



Helpompaa arkea

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityiset sosiaalipalvelut
Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy / Akson Kouvola
y-tunnus: 3137898-9

Osoite: Elimäentie 43 C 12, 46910 Anjala
Puhelin: 050 589 3432 / 050 589 5432
Sähköposti: kouvola@akson.fi

Sisällys

1.	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
1.1.	Palveluntuottajan perustiedot	2
1.1.	Palveluyksikön perustiedot Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
2.	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	2
3.	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	5
3.1.	Palveluiden laadulliset edellytykset	5
3.1.	Vastuu palveluiden laadusta	6
3.2.	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
3.3.	Muistutusten käsittely.....	11
3.4.	Henkilöstö.....	11
3.5.	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
3.6.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
3.7.	Toimitilat ja välineet.....	12
3.8.	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
3.9.	Lääkehoitosuunnitelma	14
3.10.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	14
3.11.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
4.	Omaavalvonnassa riskienhallinta	15
4.1.	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	15
4.2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	16
4.3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	19
4.4.	Ostopalvelut ja alihankinta.....	21
4.5.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	21
5.	Omaavontasuunnitelman 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 ja palveluyksikön perustiedot

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

Yrityksen nimi: Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy

Markkinoinnissa käytettävä nimi: Akson Kouvola

Palveluntuottajan y-tunnus: 3137898-9

Yhteystiedot:

Jenni Hämäläinen
lähihoitaja, toimitusjohtaja
+358 50 589 5432

jenni.hamalainen@akson.fi

Marjut Oksanen
lähihoitaja, lähiesimies
+358 50 589 3432

marjut.oksanen@akson.fi

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-alue: Kymenlaakson hyvinvointialue (Kymenhva) / Etelä-Suomen aluehallintoviraston alue

Toimilupatiedot:

- Ilmoituksen varaiset yksityiset sosiaalipalvelut
 - o Lapsiperheiden kotipalvelut
 - o Kotihoidon tukipalvelut
 - o Siivous, ruoanlaitto, saatto- ja asiointiapu
 - o Henkilökohtainen apu
- Yksityiset terveydenhuollon palvelut
 - o Emme tällä hetkellä tuota yksityisen terveydenhuollon palveluita.

Rekisteröintipäätösten ajankohdat:

- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ilmoituksen varaiset sosiaalipalvelut: 5.11.2020

- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös yksityisten terveydenhuollon palveluiden antamiseen: 14.8.2020

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy:n toiminta-ajatuksena on kattavan sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuuden toteuttaminen asiakkaiden kotona heidän tarpeidensa mukaisesti. Palveluiden tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden yksilöllistä, hyvää elämänlaatua ja helpompaa arkea. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden pohjalta.

Toimintaamme ohjaa myös yhtiökumppanuus, joka mahdollistaa meille molemmille työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen. Teemme yritystämme koskevat päätökset ensisijaisesti omaa elämäntilannetta sekä jaksamista kuunnellen. Uskomme, että tällä tavoin myös asiakkaamme saavat aina levänneen ja motivoituneen hoitajan kotiinsa.

Palvelut

Yritys tarjoaa asiakkailleen kotihoidon kokonaisuuteen kuuluvaa kotipalvelua, sekä kotipalvelun tukipalvelun palveluita. Lisäksi yritys tarjoaa omaishoidon sijaispalveluita, lapsiperheiden kotipalveluita, sekä vammaispalveluita. Yrityksen asiakkaina ovat ikääntyneet, lapsiperheet, vammaiset, sekä omaishoidon asiakkaat.

Tukipalvelu

Tukipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 19§:n mukaisia palveluita, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Tukipalveluita järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:

- ateriapalvelua

- vaatehuoltopalvelua
- siivouspalvelua
- asiointipalvelua
- osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Hyvinvointialue järjestää tukipalveluja henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Omaishoitajien sijaispalvelut

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä, jonka tuottaa henkilön lähiomainen. Omaishoitajan sijaispalvelu mahdollistaa omaishoitajan viettää vapaa-aikaa tai hoitaa asiointia päivän aikana.

Tuotamme omaishoitajien sijaispalveluita palvelusetelituottajana, jossa tilaajana voi olla kaupunki tai kuntayhtymä. Palveluita voi myös ostaa yksityinen henkilö.

Lapsiperheiden palvelut

Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan on sosiaalihuoltolain sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 18§ a:n mukaista palvelua. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai muun erityisen elämäntilanteen perusteella. Kotipalvelu on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista ja perheen omien voimavarojen vahvistamista. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä lasten ja kodinhoidossa, sekä vahvistamalla arjen taitoja.

Lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään

- lasten hoidon ja kasvatuksen tukemiseksi
- perheen jaksamisen tukemiseksi
- perheen vanhemman fyysisen tai psyykkisen sairauden takia
- tilapäiseen lastenhoitoon välttämättömien asiointikäyntien ajaksi
- kun perheeseen on syntynyt useampi lapsi
- kun perhe on kohdannut kriisin

Tuotamme lapsiperheiden palveluita palvelusetelituottajana, jossa tilaajana voi olla kaupunki tai kuntayhtymä. Palveluita voi myös ostaa yksityinen henkilö.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluilla tarkoitetaan laissa (3.4.1987/380) tarkoitettuja palveluita, joiden tarkoituksena on tukea vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona tai kodin ulkopuolella. Tuotamme palvelu on avustajapalvelua, jossa autamme asiakkaitamme päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa,

harrastuksissa, sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Vammaispalveluiden tarve voi olla tilapäinen tai säännöllinen.

Palveluiden tilaaminen

Voimme tukea asiakkaitamme järjestämään edellä mainitut palvelut itse, jolloin avustamme sopivan palvelun valinnassa, sekä opastamme keskeisten tukien ja etuuksien hankinnassa. Asiakkaamme voivat myös hankkia palveluitamme hyödyntämällä heille myönnettyä palveluseteliä. Tuotamme palveluitamme tarvittaessa myös osto- ja vuokrauspalveluna hyvinvointialueelle, kunnille, kaupungeille, yrityksille, sekä yhteisöille.

Palveluiden arvonlisäverottomuus

Palvelumme voidaan tuottaa arvonlisäverolain §37 mukaisena arvonlisäverottomana palveluna. Mikäli arvonlisäverottoman palvelun tuottamisen ehdot eivät täyty, hintoihimme lisätään arvonlisävero.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot: asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, palveluhenkisyys, joustavuus, luotettavuus, jatkuvuus.

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

3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy:n 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.

Yrityksemme laadulliset edellytykset ovat:

Asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja henkilöstön osaaminen ovat keskeisiä periaatteita. Asiakaspalvelun laatu turvataan kuuntelemalla asiakkaiden toiveita ja tarpeita, kunnioittamalla heidän itsemääräämisoikeuttaan sekä tarjoamalla heidän odotuksiaan vastaavaa palvelua. Turvallisuutta edistetään yksilöllisellä palvelusuunnitelmalla, sekä säännöllisellä seurannalla ja raportoinnilla. Lisäksi kotiympäristöstä poistetaan mahdolliset riskitekijät. Osaamista ylläpidetään ja kehitetään lisäkoulutuksilla ja ammattitaidon päivittämisellä.

Lainsäädännön noudattaminen on keskeistä palvelutoiminnassa. Erityisesti asiakastietolain, potilaslain ja terveydenhuollon erityissäädösten asettamat vaatimukset täytetään tarkasti, jotta palvelut ovat lainmukaisia ja turvallisia.

Palautteen kerääminen on systemaattista ja sisältää sekä asiakaspalautteen, että lähiomaisten palautteen. Palautetta kerätään kyselyillä ja keskusteluilla, joiden pohjalta tehdään kehitystoimenpiteitä, jotka parantavat palvelun laatua.

Tietoturva ja tietojärjestelmien hallinta ovat olennaisia osia laadunhallinnassa. Asiakastietolain mukaiset järjestelmät ovat käytössä, ja niiden tietoturvasta huolehditaan säännöllisellä valvonnalla ja päivityksillä.

Säännöllinen raportointi varmistaa, että palvelun laatua seurataan jatkuvasti ja että poikkeamiin reagoidaan nopeasti ja asianmukaisesti.

Keskeisiä suorituskykymittareita käytetään laadun seuraamiseksi, kuten asiakastyytyväisyys, palvelun viivästysten määrä, vaaratilanneilmoitusten määrä ja korjaavien toimenpiteiden toteutuminen.

Riskienhallinta ja vaaratilanneilmoitukset ovat osa laadunhallintaprosessia. Vaaratilanneilmoitukset analysoidaan ja niistä opitaan, jotta palvelujen laatua voidaan kehittää.

Yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa on keskeinen osa laadun varmistamista. Viranomaisyhteistyö takaa, että lainsäädännön vaatimukset täyttyvät ja palvelut toimivat lakien ja säädösten mukaisesti.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa: Keskeisin yhteistyö viranomaisten kanssa toteutuu hyvinvointialueen kanssa. Omalta osaltamme varmistamme asiakkaiden turvallisuutta ja vahvistamme viranomaisten kanssa tehtävää yhteistyötä toteuttamalla omavalvontaa ja huolehtimalla esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden toteutumisesta matalalla kynnyksellä.

3.1. Vastuu palveluiden laadusta

Jenni Hämäläinen toimii yrityksen toimitusjohtajana. Hänen tehtäväkuvansa on laaja, sillä hän vastaa yrityksen hallinnollisten tehtävien lisäksi myös asiakkuuksien solmimisesta, asiakastyöstä sekä tarvittaessa esimiestehtävistä. Lisäksi toimii yhteyshenkilönä Kymenlaakson hyvinvointialueen järjestämässä palvelussa, vastaa asiakaslaskutuksesta, on palkanmaksun yhteyshenkilö, työterveyshuollon yhteyshenkilö, sekä muistutusten ja reklamaatioiden vastaanottaja.

Marjutin vastuulla on yrityksen palvelumyynnin suunnittelu ja toteutus sekä asiakkuuksien hankinta ja solmiminen. Tämän lisäksi Marjut tekee säännöllistä asiakastyötä, toimii tarvittaessa lähiesimiehenä, vastaa alihankintatyöstä, sekä yhteyshenkilö hyvinvointialueen palveluseteli asiakkuuksissa ja laskutuksessa.

Sijaistamme tehtävissä toinen toisiamme.

Jenni ja Marjut päättävät, mitä asiakkuuksia solmitaan. Marjut tai Jenni sopii käytännön asiat asiakkaan kanssa ja allekirjoittaa palvelusopimukset. Päätös asiakkuuden päättämisestä tehdään yhdessä ja tämän jälkeen Marjut tai Jenni huolehtii palvelun päättämiseen liittyvät toimenpiteet. Jenni ja Marjut vastaavat yhdessä yrityksen kaikista päätöksistä.

Terveystenhuollon palveluista vastaava johtajana toimii Sairaanhoitaja

Niina Koski

050 344 2092

niina.koski@akson.fi

Niina vastaa tarvittaessa yrityksemme lääkehoidon kokonaisuudesta, sekä siihen liittyvästä organisoinnista, kuten lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, lääkenäytön vastaanottamisesta sekä lääkelupien voimaan saattamisesta.

3.2. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet ovat yrityksemme hoitotyön keskeistä ydintä. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistetään palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa, asiakasta kohdeltessa ja asiakkaan oikeusturvaa koskevilla käytänteillä. Asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaamisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Asiakkaalla on aina oikeus vaikuttaa palvelusuunnitelmaan, sekä esittää toiveita omaa hoitoaan koskien.
- Asiakas voi koska tahansa kieltäytyä hoitotyöstä ilman erityistä syytä.
- Asiakkaalla on aina oikeus saada nähtäväksi itseään koskevat tiedot, jotka on kirjattu asiakasrekisteriin.
- Asiakkaan hoitotyössä noudatetaan asiakkaan toiveita, sekä tahdon ilmauksia
- Asiakasta osallistavaa hoitotyötä tehdään kaikissa niissä tilanteissa, joissa asiakas itse sitä toivoo

Palvelun tarpeen arviointi

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi tehdään palvelusuhteen alussa arviointikäynnillä, jossa ovat mukana asiakas, sekä kaikki asiakkaan palvelusuhteen onnistuneeseen hoitamiseen tarvittavat henkilöt. Kymenhva:n järjestämän palvelun asiakkailla palveluntarpeen arvioinnista vastaa palvelua järjestävä taho. Me osallistumme tarvittaessa arvioinnin tekemiseen.

Palvelusuhteen lähtökohtana on asiakkaan itsemäärämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelusuhteen tavoitteina ovat tilanteesta riippuen toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen, sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

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

Palvelusopimus- ja suunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan aloituspalaverissa tai ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusuunnitelmaan kirjataan oleelliset tiedot ja tavoitteet palveluiden sisällöistä ja laajuudesta. Suunnitelmaa arvioidaan 3 kk:n välein sekä aina tarpeen vaatiessa.

Palvelusuunnitelman laatii, joko Marjut Oksanen tai Jenni Hämäläinen.

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

Kaikkien asiakkuuksien kohdalla laaditaan kirjallinen palvelusopimus. Palvelusopimukseen sisällytetään tarvittaessa asiakkaan palvelusuunnitelma.

Asiakkaan kohtelu

Itsemäärämisoikeuden vahvistaminen

Käynnit tapahtuvat aina asiakkaan kotona, jossa asiakkaalla on itsemäärämisoikeus, jota kunnioitetaan.

Asiakas on aktiivinen toimija omassa asiakasprosessissaan. Asiakkaan lähiverkoston kanssa pidetään aktiivisesti yhteyttä.

Asiakkaan toiveita ja tahdon ilmauksia noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan arkiaskareisiin 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, jne.

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

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 jatkuva.

Kaikki poikkeavaan käytökseen liittyvät havainnot kirjataan ja asia annetaan tiedoksi tarvittaessa myös palvelun ostajalle (kunta, kaupunki), 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 lähipiiriin kanssa. Tällä tavoin asiakkailta saadaan jatkuvasti palautetta palvelun onnistumisesta. Negatiivinen palaute otetaan aina asiallisesti vastaan ja keskustellaan asianosaisten kanssa rakentavassa hengessä.

Asiakkailta kerätään vuosittain kirjallinen asiakaspalaute, johon he voivat nimettöminä vastata. Kirjallinen palaute kerätään vuosittain myös yhteistyökumppaneilta ja palvelua ostavilta tahoilta.

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.

Asiakkaan henkinen ja fyysinen turvallisuus ja omaisuuden turva

Asiakkaan kotona tehtävässä työssä on aina huomioitava, että työ tehdään asiakkaalle tärkeässä ja turvallisessa ympäristössä. Työntekijöinä ja palveluntuottajina meidän tulee osata toimia asiakkaan kotona kunnioittaen, sekä asiakasta että tämän kotia ja omaisuutta.

Asiakkaan henkistä turvallisuuden tunnetta edistetään rauhallisella toiminnalla ja lempeällä vuorovaikutuksella. Henkisen turvallisuuden tunteen edistämiseksi noudatamme seuraavia periaatteita:

- Asiakkaan kotiin mennessä soitetaan aina ovikelloa vaikka sisäänpääsy tapahtuisi omalla avaimella
- Kerromme ovella, keitä olemme ja miksi tulimme paikalle
- Asiakkaalle kerrotaan hoitotyön vaiheista työn aikana
- Asiakkaan vointia, sekä kuulumisia tiedustellaan ja asiakkaan kanssa käydään normaalia vuorovaikutuksellista keskustelua
- Käynnin päätteeksi tehdyt toimenpiteet todetaan ja kerrotaan, kuka ja milloin on seuraavaksi tulossa käymään
- Lähtiessä asiakas hyvästellään

Asiakkaan fyysistä turvallisuutta edistetään huolehtimalla, että asiakkaan liikkuminen kotiololoissa on turvallista. Liikkumisen esteet poistetaan ja vaaraa aiheuttavia esineitä ei jätetä lojumaan, vaan ne sijoitetaan niille kuuluville paikoille. Tällaisia voivat olla esimerkiksi veitset, lääkkeet tai painavat esineet, jotka voivat pudota. Ulkona liikuttaessa huolehditaan, että asiakkaan vaatetus on keliin sopiva ja että liikkuminen tapahtuu turvallisista reitteistä pitkin. Tarvittaessa käytetään esimerkiksi rollaattoria tai pyörätuolia.

Asiakkaan kotona toimittaessa, asiakkaan omaisuuden turva on kaiken aikaa myös työntekijöiden ja palveluntuottajan vastuulla. Asiakkaan omaisuuden turvan säilymiseksi noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Asiakkaan omaisuuteen ei ole oikeutta kajota ilman asiakkaan lupaa
- Asiakkaan omaisuutta ja tavaroita ei lainata tai oteta säilytykseen
- Asiakasta muistutetaan arvotavaroiden säilyttämisestä sekä esim. huoneiston lukitsemisesta
- Mikäli asiakkaan omaisuutta havaitaan kadonneeksi tai sitä rikkoutuu, tehdään siitä aina erillinen ilmoitus HILKKA -järjestelmään, sekä raportoidaan tapahtuneesta eteenpäin.

Asiakkaan oikeusturva

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 nyt ja tulevaisuudessa on velvollisuus kirjata asiakkaan antama muistutus tai kantelu HILKKA -tietojärjestelmään.

Muistutuksen vastaanottajana on (joko molemmat tai toinen)

Jenni Hämäläinen

lähihoitaja, toimitusjohtaja

+358 50 589 5432

jenni.hamalainen@akson.fi

Marjut Oksanen

lähihoitaja, lähiesimies

+358 50 589 3432

marjut.oksanen@akson.fi

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (n. 14 vrk). Noudatamme muistutukseen vastaamisessa

Valviran antamaa ohjetta:

https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vastaaminen

Tarvittaessa asiaa käsitellään myös yhdessä palvelun tilaajan kanssa. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan palautteet ja muistutukset ja toimimme niin, ettei sama toistuisi.

Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalivastaavan yhteystiedot ja yleinen kuluttajaneuvonta

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja ohjata niin palvelujen käyttäjiä, kuin työntekijöitäkin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteuttamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa asiakkaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä, sekä tiedottaa asiakkaille ja potilaille heidän oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies toimii tarvittaessa välittäjänä palvelunkäyttäjän ja viranomaisen välillä ja osallistua tässä tarkoituksessa asiakkaan ja potilaan asiaa koskeviin neuvotteluihin.

Pirkko Haikara

Sosiaali- ja potilasvastaava

Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto.

Osoite: Salpausselänkatu 40 A, Kouvola.

pirkko.haikara@socom.fi

040 728 7313

Yleinen kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

3.3. 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

Marjut Oksanen ja Jenni Hämäläinen vastaavat muistutusten käsittelystä.

3.4. Henkilöstö

Yrityksessämme ei työskentele muuta henkilöstöä yrittäjien lisäksi, lukuunottamatta alihankintana ostettua siivoustyövoimaa. Ensisijaisesti yrittäjät (lähihoitajat) sopivat ja toteuttavat asiakkaiden käynnit.

Yritys hankkii alihankintana työvoimaa seuraavilta yrityksiltä:

Tmi Satu Kallio (y-tunnus: 2461822-7)

Tmi Marita Viipuri (y-tunnus: 2077567-1)

Tmi Mari Pajari (y-tunnus: 3229016-1)

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan säännöllisesti 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.

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.

3.5. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yrityksemme toiminnassa olemme pyrkineet suhteuttamaan asiakasmäärän niin, että ensisijaisesti me yrittäjät pystymme toteuttamaan asiakaskäynnit. Tarvittaessa sairaustapauksissa suunnittelemme omat asiakastyöt niin, että käynnit toteutuvat pienillä aikataulu muutoksilla.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan huomioiden viranomaisten vaatimukset ja asiakkaan hoidon tarve. Tavoitteena on, että käytettävissä on asiakkaan tuttuja, toiminnan tuntevia sijaisia.

3.6. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme yhteistyötä hyvinvointialueen palveluohjauksen kanssa.

Kymenlaakson hyvinvointialue

Vaihde 05 220 51

Arkisin klo 8-16

kirjaamo@kymenhva.fi

Yhteistyö tapahtuu arjessa puhelimitse. Erikseen sovittaessa, voimme osallistua asiakkaan hoidon ja palveluntarpeen arviointiin, joka järjestetään yhdessä hyvinvointialueen kanssa. Tarvittaessa asiakasta koskeva tieto siirretään toiminnanohjausjärjestelmästäämme eteenpäin.

3.7. Toimitilat ja välineet

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

3.8. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksellämme ei ole lääkinnällisiä laitteita. Monilla yrityksen asiakkailla on omasta takaa peruslääkinnällisiä laitteita, kuten kuumemittari, verenpainemittari ja verensokerimittari. Asiakkaita kannustetaan hankkimaan omat laitteet muun muassa hygieniasyistä sekä mahdollistamaan itsenäiset mittaukset tarvittaessa.

Tarvittaessa opastamme asiakkaitamme apuvälineiden hankinnassa ja käytössä.

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

Yrityksemme 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 salasanan muutamana kuukauden välein. Tarvittaessa

työntekijät voivat vaihtaa salasanansa myös itsenäisesti, mutta tätä varten esihenkilön täytyy ensin nollata salasana.

Varautuminen teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin

Palveluysikön 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. Varmuuskopiointin 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 asiakaskäyntien välissä käydä toimistossa hakemassa käyntilistan, tai vapaa kollega voi toimittaa sen työntekijälle. Näissä tilanteissa korostuu tiivis yhteydenpito tiimin kanssa.
- **Manuaaliset toimintatavat:** Jos tietojärjestelmät ovat tilapäisesti poissa käytöstä, siirrytään manuaalisiin toimintatapoihin. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tietojen kirjaamista käsin. Esimerkiksi, jos asiakkaan käynnin aikana 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.

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. Kirjalliset käyttöohjeet järjestelmien käytöstä laaditaan tarvittaessa henkilöstölle.

Mikäli tietojärjestelmien käyttöön liittyy ongelmia (järjestelmä ei toimi, ei käynnisty tai toimii virheellisesti), pyritään selvittämään häiriön syy nopeasti. Ongelman selvittäminen kuuluu Jenni Hämäläisen ja Marjut Oksasen 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 sekä vastaa tietojärjestelmiin ja teknologian käyttöön liittyvistä asioista. Vastuuhenkilöinä toimivat Jenni Hämäläinen ja Marjut Oksanen.

Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy:n tietoturvasuunnitelma on laadittu 28/4/2025. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Tietoturvasuunnitelman laadinnasta ja noudattamisesta vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajat Jenni Hämäläinen ja Marjut Oksanen.

3.9. Lääkehoitosuunnitelma

Yrityksemme ei toteuta lääkehoitoa tällä hetkellä.

3.10. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yrityksellä on laadittuna tietoturvaa, tietosuoja, sekä käytössä olevia tietojärjestelmiä koskevat omavalvontasuunnitelmat (tietotilinpäätökset). Asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä noudatamme aina voimassa olevia lakeja ja asetuksia. Tietoturvallisen toiminnan periaatteet ovat seuraavat:

- Rekisteriselosteissa määritellään asiakkaista kerättävä tieto, käyttötarkoitus, sekä tietojen luovuttaminen eteenpäin
- Asiakas antaa aina suostumuksen tietojen keräämiseen ja niiden tallentamiseen
- Asiakkaalla on aina oikeus saada tietoonsa ja vaatia korjattavaksi itseään koskevat rekisteritiedot, sekä muut potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiset oikeudet.
- Ulkopuoliset järjestelmien ylläpitäjät ovat legitiimejä toimijoita, joilla on vastuu tuottamansa järjestelmän tai palvelun tietosuojasta.

Yrityksessämme on käytössä HILKKA-asiakastietojärjestelmä. Tietojärjestelmän tuottaa Fastroi Oy. Kaikki mahdollinen manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa kaapissa, joka sijaitsee lukitussa toimitilassa.

Yrityksen tietosuojaselosteet sekä rekisteriselosteet ovat pyydettyäessä nähtävillä. Yrityksen tietosuojasta vastaavat Jenni Hämäläinen ja Marjut Oksanen.

3.11. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyödynnämme palvelun kehittämisessä asiakastyytyväisyyskyselyä, joka jaetaan asiakkaille paperiversiona. Keräämme asiakkailta palautetta asiakastyytyväisyyskyselyllä kerran vuodessa, jotta hoiva 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.

4. Omavalvonnan riskienhallinta

4.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yritystoiminnan riskit liittyvät yrityksen asiakkaisiin, toimintaympäristöihin, työntekijöihin, sekä yritykseen itseensä. Asiakkaiden parissa riskit kulmineituvat hoivatyöhön, sekä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Luonnollisesti hoitotyön eri vaiheet ovat itsessään riskitekijöitä. Toimintaympäristönä on pääsääntöisesti asiakkaan koti, jossa riskit liittyvät vaihtuvaan ympäristöön. Parhaimmillaan asiakkaan koti on kuitenkin kohtalaisen turvallinen paikka työntekoon. Toimintaympäristöön kuuluu myös liikkuminen asiakkaalta toiselle, joka työpäivän aikana liittyy turvalliseen siirtymiseen paikasta toiseen. Työntekijöistä koituva riski arvioidaan toistaiseksi pieneksi, koska yritys ei vielä työllistä henkilöstöä. Henkilöstöön sitoutunutta riskiä voidaan hallita laadukkaalla rekrytoinnilla, perehdytyksellä, sekä keskustelulla työntekijöiden kanssa. Yritykseen liittyvät riskit kulmineituvat yrittäjänä toimimiseen, yrittäjän omaan jaksamiseen, sekä yrityksen kestäväälle pohjalle rakentuvaan johtamiseen.

Riskien hallinta on jatkuvaa työtä, joka perustuu jokapäiväisen toiminnan säännölliseen arviointiin. Keskeisimmät riskit muodostuvat fyysistä toimintaympäristöistä, asiakkaista, sekä työntekijöistä. Keskeinen riskien hallinnan työkalu on toiminnan jatkuva arviointi riskitilanteiden tunnistamiseksi. Tätä työtä tehdään päivittäin ja tunnistetut riskit pyritään minimoimaan tai toimintatapoja muuttamalla välttämään kokonaan.

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

Yhtiön toiminnan kannalta merkittävä riski muodostuu yrittäjänä toimimisesta. Riskiä kuitenkin pienentää se, että toimimme yhtiökumppaneina, joilla molemmilla on pitkä kokemus työstä ja työn tekemisestä.

Tarkkailemme omaa jaksamistamme ja teemme päätökset yritystä koskien siten, että voimme asettaa oman elämäntilanteen ja jaksamisemme etusijalle. Lisäksi yrityksemme kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten verkostoon. Akson tarjoaa yrittäjilleen tukipalveluita, joiden avulla päivittäistä työtä voidaan sujuvoittaa. Omalla kokemuksellaan Akson osaa neuvoa yrittäjää uusissa tilanteissa.

4.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Poikkeamien, sekä riskien havainnointi on osa yrityksen työn tekemisen tapaa. Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy käyttää HILKKA- toiminnanohjausjärjestelmää. Kaikki läheltä piti -, ja riskitilanteet havainnoidaan ja kaikki ko. tilanteet kirjataan HILKKA- järjestelmään.

Fastroi, HILKKA toiminnanohjausjärjestelmä:

Yrityksen toimintaa ohjataan HILKKA -toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Järjestelmä helpottaa työn suunnittelua siten, että jokaisen asiakkaan kohdalla on riittävästi aikaa hoitotyölle ja kirjauksille. Myös hoitotyön kirjaukset tehdään jokaisen asiakkaan osalta HILKKA:aan. Näin vältetään mm. se, että asiakaskäyntejä ei ole päällekkäin.

Asiakkaiden hoivatyötä koskevat ohjeet viedään järjestelmään, jolloin ne ovat saatavilla aina asiakkaan luo mennessä. Myös muutokset voidaan tehdä nopeasti ja luotettavasti suoraan järjestelmään, jolloin viimeisin tieto on aina saatavilla.

Kaikki asiakkaita koskeva tieto siirretään ja säilytetään järjestelmässä, jolloin asiakkaita koskevan tiedon

tietoturva säilyy hyvällä tasolla.

Järjestelmään on myös mahdollista tehdä ns. poikkeamahuomiot, mikäli asiakkaan luona havaitaan tai tapahtuu jonkinlainen asiakasturvallisuutta vaarantava tapahtuma.

Poikkeamat ja vaaratilanteet kirjataan edellä kuvatulla tavalla ja niistä muodostetaan selkeä tapahtuman kulkua kuvaava raportti. Mikäli asiaa käsitellään asiakkaan tai muiden tahojen kanssa, kaikki kyseiseen tapahtumaan liittyvät palaverit yms. kirjataan HILKKA- järjestelmään.

Käymme säännöllisesti läpi kaikki poikkeamahavainnot, sekä muut mahdollisesti ilmi tulleet huomiot. Teemme tämän perusteella yhteenvedon niistä toimenpiteistä, mihin on syytä ryhtyä. Samalla tehdään myös tarkennukset omavalvontasuunnitelmaan, mikäli näitä havaitaan.

Kirjaamisen suorittaa Jenni Hämäläinen tai Marjut Oksanen.

Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy:n yrittäjinä, meillä molemmilla on vastuu toteuttaa riskien hallintaa. Yrityksemme kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten ketjuun. Riskien havainnointi ja käsittely ovat olennainen osa Aksonilta saamaamme tukea. Tämä työ on säännöllistä keskustelua ja tilanteiden läpikäymistä. Tällä tavoin pystyn peilaamaan toimintaani suhteessa erilaisiin riskitekijöihin.

Työnjako riskien hallinnan osalta määritellään aina tilannekohtaisesti.

Yrityksellämme on valmius ottaa käyttöön riskienhallinnan toimeenpanon kirjalliset ohjeistukset työntekijöitä varten, mikäli työntekijöitä jossakin vaiheessa on tarkoitus palkata. Näissä dokumenteissa tullaan kuvaamaan se, miten henkilökunta tuo esille asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat.

Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

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

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

Mikäli haittatapahtuma on tapahtunut on palveluseteliasiakkaalle tai ostopalvelun asiakkaalle, asia annetaan tiedoksi myös tilaajalle.

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

Muutoksista tiedottaa yrittäjä Marjut Oksanen tai Jenni Hämäläinen

Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali – ja terveydenhuollon valvonnasta 29§:ssa 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 omaavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Milloin ilmoitus on syytä tehdä

Käytännön työssä asiakasturvallisuuden 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 asiakasta säännöllisesti, voivat johtaa palvelun laadun heikkenemiseen.
- Kun asiakkaan osallisuus ei toteudu, tai kun lainsäädännön asettamat aikarajat eivät pysy toteutettavissa (sosiaalitakuu).
- 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, esimerkiksi 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 herkällä 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 toimitetaan Jenni Hämäläiselle tai Marjut Oksaselle, joiden tehtävänä on arvioida

- onko tapahtuneesta tehtävä ilmoitus viranomaisille (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, sekä heidän omaisiaan kehotetaan ilmoittamaan vaaratilanteista, sekä näihin liittyvistä havainnoista suoraan Jennille, Marjutille tai alueen sosiaalivastaavalle.

Ilmoituksen loppuun saattaminen

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 Jenni Hämäläiselle tai Marjut Oksaselle.

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 hyvinvointialueelle. Mikäli nämä tahot eivät anna vastausta ilmoittajalle kohtuullisessa ajassa, tulee ilmoitus tehdä aluehallintovirastolle.**

Vapaamuotoinen ilmoitus edellä olevien ohjeiden mukaisesti.

Kymenlaakson hyvinvointialue:

kirjaamo@kymenhva.fi

Mikäli ilmoittaja ei saa vastausta hyvinvointialueelta tai tietoa, että asia tullut käsitellyksi. Ilmoituksen loppuun saattaminen tulee tehdä Aluehallintovirastolle.

Tarkemmat ohjeet aluehallintovirastoon kantelusta löytyvät osoitteesta:

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Kantelun tekemisen ohjeistus löytyy myös suomi.fi palvelusta, osoitteesta:

<https://www.suomi.fi/palvelut/lomake/kantelulomake-aluehallintovirasto/e44d025c-cd0c-45ef-89b0-c9864>

[bf96cfb](#)

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

Asiakkaita sekä heidän omaisiaan kehoitetaan ilmoittamaan vaaratilanteista, sekä näihin liittyvistä havainnoista suoraan yrityksen palvelunumeroon tai alueen sosiaalivastaavalle.

4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Asiakkaita tuetaan kuntouttavalla työotteella, mikä tarkoittaa, että heitä kannustetaan ja autetaan toimimaan mahdollisimman omatoimisesti, ottaen huomioon heidän toimintakykynsä. Tarkoituksena on tehdä asioita asiakkaan kanssa, ei hänen puolestaan. Asiakkaille jaetaan tietoa yhdistyksistä, kerhoista ynnä muista osallistumismahdollisuuksista. Olen tarvittaessa asiakkaan apuna kodin ulkopuolissa toiminnassa kuten teatterissa tai kirjastossa. Mikäli asiakkaan hyvinvoinnissa havaitaan muutoksia, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan kotona selviämiseen, näistä ilmoitetaan aina kunnan palveluohjaukselle sekä asiakkaan lähiomaisille. Asiakkaan voinnin huonontuessa äkillisesti otetaan yhteyttä hätäkeskukseen. Jokaisella käynnillä seurataan tavoitteiden toteutumista havainnoimalla asiakasta, ja asiakasta tehty havainnot kirjataan HILKKA-järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla. Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen: Pyrimme tuomaan asiakkaille tietoa alueen harrastamismahdollisuuksista. Tarvittaessa osallistumme asiakkaan kanssa toimintaan esimerkiksi henkilökohtaisena avustajana. Tavoitteiden seurantaa käydään läpi yhdessä asiakkaan ja palveluohjauksen kanssa.

Hygieniakäytännöt:

Yrityksemme hygieniakäytännöt perustuvat THL:n ohjeistuksien perusteella laadittuun hygieniaoheistukseen ja -suunnitelmaan (THL, Tavanomaiset varotoimet ja varotoimiluokat) Tavanomaiset varotoimet ja varotoimiluokat - THL 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 leviäminen 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 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 suojavausteiden käyttöä. Henkilöstöä koulutetaan hygieniakäytännöistä, ja heidän toimintaansa arvioidaan perehdytysten ja seurantakäyntien yhteydessä. Mahdolliset puutteet raportoidaan asiakastietojärjestelmään, ja tarvittavat korjaavat toimet kirjataan sekä käynnistetään nopeasti.

Vaara- ja haittatapahtumat, kuten kaatuminen, infektiot tai lääkityksen virhearviointi, dokumentoidaan ja raportoidaan HILKKA- asiakastietojärjestelmään heti, kun niitä havaitaan. Ilmoitukset analysoidaan, jotta voidaan tunnistaa tapahtumien syyt ja kehittää tarvittavia korjaavia toimenpiteitä. Tiedot tapahtumista välitetään myös asiakkaan omaisille ja kunnan palveluohjaukselle, jos niiden arvioidaan vaikuttavan asiakkaan hyvinvointiin. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan, jotta varmistetaan turvallisempi kotihoitoympäristö ja vähennetään uusien haittatapahtumien riskiä.

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.

4.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yrityksemme valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat Jenni Hämäläinen ja Marjut Oksanen.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava, kuka vastaa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1. Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toteutuksesta vastaavat Jenni Hämäläinen ja Marjut Oksanen

Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy:n omavalvontasuunnitelma toimii työkaluna asiakastyössämme. Suunnitelma on helposti saatavilla ja varmistamme, että tarvittaessa työntekijät 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. Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy:n omavalvonnan raportti tarjoaa kokonaiskuvan siitä, miten hyvin yksikkömme 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.

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.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- miten varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on oltava palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle.
- miten omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa

5.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy:n omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen kotisivulla
Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy | Akson Hoivapalvelut ja se voidaan myös toimittaa pyydettyä sähköisenä

versiona. Omaohjelmavaltasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viipymättä. Palvelujen laadun, asiakasturvallisuuden seurannassa tapahtuvat mahdolliset muutokset huomioidaan omaohjelmavaltasuunnitelman päivityksessä. Seurannasta tehdään selvitys ja julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy:ssä omaohjelmavaltasuunnitelman päivittäminen alkaa päivitystarpeen tunnistamisesta. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Mikäli lainsäädännössä, viranomaismääräyksissä tai ohjeistuksissa tapahtuu muutoksia, päivityksiä tehdään tarvittaessa useammin. Myös muutokset yrityksen toiminnassa voivat lisätä päivityksen tarvetta. Päivityksen yhteydessä arvioidaan riskit, tarkastellaan aiempien omaohjelmavaltatoimenpiteiden 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 johdon 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. Omaohjelmavaltasuunnitelman mukaisen toiminnan varmistaminen edellyttää, että kaikki työntekijät ovat perehtyneet suunnitelmaan ja sen sisältöön. Kotipalvelu Marjut ja Jenni Oy:n työntekijät lukevat päivitetyn suunnitelman ja kuittaavat sen luetuksi. Varmistamme, että työntekijät ymmärtävät suunnitelman merkityksen ja omat vastuunsa sen toteutumisessa esimerkiksi antamalla uusille työntekijöille kattavan perehdytyksen omaohjelmavaltasuunnitelmasta, käymällä mahdolliset muutokset yhdessä läpi ja määrittämällä työntekijöille heidän roolinsa ja vastuunsa selkeästi. Suunnitelmassa määritellyt toimenpiteet otetaan käyttöön ja niiden toteutumista seurataan esimerkiksi tarkistuslistoilla, mittareilla ja HILKKA-kirjauksilla. Tehdään sisäisiä tarkastuksia, joilla varmistetaan, että toiminta on suunnitelman mukaista. 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 hyödynnetään omaohjelmavaltasuunnitelman ja toiminnan kehittämisessä.

Paikka ja päiväys: Anjala 28.4.2025

Allekirjoitus: Jenni Hämäläinen

Marjut Oksanen