



Helpompaa arkea

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut

Akson Hoivapalvelut Oy

y-tunnus: 2572429-1

Keskustie 18 e 21, 40100 Jyväskylä

+358 40 154 7881

jkl@akson.fi

Sisällys

1.	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1.	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2.	Palveluyksikön perustiedot	3
2.	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2.1.	Palvelut ja toiminta-ajatus.....	3
2.2.	Toimintaperiaatteet	4
3.	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1.	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2.	Vastuu palveluiden laadusta.....	6
3.3.	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
3.3.1.	Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma ja -sopimus, RAI	7
3.3.2.	Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja kohtelu	7
3.3.3.	Ilmoitusvelvollisuus	9
3.4.	Muistutusten käsittely	12
3.4.1.	Keski-Suomen hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaava sekä yleinen kuluttajaneuvonta:.....	13
3.5.	Henkilöstö.....	13
3.6.	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
3.7.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
3.8.	Toimitilat ja välineet.....	14
3.9.	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
3.10.	Lääkehoitosuunnitelma.....	17
3.11.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	17
3.12.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	19
4.	Omavalvonnan riskienhallinta	19
4.1.	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	19
4.2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
4.3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	20
4.4.	Ostopalvelut ja alihankinta.....	21
4.5.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	21
5.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	21

5.1.	Toimeenpano	21
5.2.	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	22

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Yrityksen nimi: Akson Hoivapalvelut Oy

Palveluntuottajan y-tunnus: 2572429-1

Yhteystiedot: Keskustie 18 e 21, 40100 Jyväskylä
+358 40 154 7881
jkl@akson.fi

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Jaana Hentunen
sosiaalihuollon palveluista vastaava
palveluvastaava
+358 40 5107 793
jaana.hentunen@akson.fi

Ilkka Käsmä
terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja
ilkka-kristian.kasma@hyvaks.fi

Satu Nättinen
vastaava sairaanhoitaja
+358 40 6788 922
satu.nattinen@akson.fi

2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

2.1. Palvelut ja toiminta-ajatus

Yrityksen toiminta-ajatuksena on kattavan sosiaalipalveluiden ja terveydenhuollon palvelukokonaisuuden toteuttaminen asiakkaiden kotona heidän tarpeidensa ja toiveidensa mukaisesti. Palveluiden tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden yksilöllistä, hyvää elämänlaatua ja helpompaa arkea. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden pohjalta, usein yhteistyössä asiakkaan,

hänen omaistensa ja hoitavan tahon kanssa. Kotihoidon asiakkaiden hoitovastuu ja hoidon suunnittelu sekä lääkehoidon muutokset on aina hänen omassa hoitotahossaan. Palvelujen järjestäjänä toimii Keski-Suomen hyvinvointialue tai asiakas itse, usein yhdessä omaisten kanssa.

Akson Hoivapalvelut Oy toimii Keski-Suomen hyvinvointialueen lapsiperheiden kotipalvelun, omaishoidon ja vammaispalvelun ammatillisen henkilökohtaisen sekä vammaisten hoitoavun palvelusetelituottajana, lisäksi yritys tuottaa palvelua jalkojenhoidon palvelusetelillä. Palvelusetelitoimintaamme ohjaa Keski-Suomen hyvinvointialueen laatimat palvelusetelien sääntökirjat. Yritys tuottaa vammaispalvelun henkilökohtaista apua ja lastensuojelun avohuollon lapsiperheen kotipalvelua ostopalvelusopimuksilla.

Akson Hoivapalvelut Oy:n itse maksettaviin palveluihin kuuluu laaja tarjonta tukipalveluista kotisairaanhoidon. Yritys tuottaa kotisiivousta, hoivakäyntejä, tukipalvelua esim. pesu- ja ruokailuapua, ulkoilua sekä virkistystä, asiointiapua. Kotisairaanhoidon pitää sisällään lääkehoidon toteutuksen ja seurannan, voinnin seurannan sekä tarvittaessa kotona suoritettavat sairaanhoidolliset toimenpiteet. Yrityksen sairaanhoitaja voi antaa injektiot, rokotukset kotona, toteuttaa näytteenoton joko hoitavan tahon läheteellä tai Aksonin sairaanhoitajan kirjoittamalla läheteellä (laboratoriopalvelu). Akson Hoivapalvelut Oy:n palveluihin kuuluu myös terveydenhuollon ammattilaisen tekemä jalkojenhoito kotikäyntinä tai vastaanotolla.

Asiakkaalla on mahdollisuus räätälöidä omaa palveluaan tarpeidensa ja toiveidensa mukaisesti, mikä auttaa asiakkaan turvallista kotona asumista sekä tukee arjen toimintakykyä. Aksonin toiminta on ketterää ja joustavaa, pystymme vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin nopeastikin ja palvelun sisältöä muokataan asiakkaan toiveiden mukaisesti. Palvelukäynnillä suuressa roolissa on asiakkaan aito kohtaaminen, kuulumisten vaihto ja turvallinen arki. Palvelun toteuttamisajankohdat sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja ne toteutetaan sovitusti.

2.2. Toimintaperiaatteet

Yrityksen toimintaperiaatteet perustuvat jokaisen henkilön ainutkertaiseen ja ehdottomaan ihmisarvoon. Keskeisimpiin eettisiin tehtäviimme kuuluu ihmisarvon tunnustaminen, säilyttäminen ja puolustaminen erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Toiminnassamme kunnioitamme jokaisen arvoja, vakaumusta, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa. Keskeisenä toimintatapana on hyvä ja aktiivinen yhteistyö asiakkaan ja häneen liittyvien tahojen kanssa. Hyvä työilmapiiri ja työntekijöitä kunnioittava ja kuunteleva johtamistapa tukee asiakkaan saaman palvelun laatua ja jatkuvuutta. Työryhmän työote pidetään vahvana avoimuudella, ohjauksella ja aktiivisella vuorovaikutuksella. Vastaava sairaanhoitaja vastaa sairaanhoidollisten tehtävien asianmukaisesta hoidosta, sekä tukee asiakasta ylläpitämään hoidon ajantasaisuutta ja tarvetta. Työntekijöiden lääkeosaaminen ja ensiaputaidot pidetään ajan tasalla järjestämällä koulutukset tarvittaessa. Palvelutapahtumat kirjataan ja kirjauksia seurataan säännöllisesti. Poikkeamiin pystytään reagoimaan nopeasti ja herkästi.

Yhteistyö asiakkaan, hänen omaistensa sekä Keski-Suomen hyvinvointialueen työntekijöiden kanssa pidetään avoimena ja positiivisena. Yhteisenä tavoitteena on huolehtia, että asiakas saa sillä hetkellä tarvitsemansa palvelut ja kokee hallitsevansa omaa elämäänsä voimavarojensa puitteissa. Asiakkaan omaa mielipidettä kunnioitetaan ja asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä häntä koskevasta hoidosta.

3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä on lukuisissa eri laeissa. Palveluiden laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010) ja sen nojalla annetuissa asetuksissa, sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011). Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvcluista (980/2012) on muun muassa säännökset iäkkäille henkilöille järjestettävien palvelujen laadun varmistamiseksi. 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 kynnyksiä, mattoja, parantamalla valaistusta yms. Mikäli puutteita turvallisuudessa havaitaan, niistä huomautetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan lähiomaisia. Mikäli turvallisuuteen vaikuttavia puutteita havaitaan esimerkiksi asunto-osaakeyhtiöissä, niistä pyritään huomauttamaan vastuutahoja.

3.1. Palvelujen laadulliset edellytykset

Akson Hoivapalvelut Oy tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja asiakkaat huomioivaa palvelua. Toimintaamme ohjaa sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntö, Keski-Suomen hyvinvointialueen laatimat sääntökirjat ja ohjeistukset sekä yrityksen omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan ja tietoturvasuunnitelmaan kirjatut asiat. Omavalvonta on päivittäistä, aktiivista työskentelyä koko työryhmän sisällä, työyhteisö pitää aktiivisesti vuorovaikutusta yllä sekä on sitoutunut huomioimaan asiakkaan tilanteet ja tapahtumat, voinnit joka käynnin yhteydessä sekä kirjaamaan nämä toiminnanohjausjärjestelmäämme. Työyhteisöä johdetaan kunnioittavasti, vuorovaikutuksellisesti ja avoimesti, mikä tukee laadun seurantaa ja ylläpitämistä.

Laatua seurataan säännöllisesti neljännesvuosittain asiakas – ja henkilöstöpalautteiden avulla. Palvelutapahtumissa syntyneitä poikkeamia ja haittoja kirjataan aina kun näitä tapahtuu sekä tapahtumia

seurataan ja käsitellään säännöllisesti. Haittapoikkeamat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään sekä HAIPRO-ohjelmistoon.

3.2. Vastuu palveluiden laadusta

Akson Hoivapalvelut Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on lääkäri Ilkka Käsmä. Vastaava johtaja on tavoitettavissa puhelimitse, sähköpostitse sekä tapaamiset sovituksi. Vastaavalla johtajalla on pääsy Aksonin toiminnanohjausjärjestelmään sekä arkistoihin. Vastaava sairaanhoitaja Satu Nättinen vastaa päivittäisestä hoitotyön ohjaamisesta sekä valvonnasta ja osallistuu itse konkreettisesti terveydenhuollon palvelun tuottamiseen. Vastaava sairaanhoitaja tarkastaa lääkelupiin liittyvät tentit ja näytöt ja vastaava johtaja/lääkäri hyväksyy ne allekirjoituksellaan sairaanhoitajan lisäksi. Vastaava johtaja vahvistaa myös lääkehoitosuunnitelman ja omavalvontasuunnitelman. Palveluista vastaavan johtajan ja vastaavan sairaanhoitajan välinen kommunikointi on sujuvaa ja ajantasaista.

Akson Hoivapalvelut Oy:n sosiaalipalveluista vastaava on palveluvastaava Jaana Hentunen. Palveluvastaavan vastuulla on myös työyhteisön esihenkilötyö. Palveluvastaava seuraa päivittäisessä työssään palvelun sujuvuutta ja sisältöä toiminnanohjausjärjestelmän kirjausten kautta, henkilökohtaisilla keskusteluilla työntekijöiden kanssa sekä suurelta osin puhelimitse asiakkaiden kanssa. Vuorovaikutus pidetään avoimena ja rehellisenä, kunnioittavana. Palveluvastaava tuntee henkilöstön koulutus- ja osaamistason ja vastaa asiakaskohdennuksista. Hyvinvoiva työyhteisö tuottaa asiakasta tukevaa palvelua ja osaa kohdata toiset ihmiset tasavertaisesti ja elämää arvostaen.

3.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet ovat Akson Hoivapalvelut Oy:n palvelutuotannon keskiössä. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistetään palvelusuunnitelmassa, asiakasta kohdellaessa ja asiakkaan oikeusturvaa koskevilla käytänteillä. Asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaamisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- asiakkaalla on aina oikeus vaikuttaa palvelusuunnitelmaan sekä esittää toiveita omaa hoitoaan ja palveluaan koskien
- asiakas voi koska tahansa kieltäytyä hoitotyöstä tai annettavasta palvelusta ilman erityistä syytä
- asiakkaalla on aina oikeus saada nähtäväksi itseään koskevat tiedot, jotka on kirjattu asiakasrekisteriin
- asiakkaan hoitotyössä ja annettavassa palvelussa noudatetaan asiakkaan toiveita sekä tahdonilmauksia
- asiakasta osallistavaa hoitotyötä tehdään kaikissa niissä tilanteissa, joissa asiakas sitä itse toivoo

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi tehdään palvelusuhteen alussa arviointikäynnillä, jossa ovat mukana asiakas sekä kaikki asiakkaan palvelusuhteen onnistuneeseen hoitamiseen tarvittavat henkilöt. Tilattavasta

palvelusta riippuen palvelu aloitetaan monesti myös kattavan puhelinkeskustelun pohjalta, esimerkiksi tukipalveluihin kuuluvat siivouspalvelut.

Palvelusuhteen lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelusuhteen tavoitteina ovat tilanteen mukaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelua annettaessa toteutamme myös kolmannen osapuolen asettamia tavoitteita, yleensä tämä käsittää Keski-Suomen hyvinvointialueen palveluohjauksen asettamia tavoitteita tekemäänsä palvelupäätökseen. Palvelun tavoitteiden toteutumista seurataan palvelupalautteilla.

Palvelutarpeen arvioinnissa pyritään huomioimaan kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Palvelusuhteen käynnistyessä kiinnitetään huomiota myös toimintakyvyn heikkenemistä ennakoiviin riskitekijöihin, kuten terveydentilan nopeat muutokset, fyysinen kipu, ravitsemus, turvattomuus ja sosiaalinen toimintaympäristö.

3.3.1. Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma ja -sopimus, RAI

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aloituspalaverissa tai ensimmäisellä kotikäynnillä.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan oleelliset tiedot palveluiden sisällöistä ja taajuudesta. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään aina tarpeen vaatiessa.

Suunnitelma kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä HILKKA:an. Asiakasprosessi kirjataan kirjaamalla käynnit asiakkaan tietoihin HILKKA- järjestelmässä.

Akson Hoivapalvelut Oy on liittynyt Keski-Suomen hyvinvointialueen RAIsoft-kantaan. Vastaava sairaanhoitaja Satu Nättinen on RAI-vastaava yrityksessä. RAI-arviointi tehdään puolen vuoden välein Keski-Suomen hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevista iäkkäistä asiakkaista, mm. omaishoidon asiakkaat.

Asiakkaiden kanssa laaditaan palvelusopimus. Palvelusopimukseen sisällytetään tarvittaessa asiakkaan palvelusuunnitelma.

3.3.2. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja kohtelu

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 näin salliessa.

Asiakkaan toiveita ja tahdonilmauksia noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan arkiaskareihin tämän voinnin ja toimintakyvyn sallimissa rajoissa.

Hoito- ja kotipalvelutyöhön sisältyy paljon vaiheita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseen tarjoutuu mahdollisuuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi vaatetuksen valinta pukeutumista varten, ruoanlaitto, ulkoilureitit, harrastukset, jne.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koettelevat rutiinit sekä urautuminen ennalta määrättyihin hoitotoimenpiteisiin. Näiden vuoksi hoitotyötä tekevien on jatkuvasti tarkasteltava omaa työotettaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta. Tähän tarkasteluun rohkaisemme ja ohjaamme kaikkia työntekijöitämme.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakaskohteissa toteutettavat rajoittamistoimenpiteet saattavat olla äkillisiä, esim. lapsen rauhoittamista tai vaaratilanteen estämistä kiinni pitämällä. Tällaiset rajoittamistoimenpiteet perustuvat työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen sekä itsenäiseen tilannearvioon ja päätöksentekoon tilanteessa. Tällaiset rajoittamistoimenpiteet ovat hetkellisiä ja ovat luonteeltaan ennakoimattomia.

Tällaisessa tilanteessa rajoittamistoimenpide perustuu työntekijän arvioon sellaisesta vaaratilanteesta, jossa asiakkaan käytös on vaaraksi hänelle itselleen tai muille. Rajoittamistoimenpide jatkuu ainoastaan niin kauan, kunnes työntekijä pystyy arvioimaan, ettei vaaraa enää koidu asiakkaalle tai muille. Äkillisistä rajoittamistoimenpiteistä käydään aina jälkikäteen keskustelu asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Tapahtuma kirjataan asiakkaan HILKKA-tietoihin.

Rajoittamistoimenpide saattaa myös liittyä esimerkiksi asiakasta hoitavan tahon suositukseen. Tällainen suositus voi olla esimerkiksi pyörätuolissa kuljetettavan asiakkaan sitominen turvavyöllä kuljetuksen ajaksi tai sängyn kaiteen nostaminen yöaikana. Nämä tilanteet ovat pääsääntöisesti ennalta tiedossa, yhteistyössä tehtäviä ja niiden yhteydessä asiakkaalle kerrotaan toimenpiteestä.

Rajoittamistoimenpide sekä siihen liittyvät käytänteet jatkuvat ainoastaan niin kauan kuin asiakasta hoitavan tahon suositus on voimassa. Teemme omatoimisesti rajoittamistoimenpiteen jatkamisen arviointia osana asiakkaan ja tämän hoitavan tahon kanssa käytävää vuoropuhelua.

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. Työ tapahtuu

vuorovaikutuksellisessa prosessissa, jossa asiakas itse määrittää mahdollisimman paljon oman hoitonsa ja palvelunsa 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, asiasta keskustellaan ja tapahtunut tuodaan asiakasta hoitavan tahon, sosiaalihuollon ja/tai tämän omaisten tietoon. Tarvittaessa asiakassuhde lopetetaan, mikäli epäasiallinen käytös on jatkuva.

Kaikki poikkeavaan käytökseen liittyvät havainnot kirjataan ja asia annetaan tiedoksi tarvittaessa myös palvelun järjestäjälle (Keski-Suomen hyvinvointialue), omaisille tai muille tahoille.

Asiakkaalla on aina oikeus tehdä valitus tai kantelu palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

3.3.3. Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali — ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § :ssä määrätään ilmoitusvelvollisuudesta seuraavaa:

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.

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 vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava 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.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää

toimenpiteistä siten kuin 38 § :ssä säädetään tai antaa 39 § :ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on kirjattuna omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Milloin on syytä tehdä ilmoitus

Käytännön työssä asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantuminen voi tapahtua eri tavoin, esimerkiksi:

- silloin, kun asiakkaan tarpeet eivät kohtaa tarjottujen palveluiden kanssa tai kun palvelut poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta. Myös tilanteet, joissa työntekijällä ei ole riittävästi aikaa tavata ja kohdata asiakasta, voivat johtaa palvelun laadun heikkenemiseen
- kun asiakkaan osallisuus ei toteudu, tai kun lainsäädännön asettamat aikarajat eivät pysy toteutettavissa
- työntekijä havaitsee tilanteita, joissa asiakasta kohdellaan epäasiallisesti, loukataan sanallisesti, havaitaan puutteita asiakasturvallisuudessa, tai asiakasta kohdellaan kaltoin toimintakulttuurin vuoksi. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista, esim.lääkkeillä aiheutettua.
- kun pakotteita tai rajoituksia käytetään ilman asianmukaista, yksilöllistä lupaa asiakkaalta. Samalla on tärkeää kiinnittää huomiota toimintakulttuurin kehittämiseen, jotta pakotteiden ja rajoitusten käyttöä voidaan vähentää mahdollisimman paljon.

On suositeltavaa tehdä ilmoituksia näistä tilanteista herkillä kynnyksellä, sillä korkealaatuisten, vaikuttavien ja turvallisten palvelujen tarjoaminen on ensisijaisen tärkeää asiakkaille, mutta myös työntekijöille ja työnantajalle.

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 tehdään palveluvastaava Jaana Hentuselle, jonka tehtävä on arvioida:

- onko tapahtuneesta tehtävä ilmoitus viranomaistahoille (sosiaalipäivystys, palveluohjaus) tai asiakkaan omaisille
- millä toimenpiteillä ja ohjeistuksilla vastaava tilanne voidaan välttää
- muutoksen kirjaaminen omavalvontasuunnitelmaan
- henkilöstön ohjeistus ja neuvonta

Hätätilanteessa soita aina 112.

Asiakkaita ja heidän omaisiaan kehoitetaan ilmoittamaan vaaratilanteista sekä näihin liittyvistä havainnoista suoraan Hentuselle tai Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavalle.

Ilmoituksen loppuunsaattaminen

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Työntekijöiden (mutta myös asiakkaiden tai tämän lähipiirin) tulee tehdä ilmoitus havaitessaan edellä mainittujen epäkohtien ja uhkien kaltaisia tapahtumia yrityksen vastuuhenkilölle Jaana Hentuselle.

Mikäli työntekijän (tai asiakkaan tai tämän lähipiirin) antama ilmoitus jää käsittelemättä tai epäkohtaa tai ilmeistä uhkaa ei korjata viivytyksettä, alkuperäisen ilmoituksen tehneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä Keski-Suomen hyvinvointialueelle. Mikäli nämä tahot eivät anna vastausta ilmoittajalle kohtuullisessa ajassa, tulee ilmoitus tehdä aluehallintovirastolle.

Vapaamuotoinen ilmoitus edellä olevien ohjeiden mukaisesti.

Keski-Suomen hyvinvointialueen nettisivuilla on valvonnan yhteystiedot sekä lomake-linkki ilmoituksen tekemiseen.

Keski-Suomen hyvinvointialueen valvonnan yhteystiedot: [Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonta | Keski-Suomen hyvinvointialue](#)

Aluehallintovirastoon kantelut osoitteesta [Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 § :ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

3.4. Muistutusten käsittely

Asiakaspalvelun tavoite on luoda välitön suhde asiakkaiden sekä asiakkaiden lähipiiriin kanssa. Tällä tavoin asiakkailta saadaan jatkuvasti palautetta palvelun onnistumisesta. Negatiivinen palaute otetaan aina asiallisesti vastaan ja keskustellaan asianosaisten kanssa rakentavassa hengessä.

Asiakkailta kerätään säännöllisesti asiakaspalaute, johon he voivat nimettöminä vastata.

Kaikenlaiseen palautteeseen reagoidaan välittömästi ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Tarvittaessa pyydetään lisäinformaatiota.

Asiakkaan osallisuus toteutuu myös palvelun suunnittelussa. On aina mahdollista, että palvelukäyntien yhteydessä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa käynnin sisällöistä.

Asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus tai kantelu saamastaan palvelusta, mikäli siinä havaitaan puutteita tai palvelu ei ole toteutunut sovitulla tavalla. Muistutus tai kantelu voidaan antaa suullisesti, mutta se ohjeistetaan antamaan kirjallisesti. Kaikilla yrityksen työntekijöillä on velvollisuus kirjata asiakkaan antama muistutus tai kantelu HILKKA -tietojärjestelmään.

Muistutuksen vastaanottajana on

Jaana Hentunen
palveluvastaava
Keskustie 18 e21
40100 Jyväskylä

+358 40 154 7881
jaana.hentunen@akson.fi

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (n. 2 viikkoa). Asia käydään läpi yhdessä muistutuksen tekijän kanssa. Tarvittaessa asiaa käsitellään myös yhdessä palvelun Tilaaajan kanssa. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan palautteet ja muistutukset ja toimimme niin, ettei sama toistuisi.

3.4.1. Keski-Suomen hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaava sekä yleinen kuluttajaneuvonta:

Eija Hiekka
sosiaaliasiavastaava
p. 044 265 1080 (ma-to 9-11)
suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöä varten sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi
tietoturvallinen sähköposti turvaposti.hyvaks.fi -sosiaaliasiavastaava

potilasasiavastaavat 014 269 2600 (ma-ti 11-15, to-pe 8-12)
sähköposti yhteydenottopyyntöä varten potilasasiavastaava@hyvaks.fi

Yleinen kuluttajaneuvonta: puh. 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe 9-12, to 12-15)

3.5. Henkilöstö

Akson Hoivapalvelut Oy:n henkilöstöön kuuluu palveluvastaavan ja vastaavan sairaanhoitajan lisäksi sairaanhoitaja, lähihoitaja (n.10) ja tukipalveluita tekeviä kotipalvelutyöntekijöitä (3). Henkilöstömäärä pidetään asiakastarvetta vastaavana. Äkilliseen sijaistarpeeseen yritys pystyy vastaamaan itse sisäisellä järjestelyllä, joten ulkopuolista hankintaa ei tarvita. Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja osallistuvat myös asiakastyöhön sekä pystyvät tarvittaessa työntekijöiden sijaistamiseen.

Henkilöstöä rekrytoidaan tarvittaessa. Hakijoilta ja työhön valitulta tarkistetaan koulutus- ja työtodistukset, tarkistetaan rekisteröintinumero Terhikki/Suosikki-palvelusta sekä varmistetaan lääkehoidon osaaminen. Vastaava johtaja allekirjoittaa yksikkökohtaisen lääkeluvan työhön valitulle, kun todistukset on näytetty ja näytöt suoritettu. Jokainen työntekijä työskentelee ikääntyneen tai vammaisen kanssa, joten heiltä tarkistetaan rikosrekisteriote ikääntyneiden ja vammaisen henkilön kanssa työskentelyä varten. Lasten kanssa työskenteleviltä vaaditaan näytettäväksi myös tämän mukainen rikosrekisteriote.

Perehdytys kuuluu jokaiselle työntekijälle; hyvällä perehdytyksellä varmistetaan asiakkaan saama laadukas hoito ja palvelu. Perehdytyksestä vastaa palveluvastaava sekä lääkehoidon perehdytyksestä vastaava sairaanhoitaja. Perehdytykseen kuuluu olennaisesti keskustellen käytänteiden läpikäyminen, perehdytyskansion lukeminen (omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelma, poikkeamien kirjaaminen,

työterveyshuolto, työturvallisuus, yksikkökohtaiset käytänteet) sekä toiminnanohjausjärjestelmän käyttö. Uusi työntekijä on kokeneen työntekijän mukana tarvittavan työvuoron ajan nähdäkseen konkreettisesti työn tekemisen tavan. Työyhteisön toimintatapoihin kuuluu avoin keskustelu ja avun anto sekä asiakkaan aito ja kunnioittava kohtaaminen. Palveluvastaava varmistaa työhön ryhtyneen kuulumiset ja on aina tavoitettavissa puhelimitse.

Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito on yrityksen parasta pääomaa. Jokaisen vahvuuksia arvostetaan ja kannustetaan tuomaan niitä osaksi työyhteisöä sekä lisäosaamisen hankintaan tuetaan. Akson Hoivapalvelut Oy tarjoaa työntekijöille henkilökohtaiset love/lop- ja ea -koulutukset sekä tietosuojan ja -turvaan liittyvä koulutus.

3.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluvastaava vastaa työvuorosuunnittelusta sekä asiakaskohdennuksista toiminnanohjausjärjestelmässä, on myös vastuussa uusien asiakkuuksien vastaanottamisesta sekä henkilöstön rekrytoinnista esihenkilötyön mukaisesti. Vastaava sairaanhoitaja seuraa päivittäistoimintaa ja riittävyyttä hoidollisten tehtävien näkökulmasta. Sekä palveluvastaava että vastaava sairaanhoitaja tuntee henkilöstön ja tietää osaamisen tason. Henkilöstön ja asiakkaiden määrän tasapainoa seurataan päivittäin ja hallittu tasapaino pyritään säilyttämään. Äkillisiin sijaistarpeisiin pystytään vastaamaan sisäisesti asiakaskäyntejä priorisoimalla sekä vastaavien työpanoksella ja tarvittaessa työhön kutsutaan omia osa-aikaisia työntekijöitä sopimuksen mukaan. Asiakkuuksissa ei ole kriittisiä tarpeita kuin muutamia ja nämä olemme aina pystyneet hoitamaan järjestelyiden turvin ilman ulkopuolista hankintaa.

Jos näyttää siltä, ettei oman henkilöstön turvin pystytä välttämättömiä käyntejä hoitamaan, palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja ovat yhteydessä yhteistyötahoihin; Keski-Suomen hyvinvointialueen palveluohjaukseen, omaisiin, tarvittaessa toisiin palveluntuottajiin.

3.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Akson Hoivapalvelut Oy:n vastaavat ja työntekijät toimivat yhteistyössä kaikkien asiakkaan tukemiseen osallistuvien tahojen kanssa, mm. Keski-Suomen hyvinvointialueen viranomaisten ja hoitotahojen kanssa. Yhteydenotot tapahtuvat pääsääntöisesti puhelimitse. Asiakkaalta on pyydetty lupa yhteistyöhön. Palveluun ja palvelutarpeen arviointiin liittyviin palavereihin osallistumme pyynnöstä. Erityisesti siirtymävaiheissa pyrimme varmistamaan, että kaikki tarpeellinen tieto asiakkaan hyvää hoitoa varten on toimitettu eteenpäin asiakkaan mukana.

3.8. Toimitilat ja välineet

Akson Hoivapalvelut Oy:n toimipiste on palveluntuotannon keskus, mistä haetaan työvälineet, hoitotarvikkeet sekä asiakkaiden avaimia ja lääkkeitä. Toimitiloihin on tehty Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 12-2024 sekä Työsuojeluviranomaisen tarkastus 9-2024. Toimistolla säilytettävät lääkkeet, avaimet, pesuaineet, asiakaspaperit ovat erikseen lukittavissa kaapeissa ja palosuojatussa arkistossa. Toimistolla on henkilöstön taukotilat sekä toimistohuoneita.

Jalkojenhoidon osalta toimitilat on järjestetty Valviran ohjeistuksen mukaan ja terveystarkastaja on tehnyt tarkastuksen ennen toiminnan aloittamista 2019.

Palvelun tuottaminen tapahtuu asiakkaiden kotona, mikä tuo erityisiä haasteita hoito- ja palvelutilanteisiin. Työntekijöiden tulee osata toimia asiakkaan kotona kunnioittaen sekä asiakasta että tämän kotia ja omaisuutta. Asiakkaan luona käyvien työntekijöiden määrä pyritään pitämään pienenä ja tuttuna. On asiakkaan ja työntekijän etu, että tilanne on ennakoitava ja molemmat osapuolet luottavat toisiinsa.

Asiakasturvallisuutta kehitetään havainnoimalla jatkuvasti 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 kynnyksiä, mattoja, parantamalla valaistusta, yms. Mikäli puutteita turvallisuudessa havaitaan, niistä huomautetaan asiakasta sekä tarpeen mukaan asiakkaan lähiomaisia.

Asiakkaan turvallisuus pyritään aina varmistamaan mahdollisimman hyvin etukäteen. Mikäli asiakkaan hoidossa/palvelussa käytetään välineitä ja laitteita, varmistetaan näiden asianmukainen käyttö sekä käytöstä aiheutuvat vaaratilanteet tunnistetaan jo ennalta. Samoin esimerkiksi asiakkaan yliherkkyydet ja lääkehoito huomioidaan aina jo palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Liikkuminen asiakkaan kanssa tehdään aina turvallisuutta noudattaen, olosuhteet huomioiden sekä suunnittelemalla esimerkiksi ulkoilureitit etukäteen.

3.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksellä on käytössään omia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Näitä ovat esimerkiksi verenpainemittarit, näytteenottoputket, neulat, haava- ja sidostarvikkeet, jne.

Mikäli asiakkaalla on käytössään laitteita tai apuvälineitä, näiden käyttöön perehdytään ja niiden kunto tarkastellaan aina käyttöönoton yhteydessä. Jos laitteissa havaitaan vikoja tai puutteita, niistä ilmoitetaan asiakkaalle ja tehdään asianmukaiset ilmoitukset laitteen toimittajataholle. Lisäksi tarvittaessa tehdään vaaratilanneilmoitukset.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä osana palveluntuotantoa vastaa:

Satu Nättinen
vastaava sairaanhoitaja

Yrityksellä on laadittuna tietosuojaa sekä käytössä olevia tietojärjestelmiä koskeva suunnitelma. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä noudatamme aina voimassa olevia lakeja ja asetuksia sekä noudatamme Keski-Suomen hyvinvointialueelta tulleita määräyksiä. Tietoturvallisen toiminnan periaatteet ovat seuraavat:

- rekisteriselosteissa määritellään asiakkaista kerättävä tieto, käyttötarkoitus sekä tietojen luovuttaminen eteenpäin
- asiakas antaa suostumuksensa tietojen keräämiseen ja niiden tallentamiseen
- asiakkaalla on aina oikeus saada tietoonsa ja vaatia korjattavaksi itseään koskevat rekisteritiedot sekä muut potilaan/asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiset oikeudet
- ulkopuoliset järjestelmien ylläpitäjät ovat legitiimejä toimijoita, joilla on vastuu tuottamansa järjestelmän tai palvelun tietosuojasta
- Keski-Suomen hyvinvointialue on rekisterinpitäjä kun Akson Hoivapalvelut Oy tuottaa palvelua sen lukuun. Palvelujakson päätyttyä asiakasrekisterit toimitetaan Keski-Suomen Hyvinvointialueelle sen ohjeistuksen mukaisesti

Yrityksessä on käytössä HILKKA-asiakastietojärjestelmä. Tietojärjestelmän tuottaa myneva Oy. Käyttäjillä on käytössään järjestelmä, työasemat ja mobiililaitteet. Tietojärjestelmien asennukset, ylläpito ja päivitykset hoidetaan palveluntarjoajan toimesta. Pääsynhallinnan tarkistuksia tehdään säännöllisesti vaihtamalla järjestelmän kirjautumistunnuksia. Lisäksi ohjelmisto päivittää automaattisesti kaikkien käyttäjien salasanat säännöllisin väliajoin.

Järjestelmien käyttö ja asiakastyö tehdään tietosuoja ja -turva huomioiden. Akson Hoivapalvelut Oy:llä on tietoturvasuunnitelma. Päivityksestä vastaavat tietosuojavastaava ja palveluvastaava yhdessä. Työntekijöiden tulee käydä tietosuoja- ja -turvakoulutus.

Tietosuojavastaavana toimii:

Jaana Vainio
040 721 7602
jaana.vainio@akson.fi

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.

Manuaaliset toimintatavat: Jos tietojärjestelmät ovat tilapäisesti poissa käytöstä, siirrytään manuaalisiin toimintatapoihin. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tietojen kirjaamista käsin tai offline-käytäntöjen käyttämistä asiakaspalvelussa. Esimerkiksi, jos asiakkaan käynnin aikana hoitaja ei pääse kirjaamaan tietoja järjestelmään, tiedot voidaan dokumentoida manuaalisesti paperille ja toimittaa yrityksen vastuuhenkilölle. Tietosuojaan varmistamiseksi paperille ei kirjata asiakkaan nimeä, henkilötunnusta eikä osoitetta. Sen sijaan merkitään asiakkaan puhelinnumeron viimeiset neljä numeroa, jotta asiakas- ja potilasturvallisuus voidaan varmistaa. Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojaan 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. Kirjalliset käyttöohjeet järjestelmien käytöstä laaditaan henkilöstölle. Mikäli tietojärjestelmien käyttöön liittyy ongelmia (järjestelmä ei toimi, ei käynnisty tai toimii virheellisesti), pyritään selvittämään häiriön syy nopeasti.

Ongelmien selvittäminen kuuluu palveluvastaavalle ja tietosuojavastaavalle.

3.10. Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 9-2025 ja sen päivittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja Satu Nättinen. Lääkehoitosuunnitelma käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi ja varmistetaan toimintatapojen toteutus. Sairaanhoitaja vastaa sairaanhoidollisista ja lääkehoidon tehtävistä asiakkaan oman hoitavan tahon kanssa yhteistyötä tehden sekä tarvittaessa Aksonin lääkäriä konsultoiden.

Akson Hoivapalvelut Oy:llä ei ole omaa lääkevarastoa. Asiakkaiden lääkkeiden säilyttämisestä lukitussa lääkekaapissa vastaa vastaava sairaanhoitaja.

3.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietojen käsittely:

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

henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Kaikki työntekijät on perehdytetty tietosuoja-asetukseen ja tietosuojaloukkauksen ymmärtämiseen ja toimintaohjeisiin tietosuojaloukkauksen havaitessaan. Terveiden 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 tietosuoja toteutetaan. Olemme laatineet asiakastietojen käsittelyä varten seuraavat dokumentit:

- Asiakasrekisterinpitoa koskevat keskeiset periaatteet
- Tietoturvallisuusohjeet asiakastyössä
- Toimintaohje tietomurtoilanteessa

Lisäksi noudatamme Keski-Suomen hyvinvointialueen palvelusetelipalvelujen sääntökirjoja.

Asiakkaan oikeus saada nähtäväksi itseään koskevat tiedot:

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

- Itse palvelunsa järjestävät asiakkaat voivat tehdä tietopyynnön yrityksen vastuuhenkilölle palveluvastaava Jaana Hentuselle
- tuottaessamme palvelua Keski-Suomen hyvinvointialueen lukuun, rekisterinpitäjänä on Keski-Suomen hyvinvointialue ja rekisteripyynnöt tulee tehdä hyvinvointialueen palvelualakohtaiseen palveluohjaukseen

Asiakastyön kirjaaminen:

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 HILKKA-mobiilisovelluksella. Järjestelmään 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.

3.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyödynnämme palvelun kehittämisessä asiakastyytyväisyyskyselyä, joka jaetaan asiakkaille paperiversiona tai verkkolinkkinä tai kysely toteutetaan toiminnanohjausjärjestelmän palaute-ominaisuuden kautta. 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. Näiden perusteella palvelua on soveltuvilta osin mahdollisuus kehittää. Asiakkaiden kanssa keskustellaan usein ja avoimesti ja tämä tukee päivittäistä laadun seurantaan sekä kehittämiskohteiden havainnointia.

Keräämme myös henkilöstöltä vähintään kolme kertaa vuodessa, jotta voimme parantaa tyytyväisyyttä, palvelun laatua ja tunnistaa mahdolliset ongelmakohdat. Käytämme palautteen keräämiseen monipuolisia kanavia, kuten kyselyitä, keskustelutilaisuuksia ja avoimia palautemahdollisuuksia. Anonymiteetin takaaminen ja saatuun palautteeseen reagoiminen ovat keskeisiä, ja niistä tiedottaminen vahvistaa työntekijöiden sitoutumista. Työntekijätyytyväisyyden ylläpitäminen on olennainen osa ja tärkeä tavoite päivittäisjohtamisessa. Tyytyväinen ja avoin työyhteisö on Akson Hoivapalvelut Oy:n tärkein pääoma.

4. Omavalvonnan riskienhallinta

4.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta on palveluvastaavan ja vastaavan sairaanhoitajan vastuulla. Riskien hallinta on jatkuvaa työtä, joka perustuu jokapäiväisen toiminnan säännölliseen arviointiin. Keskeisimmät riskit muodostuvat fyysisistä toimintaympäristöistä, asiakkaista sekä työntekijöistä. Keskeiset riskien hallinnan työkalut ovat avoin ilmapiiri ja toiminnan jatkuva arviointi riskitilanteiden tunnistamiseksi. Tätä työtä tehdään päivittäin ja tunnistetut riskit pyritään minimoimaan tai toimintatapoja muuttamalla välttämään kokonaan. Asiakaspalaute on riskien hallinnan kannalta merkittävä työväline. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja sen perusteella arvioidaan riskien syntymistä sekä niiden välttämistä.

Riskien hallinnassa oleellista on hyvä ja vuorovaikutuksellinen suhde asiakkaiden ja heidän lähiomaisten kanssa. Tämä edesauttaa puheeksi ottamista palvelusuhteen kaikissa vaiheissa, joka puolestaan edistää turvallisen ja luotettavan palvelun toteutumista sekä asiakkaan että palveluntuottajan näkökulmasta.

Yhtiön riskejä kaventaa huomattavasti se, että yrityksen operatiivista toimintaa johtavat palveluvastaava, sosionomi Jaana Hentunen sekä vastaava sairaanhoitaja Satu Nättinen. Hentunen ja Nättinen toimivat työparina jakaen vastuuta sekä asiakkuuksista että henkilöstötyöstä. Esihenkilötyö ja asiakaspalvelu on

aktiivista, päivittäistä toimintaa. Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja osallistuvat myös asiakastyöhön tekemällä asiakkaiden hoitotyötä sekä tarvittaessa työntekijöiden sijaisuuksia.

4.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Poikkeamien sekä riskien havainnointi on osa yrityksen työn tekemisen tapaa. Riskien pienentämiseksi ja välttämiseksi tehdään jatkuvia muutoksia. Yrityksellä on käytössä HAIPRO sekä HILKKA-toiminnanohjausjärjestelmä, joihin poikkeamat kirjataan. Havaintoja käydään yhdessä läpi myös asiakkaiden sekä palveluohjaajien kanssa. Riskitilanteiden tunnistaminen on myös kiinteä osa henkilöstön kanssa tehtävää ohjaus- ja vuorovaikutustyötä, jonka tarkoituksena on edistää hyvän hoitotyön sekä asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden toteutumista yksikössä.

Tapahtumat käydään läpi ja niistä muodostetaan selkeä tapahtuman kulkua kuvaava raportti. Mikäli kyseessä on palveluseteliasiakas tai ostopalvelu, asia annetaan tiedoksi myös palvelun järjestäjälle. Samalla mietitään miten ko. tapahtuman pystyy tulevaisuudessa välttämään ja muutetaan toimintatapoja niin, ettei sama uusiudu. Asiasta keskustellaan kaikkien asianosaisten kanssa. Asiakasta ja hänen läheisiään tuetaan tarvittaessa. Asiaan liittyvät tapahtumat kirjataan ylös HILKKA-järjestelmään.

Läheltä piti- ja riskitilanteiden läpikäynti yhdessä työntekijöiden kanssa on jatkuvaa korjaavaa työtä, joka vähentää riskiä joutua em. tilanteisiin useasti. Vuorovaikutus toimii parhaimmillaan myös ennalta ehkäisevänä sekä työntekijöiden ammatillista osaamista vahvistavana menetelmänä.

Mikäli omavalvonnan seurauksena havaitaan korjattavia asioita, näistä sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiakkaita sekä tarvittaessa tämän lähipiiriä. Havaintojen osalta noudatetaan aina myös avoimuutta sidosryhmien suuntaan. Muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja toiminnanohjausjärjestelmään.

Ilmoitusvelvollisuudesta kirjattu kohtaan 3.3.3.

4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Poikkeamailmoitukset/-kirjaukset käydään läpi vastaavien toimesta neljännesvuosittain ja tehdään koonti tapahtumista ja niiden käsittelystä toiminnanohjausjärjestelmässä. HAIPRO-ilmoitukset käsitellään viipymättä vastaanottamisen jälkeen ja käydään huolellisesti läpi asianosaisten kanssa.

4.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Akson Hoivapalvelut Oy ei käytä ostopalvelua eikä alihankintaa.

4.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluvastaava Jaana Hentunen vastaa yrityksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta.

Varautuminen ja jatkuvuuden hallinta tapahtuu normaalioloja tai poikkeusoloja silmällä pitäen. Normaalioloissa yhteiskunnan toimintaa säätelevät normaalit rauhanajan lait ja palveluntuotanto voidaan toteuttaa tavallisen johtamisen ja resurssisuunnittelun keinoin. Poikkeusoloissa yhteiskunnan toimintaa saattaa ohjata erillinen lainsäädäntö tai alueellinen viranomaisohjaus. Tällöin työn johtamisessa on huomioitava lainsäädännön ja ohjeistuksien vaikutukset toimintaan sekä resurssien kohdentamiseen.

5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1. Toimeenpano

Perehdytyksen tärkeimpiä osa-alueita on omavalvontasuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman sekä yrityksen muiden käytänteiden läpikäyminen yhdessä työntekijän kanssa. Perehdytyksestä vastaavat palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja. Päivittäisjohtamiseen kuuluu aktiivinen yhteydenpito työntekijöiden kanssa, joten omavalvontaa toteutetaan tiiviisti ja avoimesti. Henkilöstöä kuunnellaan ja esiin tulleita asioita tarvittaessa kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

5.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on esillä toimitiloissa perehdytyskansiossa sekä Akson Hoivapalvelut Oy:n kotisivuilla www.akson.fi/jkl

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään neljä kertaa vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu tai ilmenee muutos, joka voisi vaikuttaa laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan varmistaminen edellyttää selkeää viestintää, henkilöstön koulutusta, säännöllistä seuranta ja dokumentointia sekä palautemekanismeja. Johdon sitoutuminen, vastuuhenkilöiden nimeäminen ja säännölliset tarkastukset varmistavat, että suunnitelmaa noudatetaan systemaattisesti. Lisäksi jatkuva parantaminen ja oppiminen poikkeamatapauksista ovat keskeisiä varmistamaan, että omavalvontasuunnitelmat tukevat palvelun tavoitteita ja turvallisuutta.

Omavalvontasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa:

Jaana Hentunen
palveluvastaava
Keskustie 18 e 21
40100 Jyväskylä
+358 40 154 7881
jaana.hentunen@akson.fi

29.9.2025 Jyväskylä

