinen painon seuranta kaavake, johon paino merkitään ylös. Samoin paino kirjataan Hilkka-järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

Mikäli asiakkaalla on käytössään ravinnonsaannin arviointiin käytettävä mittari, voimme osaltamme huolehtia mittauksen tekemisestä sekä tulosten raportoinnista.

Suun terveys: Kokonaisvaltaiseen hoitoon kuuluu hampaidenpesu ja suun puhtaudesta huolehtiminen. Suun puhtaudesta huolehtimisessa avustetaan tarvittaessa ja tarvittaessa asiakas ohjataan hammashoitoon/lääkärille. Tarvittaessa asiakasta autetaan ajanvarauksessa ja käynnin toteutuksessa. Asiakasta muistutetaan suun terveyden ja hampaiden säännöllisestä tarkistuksesta.

Hygieniavastaavana toimii:

Rogers Rotich
sairaanhoitaja
+358465945503
rogers@akson.fi

Hygieniakäytännöt:

Yrityksemme hygieniakäytännöt perustuvat THL:n ohjeistuksien perusteella laadittuun hygieniohjeistukseen ja -suunnitelmaan (THL, Tavanomaiset varotoimet ja varotoimiluokat) [Tavanomaiset](#)

[varotoimet ja varotoimiluokat - THL](#) Nämä ohjeet löytyvät perehdytyskansioista, jonka jokainen työntekijä käy läpi.

Yleistä hygieniatasoa seurataan silmämääräisesti asiakkaiden kotona esimerkiksi tarkkailemalla heidän ihon, hiusten ja kynsien kuntoa tai havainnoimalla heidän hygieniakäytäntöjä. Asiakkaan palvelussa noudatetaan kaikkia yleisiä hygieniaoheistuksia. Erityisesti pyritään välttämään tarttuvien tautien leviäminen.

Asiakkaan osalta tuemme ja kannustamme henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen. Asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt on määritelty yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Kotikäynneillä kiinnitetään huomiota puhtauteen ja yleiseen siisteyteen. Hygieniasta huolehditaan jokaisella käynnillä, ja asiakasta autetaan tarvittaessa hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakasta tuetaan kodin puhtaana pitämiseen sekä siisteydestä huolehtimiseen. Tarvittaessa asiasta huomautetaan asiakkaan lähiomaisia tai palveluohjausta.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäiseminen:

Suunnitelmallinen infektioiden torjunta perustuu THL:n suositusten perusteella laadittuun ohjeistukseen ja suunnitelmaan (THL, Infektioiden ehkäisy hoitotoimenpiteissä): [Infektioiden ehkäisy eri hoitotoimenpiteissä - THL](#) ja [Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita - THL](#) Nämä ohjeet ovat myös osana perehdytysmateriaalia.

Infektioiden torjunta kuuluu yrityksen työnjohdon ja henkilöstön vastuulle. Suunnitelmallinen infektioiden torjunta on osa yrityksen hygieniakäytäntöä varten laadittua ohjeistusta. Infektioiden torjunnassa vastuullamme on huolehtia tartuntatautilain mukaisesta rokotesuojasta sekä huomioida infektioiden torjuminen ja leviäminen asiakastyön suunnittelussa. Infektiorjunnan toteutumista seurataan tarkkailemalla työntekijöiden ja asiakkaiden hygieniakäytäntöjä, kuten käsihygieniää ja suojavarusteiden käyttöä. Henkilöstöä perehdytetään hygieniakäytäntöihin, ja heidän toimintaansa arvioidaan perehdytysten ja seurantakäyntien yhteydessä. Mahdolliset puutteet raportoidaan asiakastietojärjestelmään, ja tarvittavat korjaavat toimet kirjataan sekä käynnistetään nopeasti.

Infektioiden torjunnan suunnitelmasta vastaa:

Rogers Rotich
sairaanhoitaja
+358465945503
rogers@akson.fi

4.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Toimivan palvelukokonaisuuden vuoksi pyrimme saumattomaan ja joustavaan yhteistyöhön kaikkien asiakkaan tukemiseen osallistuvien tahojen kanssa. Tiedonkulku on avointa viranomaistoimijoiden välillä ja asiakastyössä tehtyt havainnot tuodaan kaikkien asiakkaan kanssa toimivien tietoon.

Erityisesti siirtymävaiheissa pyrimme varmistamaan, että kaikki tarpeellinen tieto asiakkaan hyvää hoitoa varten on toimitettu eteenpäin asiakkaan mukana.

Tällä hetkellä yritys ei hanki palveluita alihankintana.

4.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Tämä suunnitelma perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön laatimaan ohjeeseen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille. Häiriötilanteisiin varautuminen sekä toiminnan jatkuvuuden hallinnan suunnittelu on osa jokapäiväistä toimintaa. Erityisesti vuoden 2020 COVID19 -pandemia on osoittanut, että sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajilla on merkityksellinen rooli yhteiskunnan poikkeustilanteissa. Pandemia sekä siihen liittyneet yhteiskunnan poikkeusjärjestelyt korostivat sekä häiriötilanteisiin varautumisen että toiminnan jatkuvuuden turvaamisen merkitystä.

Olemme laatineet varautumis- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma erilliseen dokumenttiin, jossa käsitellään kolmea yritystoiminnan kannalta merkityksellistä kokonaisuutta: *hallinnollinen varautuminen, toiminnallinen varautuminen sekä materiaallinen varautuminen*. Yrityksellä on myös varautumisohje poikkeustilanteita varten.

Unelmakotipalvelu Oy:n valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä niihin liittyvistä suunnitelmista vastaa:

Francis Agbehiazie
sairaanhoitaja
francis@akson.fi
+358404155791

5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1. Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toteutuksesta vastaa:

Rogers Rotich, +358 465 945503, vantaa@akson.fi

Francis Agbehiazie +358 404 155791, vantaa@akson.fi

Unelmakotipalvelu Oy:n omavalvontasuunnitelma toimii työkaluna työntekijöille. Suunnitelma on helposti saatavilla ja varmistamme, että henkilöstö tietävät, mistä materiaali löytyy. Tämä auttaa henkilöstöä

ymmärtämään omavalvonnan merkityksen ja käytännön toteutuksen. Omavalvontasuunnitelman materiaali käydään läpi osana perehdytystä, jotta henkilöstö tietää, mitä heiltä odotetaan, ja sitoutuu noudattamaan sitä. Työntekijöitä ohjataan vastuulliseen työskentelyyn sekä avoimeen toimintaan. Omavalvonnan muutoksista tiedotetaan henkilöstölle viipymättä, ja ne päivitetään suunnitelmaan. Suunnitelma löytyy yrityksen verkkosivuilta. Työntekijät voivat lukea suunnitelman myös työkoneelta tai tulosteena perehdytyskansiosta.

Unelmakotipalvelu Oy:n omavalvonnan raportti tarjoaa kokonaiskuvan siitä, miten hyvin yksikköämme noudattaa omavalvontasuunnitelmaa ja laatuvaatimuksia. Raportti toteutetaan keräämällä tietoa palvelun laadusta ja turvallisuudesta, kuten havaituista poikkeamista, riskeistä ja kehityskohteista. Raportissa analysoidaan näitä tietoja ja esitetään toimenpiteet, joilla varmistetaan, että palvelu täyttää lainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman vaatimukset. Lisäksi seurantaraporttiin kirjataan toteutetut toimenpiteet ja niiden vaikutukset toiminnan kehittämiseen. Raportti löytyy yrityksen verkkosivuilta.

5.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Unelmakotipalvelu Oy:n omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen kotisivulla [Unelmakotipalvelu Oy | Akson Hoivapalvelut](#) ja se voidaan myös toimittaa pyydettäessä sähköisenä versiona. Omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viipymättä.

Palvelujen laadun, asiakasturvallisuuden seurannassa tapahtuvat mahdolliset muutokset huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivityksessä. Seurannasta tehdään selvitys ja julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Unelmakotipalvelu Oy:ssä omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään neljän kuukauden välein. Mikäli lainsäädännössä, viranomais määräyksissä tai ohjeistuksissa tapahtuu muutoksia, päivityksiä tehdään tarvittaessa useammin. Myös muutokset yrityksen toiminnassa voivat lisätä päivityksen tarvetta. Päivityksen yhteydessä arvioidaan riskit, tarkastellaan aiempien omavalvontatoimenpiteiden toimivuutta ja kerätään palautetta asiakkailta sekä henkilöstöltä. Suunnitelman sisältö päivitetään kirjallisesti vastaamaan yrityksen nykytilannetta ja uusia vaatimuksia, täsmentäen tavoitteet, toimenpiteet ja vastuut. Päivitetty suunnitelma hyväksytään vastuuhenkilöiden toimesta, ja muutoksista ilmoitetaan henkilöstölle sekä tarvittaessa asiakkaille. Päivitetty dokumentti tallennetaan, julkaistaan yrityksen verkkosivuilla ja asetetaan työntekijöiden saataville esimerkiksi tulosteena toimistossa. Toteutuksen toimivuutta seurataan, ja suunnitelmaa muokataan tarpeen mukaan.

Omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan varmistaminen edellyttää, että kaikki työntekijät ovat perehtyneet suunnitelmaan ja sen sisältöön. Unelmakotipalvelu Oy:n työntekijät lukevat päivitetyn suunnitelman ja kuittaavat sen luetuksi. Varmistetaan, että työntekijät ymmärtävät suunnitelman merkityksen ja omat vastuunsa sen toteutumisessa esimerkiksi antamalla uusille työntekijöille kattavan perehdytyksen omavalvontasuunnitelmasta, käymällä mahdolliset muutokset yhdessä läpi ja määrittämällä työntekijöille heidän roolinsa ja vastuunsa selkeästi.

Suunnitelmassa määritellyt toimenpiteet otetaan käyttöön ja niiden toteutumista seurataan esimerkiksi tarkistuslistoilla ja HILKKA-kirjauksilla. Tehdään tarkastuksia, joilla varmistetaan, että toiminta on suunnitelman mukaista. Vastuuhenkilö kerää asiakkailta satunnaisesti puhelimitse palautetta sekä osallistuu satunnaisesti asiakkaan luona tehtäviin käynteihin. Mahdollisten poikkeamien syyt selvitetään, ja tehdään

viipymättä korjaavat toimenpiteet. Lisäksi varaudutaan viranomaistarkastuksiin ja varmistetaan, että suunnitelma ja toiminta ovat lainsäädännön mukaisia. Näiden tarkastusten sekä seurantatulosten perusteella kehitetään suunnitelmaa ja toimintaa edelleen. Asiakkaiden ja henkilöstön palautetta voidaan hyödyntää omavalvontasuunnitelman ja toiminnan kehittämisessä esimerkiksi päivittämällä suunnitelmaa sekä ohjeita ja toimintatapoja.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja:

Paikka ja päiväys: *31.10.2025*

Allekirjoitus:



Francis Agbehiazie