



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut

Lämpimät Kädet Oy
y-tunnus: 3249933-6

Tattarikatu 11 B 26, 00770 Helsinki
045 327 5811
aisha.ahmed@akson.fi

Sisällys

1.	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1.	Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2.	Palveluyksikön perustiedot	2
2.	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
3.	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
3.1.	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
3.2.	Vastuu palveluiden laadusta	5
3.3.	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
3.4.	Muistutusten käsittely	9
3.5.	Henkilöstö	9
3.6.	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	11
3.7.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
3.8.	Toimitilat ja välineet.....	11
3.9.	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	11
3.10.	Lääkehoitosuunnitelma.....	13
3.11.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	13
3.12.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
4.	Omaavalvonnalla riskienhallinta	15
4.1.	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	15
4.2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	17
4.3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	21
4.4.	Ostopalvelut ja alihankinta	23
4.5.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	24
5.	Omaavallontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ...	24
5.1.	Toimeenpano	24
5.2.	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	25

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Yrityksen nimi: Lämpimät kädet Oy

- **Markkinoinnissa käytettävä nimi:** Lämpimät kädet Oy

Palveluntuottajan y-tunnus: 3249933–6

Yhteystiedot:

Tattarikatu 11 B 26

00770 Helsinki

+358 45 3275811

aisha.ahmed@akson.fi

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Lämpimät kädet Oy

Tattarikatu 11 B 26, 00770 Helsinki

Puhelin: +358 45 3275811

Sähköposti: aisha.ahmed@akson.fi

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

Aisha Ahmed
toimitusjohtaja
+358 45 3275811
aisha.ahmed@akson.fi

Francis Agbehiazie
sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja
+358 40 4155791
francis@akson.fi

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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

Arvot: asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, joustavuus ja lähestyttävyyys, luotettavuus ja jatkuvuus, taloudellisuus.

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

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

- Lapsiperheiden kotipalvelu 1
- Omaishoidon palvelut 10
- Henkilökohtainen apu 4

Palveluita tuotetaan itse palvelunsa järjestäville asiakkaille sekä hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkaille. Hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakas voi hyödyntää palvelun hankkimisessa hänelle

myönnettyä palveluseteliä. Hyvinvointialue voi hankkia Lämpimät kädet Oy:n palveluita tekemällä ostopalvelusopimuksen yrityksemme kanssa.

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

Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

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

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

Tukipalvelut: Tarkoitetaan sosiaalihoitolain (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.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:

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

Omaishoitajien sijaispalvelut: Tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä, jonka tuottaa henkilön lähiomainen. Omaishoitajan sijaispalvelu mahdollistaa sen, että omaishoitaja voi viettää vapaa-aikaa tai hoitaa asiointeja päivän aikana.

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

Henkilökohtainen avustaja tukee vammaista henkilöä:

- päivittäisissä toimissa
- työssä ja opiskelussa
- harrastuksissa
- yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Palvelusetelit ja ostopalveluna tuotettavat palvelut:

Helsingin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

Palvelusetelillä tuotettava palvelu:

- Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito
- Ikääntyneiden kotihoito
- Ikääntyneiden yli 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito
- Kotisiivous
- Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu
- Vammaisten henkilökohtainen apu

3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä on lukuisissa eri laeissa.

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. Palveluiden laadulliset edellytykset

Lämpimät kädet Oy:n palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat keskittyvät varmistamaan, että palvelumme täyttävät sekä yleiset laatuksiteerit 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.

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 hoitosuunnitelmalla, lääkehoidon tarkalla hallinnalla sekä säännöllisellä seurannalla ja raportoinnilla. Lisäksi kotiympäristöstä poistetaan mahdolliset riskitekijät. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään jatkuvalla koulutuksella 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 henkilöstön palautteen. Palautetta kerätään kyselyillä ja keskusteluilla, ja siitä johdetaan 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 johdolle varmistaa, että palvelun laatua seurataan jatkuvasti. Poikkeamiin reagoidaan nopeasti ja asianmukaisesti.

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

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

Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta. Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollossa on huolehdittava myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta.

Lämpimät kädet Oy:n asiakkaiden turvallisuus hoitotyössä pyritään aina varmistamaan mahdollisimman hyvin etukäteen. Mikäli asiakkaan hoidossa käytetään välineitä ja laitteita, pyritään näiden käyttö sekä käytöstä aiheutuvat vaaratilanteet tunnistamaan 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.

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 omaa valvontaa ja huolehtimalla esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden toteutumisesta matalalla kynnyksellä. Toimintamme kuuluu Pelastuslain 29.4.2011/379 määrittämän pelastusviranomaisen tiedonsaanti oikeuden piiriin, jolloin meillä on velvollisuus antaa asiakkaita koskevaa tietoa viranomaiselle, mikäli se tehtävässään sitä tarvitsee.

3.2. Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu palveluiden laadun toteutumisesta kuuluu yrittäjä Aisha Ahmedille Hän on koulutukseltaan Lähihoitaja. Aishan vastuulle kuuluvat seuraavat tehtävät:

- Uusien asiakkaiden ohjaus- ja neuvonta sekä palveluiden tuottamisesta sopiminen
- Sopimusyhteyshenkilönä toimiminen
- Asiakkaiden, heidän omaisten tai hyvinvointialueen antamien muistutusten vastaanotto ja käsittely
- Palveluntuottajan valvonnan yhteyshenkilönä toimiminen
- Lähiesihenkilön tehtävät
- Hyvinvointialueen ostopalveluasiakkaiden omalääkäripalvelun yhteyshenkilönä toimiminen
- Lääkelupien sekä lääkenäyttöjen tarkastaminen työntekijöiltä

Yrityksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii sairaanhoitaja Francis Agbehidzie.

3.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi:

Asiakkaan asema ja oikeudet ovat hoitotyön keskeistä ydintä. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistetään palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa, asiakasta kohdattaessa 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. (kts kappale 3.10)
- Asiakkaan hoitotyössä noudatetaan asiakkaan toiveita sekä tahdonilmauksia.
- Asiakasta osallistavaa hoitotyötä tehdään kaikissa niissä tilanteissa, joissa asiakas itse sitä toivoo.

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

- Rava-toimintakykymittari
- MMSE-testi
- RAI-arviointijärjestelmä

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma:

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

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

Suunnitelmaa laadittaessa asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus esittää toiveita ja reunaehdoja palvelun toteuttamiselle.

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

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

Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma ja -sopimus:

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

Hoito- ja palvelusuunnitelman voi laatia yrityksen työntekijä, joka on saanut perehdytyksen suunnitelman laatimiseen.

Suunnitelma kirjataan HILKKA-toiminnanohjausjärjestelmä. Asiakasprosessi kirjataan kirjaamalla käynnit asiakkaan tietoihin HILKKA-järjestelmässä ja/tai viestivihkoon.

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen:

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

Asiakkaan toiveita ja tahdonilmauksia noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan arkiaskareihin tämän voinnin ja toimintakyvyn sallimissa rajoissa. Hoitotyöhön sisältyy paljon vaiheita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseen tarjoutuu mahdollisuuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi vaatetuksen valinta pukeutumista varten, ruoanlaitto, ulkoilureitit, harrastukset ja niin edelleen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koettelevat rutiinit ja 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:

Yrityksellämme ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

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 reunaehtoja.

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

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

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

Asiakkaan osallisuus:

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

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

Sosiaalivastaavan yhteystiedot ja palvelut:

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

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

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

Helsingin kaupunki:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta

Avoinna ma-to 09-11

Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

Soita +358 9 310 43355

sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg. Soita: 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Miikkael Liukkonen Puh. 0941910230

Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Clarissa Kinnunen

Puh. 040 775 5720

Sähköposti: clarissa.kinnunen@vakehyva.fi

Yleinen kuluttajaneuvonta

puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15) Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Serviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

Kantelu

Mikäli asia ei ratkea muistutuksella tai asiakas epäilee toiminnassa olevan lainvastaista tai muuten virheellistä menettelyä, voi hän tehdä kantelun toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, kuten Lupa- ja valvontavirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Lupa- ja valvontavirasto

Sähköinen asiointi: Lupa- ja valvontaviraston kantelujen sähköinen asiointi

Kanteluihin liittyvä puhelin: 0295 256 930

Postiosoite: PL 20, 13035 LVV

Sähköposti / kirjaamo: kirjaamo@lvv.fi

Eduskunnan oikeusasiamies

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Puhelin: 09 4321

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 EDUSKUNTA

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3, Helsinki

Lisätietoja ja kanteluohjeet: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanteluohjeet

3.4. Muistutusten käsittely

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (n. 14 vrk), jonka sisällä muistutuksen antajalle vahvistetaan, että muistutus on otettu vastaan. Tästä noin kahden viikon kuluessa muistutukseen annetaan vastaus. Asia käydään läpi yhdessä muistutuksen tekijän kanssa. Noudatamme muistutukseen vastaamisessa Lupa- ja valvontaviraston ohjetta: <https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>

Muistutusten vastaanotto ja käsittelystä vastaa:

Aisha Ahmed

lähihoitaja, toimitusjohtaja

Tattarikatu 11 B 26

00770 Helsinki

+358 45 3275811

aisha.ahmed@akson.fi

3.5. Henkilöstö

Yrityksessämme työskentelee kaksi sairaanhoitajaa ja 9 lähihoitajaa. Sijaisina toimivat kaksi lähihoitajaa sekä hoiva-avustajaa. Ensisijaisesti yrittäjä sopii ja toteuttaa asiakkaiden hoitokäynnit. Sijaisten käyttö on toissijaista ja toteutuu vain silloin, kun asiakaskäyntiä ei voida siirtää. Hoiva-avustaja avustaa parityössä, eli kahden hoidettavia asiakkaita. Yrityksellä ei ole vuokratyövoimaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet:

Rekrytointia toteutetaan asiakasmäärän sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijöiltä tarkastetaan koulutus- ja soveltuvuustiedot sekä koulutodistuksista että Julkiterhikki-järjestelmästä.

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

Tämän lisäksi tarkistetaan:

- Lääkehoidon teoriaosaaminen niiltä työntekijöiltä, jotka osallistuvat asiakkaan lääkehoitoon:
 - Hyväksytysti suoritettu ja voimassa oleva todistus teoriaosaamisesta on riittävä.
 - Työntekijät antavat lääkenäytöt sairaanhoitaja Francis Agbehiadzielle, joka kirjaa tiedot työntekijän lääkelupalomakkeeseen.
- Hoiva-avustaja ei osallistu lääkehoidon toteuttamiseen.

Henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:

Yksikössä työntekijä perehdyttää perehdytysuunnitelman mukaisesti toimitusjohtaja tai vastaava sairaanhoitaja. Uusi työntekijä perehtyy työhön, työskentelemällä kokeneen työntekijän kanssa (yrittäjä) vähintään yhden työvuoron ajan tai tarvittaessa useammin. Uuden työntekijän kanssa käydään läpi Lämpimät kädet Oy:n oma perehdytyskansio, jossa käsitellään muun muassa työsuhteasiat, yksityisen sosiaalialan TES sekä työterveyshuollon palvelut.

Työterveyshuollon sopimus on tehty Mehiläinen Oy:n kanssa.

Työntekijät pääsevät vuorollaan koulutuksiin, joita esim. hyvinvointialue järjestää. Lääkehoidon koulutukset ja tentti suoritetaan 5 vuoden välein. Henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi systemaattisen täydennyskoulutus suunnitelman ylläpito on haasteellista. Tilanteen vaatiessa yritys järjestää verkkokoulutuksen työntekijöille. Lisäksi Akson Group Oy järjestää yrittäjille koulutusta vaihtelevista aiheista (esim. yrityksen talouden kannattavuus, myynti- ja markkinointi) vuosittain. Täydentävää koulutusta yrittäjille järjestetään myös tarpeen mukaan.

Opiskelijat:

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

- opinto-oikeuden voimassaolo.
- opintojen alkamisesta ei ole kulunut yli 10 vuotta.
- opiskelija on suorittanut kaksi kolmasosaa opinnoistaan.
- opiskelija on suorittanut tutkintoon sisältyvät lääkehoidon opinnot.
- opiskelijan lääkehoidon osaaminen on varmistettu.

Opiskelija työskentelee aina ohjaajan välittömässä valvonnassa.

Henkilöstö toiminnan seuranta:

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.

3.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden seurannan ja varmistamisen on katettava kaikki palveluyksikössä ja sen lukuun tuotettavat palvelut. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset.

Palveluvastaava Aisha Ahmed vastaa työvuorosuunnittelusta, ja siitä, että työvuorossa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan säännöllisesti, samoin poissaoloja ja sijaisten tarvetta.

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

Palveluvastaava arvioi sijaisuustarvetta viikoittain. Lähiesihenkilön työkuvaan on kirjattu vastuut, velvollisuudet ja työtehtävät. Työmäärä on suunniteltu sellaiseksi, että se mahdollistaa hyvän esihenkilötyöskentelyn.

Palveluvastaava suunnittelee vuorot etukäteen ja varmistaa edellisenä päivänä, että työntekijät ovat valmiina lähtemään suorittamaan tehtäväänsä. Vastuuhenkilöt osallistuvat asiakastyöhön, äkillisessä henkilöstöpuutoksessa.

3.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme yhteistyötä hyvinvointialueen palveluohjauksen kanssa.

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

3.8. Toimitilat ja välineet

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

3.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Terveydenhuollon ammattimaisia käyttäjiä koskevat veloitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä.

Lämpimät kädet Oy:ssä on käytössään omia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita, joiden tiedot on kirjattu laiterekisteriin ja ovat CE-merkittyjä, mikä osoittaa, että ne täyttävät EU:n lääkinnällisten laitteiden sääntelyn vaatimukset. Näitä ovat esimerkiksi verenpainemittarit, näytteenottoputket, neulat, haava- ja sidostarvikkeet, ja niin edelleen. 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.

Kotihoidossa käytettäviä laitteita ovat muun muassa pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, kuulolaitteet, haavasidokset ja muut vastaavat. Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa hyvinvointialueen lääkäri, fysioterapeutti ja/tai sairaanhoitaja.

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

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

Asiakastietolain 80 § sekä 84–86 § määrittelevät tietojärjestelmien toiminnallisuutta koskevat vaatimukset. Lämpimät kädet Oy varmistaa asiakastietojen käsittelyyn liittyvien tietojärjestelmien vaatimusten täyttymisen seuraamalla Lupa- ja valvontaviraston rekisteriä, valitsemalla asianmukaiset järjestelmät, suorittamalla säännöllisiä auditointeja ja varmistamalla tietoturvan. Henkilöstön 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.

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

Pääsynhallinnan tarkistuksia tehdään säännöllisesti vaihtamalla järjestelmän kirjautumistunnuksia. Lisäksi ohjelmisto päivittää automaattisesti kaikkien käyttäjien salasanat säännöllisin väliajoin.

Varautuminen teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin:

Palveluysikön on tärkeää varautua asiakastietojärjestelmien tai muun teknologian vikatilanteisiin sekä pitkiin huoltoviiveisiin varmistaa 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. Tietosuojan 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 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 henkilöstölle.

Mikäli tietojärjestelmien käyttöön liittyy ongelmia (järjestelmä ei toimi, ei käynnisty tai toimii virheellisesti), pyritään selvittämään häiriön syy nopeasti. Ongelman selvittäminen kuuluu Aisha Ahmedin 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. Terveystietojen huollon laitteista ja tarvikkeista vastaa:

Francis Agbehiazie
+358404155791
francis@akson.fi

Lämpimät kädet Oy:n tietoturvasuunnitelma on laadittu 6/11/2024. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. Tietoturvasuunnitelman laadinnasta ja noudattamisesta vastaa Aisha Ahmed.

3.10. Lääkehoitosuunnitelma

Lämpimät kädet Oy:n lääkehoito perustuu laatimaamme lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 16/03/2023.

Yritys tuottaa kotisairaanhoidon sekä kotihoitoon palveluita. Kotihoitoon tarkoitetaan kotisairaanhoidon sekä tukipalveluiden muodostamaa kokonaisuutta. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito on aina asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkärillä tai muulla hoitohenkilökunnalla. Lämpimät kädet Oy osallistuu asiakkaan terveydentilan hoitoon ja seurantaan asiakasta hoitavan tahon ohjeistusten ja suositusten mukaisesti.

Lääkehoitotyö on sairaanhoidollista työtä, joka on asiakkaan näkökulmasta merkittävä terveydellinen riski. Jokainen terveydenhuollon ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta. Lämpimät kädet Oy:n lääkehoitotyötä varten on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma.

Lisäksi kiireellisissä ja akuuteissa tapauksissa, ollaan yhteydessä hätäkeskukseen.

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

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Francis Agbehiazie
Sairaanhoitaja
+358404155791
francis@akson.fi

3.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittely:

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystietojen koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä

tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojasetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojaavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

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. Lisäksi noudatamme palvelusetelipalvelun sääntökirjaan sekä ostopalvelusopimuksiin kirjattuja asiakastietojen käsittelyn ohjeita. Lämpimät kädet Oy:n asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa lähihoitaja Aisha Ahmed.

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:

Aisha Ahmed
lähihoitaja
+358 45 3275811
aisha.ahmed@akson.fi

Hyvinvointialueen alueen palveluseteli- ja ostopalvelun asiakkaat voivat tehdä tietopyynnön suoraan omalle alueelleen:

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

Helsingin kaupunki: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/asiakastietojen-pyytaminen>

Asiakastyön kirjaaminen:

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

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

Asiakkaan avaimet ja niiden hallinta:

Asiakkaan avaimia ei säilytetä yrityksen tiloissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Aisha Ahmed

+358 45 3275811

aisha.ahmed@akson.fi

3.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyödynnämme palvelun kehittämisessä asiakastyytyväisyyskyselyä, joka jaetaan asiakkaille paperiversiona tai verkkolinkkinä. Asiakastyytyväisyyttä ja palautetta keräämme neljän kuukauden välein asiakaskäynnin yhteydessä Hilkan sovelluksen kautta. Keräämme asiakkailta palautteen paperisella asiakastyytyväisyyskyselyllä 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.

Keräämme myös henkilöstöltä vähintään kolme kertaa vuodessa, jotta voimme parantaa tyytyväisyyttä, palvelun laatua ja tunnistaa mahdolliset ongelmakohdat. Käytämme palautteen keräämiseen kyselylomaketta.

4. Omavalvonnan riskienhallinta

4.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien hallinnan työnjaosta sekä toteutuksesta vastaa yrityksen toimitusjohtaja. Riskienhallinta on organisoitu:

- Työntekijän riskienhallintaan kuuluu toimiminen saadun ohjeen mukaisesti. Työntekijän ei tule saattaa itseään, eikä asiakasta vaaraan työtä tehdessään. Mikäli vaaratilanne syntyy, tästä on aina ilmoitettava toimitusjohtajalle. Ilmoituksen tekeminen kuuluu työntekijän vastuulle.
- Toimitusjohtajan vastuulla on ohjata työntekijöitä turvalliseen työskentelytapaan ja huolehtia siitä, että kirjalliset ohjeet työntekijöille ovat ajan tasalla. Toimitusjohtaja ottaa vastaan vaaratilanteita koskevat ilmoitukset ja ensitiedot. Hän käsittelee tapaukset ja tekee lisäselvityspyynnöt yhdessä työntekijän sekä tarvittaessa asiakkaan ja hyvinvointialueen kanssa.
- Toimitusjohtaja laatii yhdessä oman tiiminsä kanssa suunnitelman riskien välttämiseksi jatkossa. Yhdessä sovitaan työnjaosta asian ilmoittamisen ja perehdyttämisen osalta. Samalla sovitaan yhdessä tarvittavasta asiakkaan tai työntekijän tiedottamisesta ja tukemisesta.
- Hallituksen tehtävänä on kuulla toimitusjohtajaa riskienhallintaan liittyvistä toimenpiteistä ja suunnitelmista. Hallituksen vastuulla on luoda puitteet turvalliselle työnteemiselle sekä asiakasturvallisuudelle.

Lämpimät kädet Oy:llä on käytössään kirjallisia ohjeistuksia riskienhallinnan toteuttamista varten työntekijöille. Näissä dokumenteissa on kuvattuna se, miten henkilökunta tuo esille asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat.

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

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

Näiden riskien hallinta edellyttää systemaattista riskien arviointia, jatkuvaa koulutusta, säännöllisiä tarkastuksia sekä toimivien prosessien ja teknologioiden ylläpitoa. Tämän kokonaisvaltaisen hallinnan avulla asiakas- ja potilasturvallisuus voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toteuttamisen ohjeista:

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

- Aggressiivisen henkilön kohtaaminen -ohjeistus kotona suoritettavan työn henkilökunnalle
- Hygieniaohteet
- Työntekijän toimintaohje tietomurto-tilanteessa.
- Ohteet äkillisen kuolemantapauksen varalle.
- Ohteet asiakkaan yleistilan äkillisen laskun varalle.
- Varautuminen työntekijöistä riippumattomien ongelmatilanteiden kohtaamiseen.

Lisäksi työntekijöiden työn tueksi on laadittu seuraavia materiaaleja:

- Varhaisen tuen malli
- Täydentävän koulutuksen suunnitelma
- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma
- Biologisten vaarojen arviointi ja toimintaohjeet
- Varautumissuunnitelma

Haitta- ja poikkeamahavaintojen tekeminen:

Poikkeamien sekä riskien havainnointi on osa yrityksen työn tekemisen tapaa. Kaikki läheltä piti-, ja riskitilanteet havainnoidaan ja kaikki tilanteet kirjataan HILKKA-järjestelmään haitta- ja poikkeamahuomio -kohtaan. Huomiot käsitellään säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein. Huomio tehdään aina, mikäli asiakkaan luona havaitaan tai tapahtuu jonkinlainen asiakasturvallisuutta vaarantava tapahtuma.

Mikäli asiaa käsitellään asiakkaan tai muiden tahojen kanssa, kaikki kyseiseen tapahtumaan liittyvät poikkeamahavainnot sekä muut mahdollisesti ilmi tulleet huomiot kirjataan HILKKA-järjestelmään. Tämän perusteella teemme yhteenvedon niistä toimenpiteistä, mihin on syytä ryhtyä. Samalla tehdään myös tarkennukset omavalvontasuunnitelmaan, mikäli näitä havaitaan.

Korjaavat toimenpiteet:

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

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

Mikäli haattatapahtuma on tapahtunut palveluseteliasiakkaalle tai ostopalveluasiakkaalle, asia annetaan tiedoksi myös Tilaaajalle.

Korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen:

Korjaavat toimenpiteet pyritään viemään aina välittömästi käytäntöön huolimatta siitä, missä vaiheessa tapahtuman kirjallinen raportointi ja läpikäynti tehdään. Säännöllisten läheltä piti -tilanteiden läpikäynnin yhteydessä todetaan tehdyt muutokset.

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 yrityksen toimitusjohtaja Aisha Ahmed.

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

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

4.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Lämpimät kädet Oy ennaltaehkäisee ja hallitsee yrityksen toimintaan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä useilla eri käytännön toimenpiteillä:

- **Riskienarviointi ja -analyysi:** Suoritetaan säännöllisiä riskienarviointeja, jotta tunnistetaan mahdolliset vaarat ja riskit.
- **Koulutus ja perehdytys:** Henkilöstölle annetaan jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä turvallisuusmenettelyistä, riskeistä ja ensiavusta. Tämä auttaa varmistamaan, että kaikki työntekijät tietävät, miten toimia riskitilanteissa.
- **Selkeät toimintaprosessit:** Dokumentoidut ja selkeät toimintaprosessit, kuten hoitoprotokollat, toimintamallit ja ohjeet, auttavat minimoimaan virheitä ja varmistamaan turvallisuuden.

- **Viestintä ja raportointi:** Avoin viestintä ja poikkeamien raportointimenettelyt ovat tärkeitä riskien hallinnassa. Työntekijöitä kannustetaan raportoimaan epäilyttävät tilanteet tai poikkeamat, jotta niihin voidaan puuttua nopeasti.
- **Asiakasturvallisuuden edistäminen:** Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi tehdään asiakaskohtaisia riskien arviointeja, jotka auttavat tunnistamaan erityistarpeet ja riskit.
- **Palaute ja kehittäminen:** Asiakkaiden ja henkilöstön antama palaute kerätään säännöllisesti ja sitä käytetään toimintojen kehittämiseen.
- **Säännöllinen seuranta ja auditoinnit:** Järjestetään säännöllisiä auditointeja ja seurantakäyntejä, joiden avulla voidaan arvioida toimintojen turvallisuutta ja laatua sekä varmistaa, että prosessit toimivat kuten suunniteltu.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan säännöllisillä riskinarvioinneilla, auditoinneilla ja suorituskykymittareilla. Suorituskykymittareina käytetään muun muassa asiakastytytyvyyttä ja turvallisuustapahtumien määrää. Henkilöstön jatkuva koulutus ja palautejärjestelmät varmistavat, että kaikki ovat tietoisia toimista ja osaavat reagoida oikein. Poikkeamien analysointi, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa sekä johdon sitoutuminen ovat keskeisiä tekijöitä. Poikkeamien raportointi ja analysointi sekä henkilöstön ja asiakkaiden palautteet auttavat arvioimaan käytäntöjen toimivuutta ja tehokkuutta. Näin varmistetaan, että riskienhallintatoimet ovat jatkuvasti ajantasaisia ja toimivia.

Omaavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin puututaan tehokkaasti selkeillä raportointikäytännöillä, vastuuhenkilöiden nimeämisellä ja korjaavilla toimenpiteillä. Puutteet analysoidaan ja niiden ratkaisuja seurataan jatkuvasti. Johdon sitoutuminen ja säännölliset tarkastukset varmistavat, että tilanteisiin reagoidaan asianmukaisesti.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely on olennainen osa Lämpimät kädet Oy:n riskienhallintaa ja laadunvarmistusta. Tämä on erityisen tärkeää terveydenhuollossa, sosiaalipalveluissa sekä muissa palveluissa, joissa asiakas- ja potilasturvallisuus ovat keskeisiä. Menettelyn tarkoituksena on varmistaa, että kaikki vaaratilanteet, läheltä piti -tilanteet ja toteutuneet vahingot raportoidaan, tutkitaan ja analysoidaan. Tällä tavoin voidaan oppia tapahtumista ja estää vastaavien tilanteiden syntyminen tulevaisuudessa.

Vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja toteutuneet vahingot ilmoitetaan HILKKA-järjestelmän kautta. Ilmoitusjärjestelmä on helppokäyttöinen ja läpinäkyvä, jotta henkilöstö tietää, miten ja minne vaaratapahtuma ilmoitetaan. Ilmoituksen tekeminen on vaivatonta ja turvallista. Järjestelmä mahdollistaa myös ilmoittaminen anonyymisti, jotta henkilöstö uskaltaa ilmoittaa virheistä ja vaaratilanteista ilman pelkoa seuraamuksista.

Ilmoitusvelvollisuus:

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29§:ssä määrätään ilmoitusvelvollisuudesta seuraavasti: Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omaavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän työssään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollossa. Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä, jos kyse on lainvastaisuudesta tai ilmeisestä

epäkohdasta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, sen uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava, ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta viranomaiselle salassapitosäännöksistä huolimatta, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai 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 ovat kirjattuna omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitusvelvollisuus koskee yrityksessämme:

- Yrittäjiä Aisha Ahmedia jonka tehtävä on tehdä ilmoitus havaitessaan epäkohdan.
- Työntekijöitä, joiden tehtävä on tehdä ilmoitus tämän ohjeen mukaan.
- Asiakkaita, joita rohkaissamme tekemään ilmoituksen, mikäli siihen katsotaan aihetta. Asiakas voi tehdä ilmoituksen tämän ohjeen mukaisesti.

Milloin ilmoitus on syytä tehdä:

Käytännön työssä asiakasturvallisuuden vaarantuminen voi tapahtua eri tavoin, esimerkiksi:

- Kun asiakkaan tarpeet eivät vastaa tarjottuja palveluita tai palvelut poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta, voi syntyä ongelmia. Myös tilanteet, joissa työntekijällä ei ole riittävästi aikaa tavata asiakasta säännöllisesti, voivat heikentää palvelun laatua.
- 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 matalalla kynnyksellä, sillä korkealaatuisten, vaikuttavien ja turvallisten palvelujen tarjoaminen on ensisijaisen tärkeää asiakkaille, mutta myös työntekijöille ja työnantajalle.

Ohje ilmoituksen tekemiseksi:

Henkeä uhkaavissa tilanteissa (esim. kova rintakipu, hengitysvaikeus, tajuttomuus, halvausoireet, kouristelu) soita aina hätänumeroon 112.

- Kerro, mitä on tapahtunut ja toimi hätäkeskukselta saamiesi ohjeiden mukaan
- Älä jätä asiakasta yksin
- Mikäli seuraava käynti myöhästyy, pyri ilmoittamaan mahdollisimman nopeasti tilanteesta esihenkilölle, joka hoitaa tiedon eteenpäin asiakkaalle
- Huolehdi kuitenkin ensin, avun hälyttämisestä paikalle!
- Poistu paikalta vasta, kun saat luvan ensihoitohenkilöstöltä

Mikäli asiakkaan tila on heikentynyt mutta akuuttia vaaraa ei ole tai herää epäily esim. kaltoin kohtelusta, ota silloin välittömästi yhteyttä palveluohjaukseen tai sosiaalipäivystykseen.

- Kysy asiakkaan suostumusta ilmoituksen tekemiseen

Kerro ilmoituksen vastaanottajalle, onko asiakas antanut suostumuksen ilmoituksen tekemiseen

Mikäli asiakkaan tilanne herättää huolta, (esim. sotkuinen koti, aliravitsemus, alkoholismi, mielenterveyden oireet) voidaan tehdä kiireetön huoli-ilmoitus esimerkiksi sähköisenä versiona

- Kysy asiakkaan suostumusta ilmoituksen tekemiseen
- Tuo ilmoituksessa esille, onko asiakas antanut suostumuksen ilmoituksen tekemiseen

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 Aisha Ahmedille, jonka tehtävänä on arvioida:

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

Hätätilanteessa soita aina 112.

Ilmoituksen loppuun saattaminen:

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 palveluvastaava Aisha Ahmedille.

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, Helsingin kaupungille.

Vapaamuotoinen ilmoitus edellä olevien ohjeiden mukaisesti.

Helsingin kaupunki:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta

Avoinna ma-to 09-11

Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

Soita +358 9 310 43355

sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

Puh. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Miikkael Liukkonen

Puh. 09 4191 0230

Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Clarissa Kinnunen

Puh. 040 775 5720

Sähköposti: clarissa.kinnunen@vakehyva.fi

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

Mikäli asia ei ratkea muistutuksella tai asiakas epäilee toiminnassa olevan lainvastaista tai muuten virheellistä menettelyä, voi hän tehdä kantelun toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, kuten Lupa- ja valvontavirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Lupa- ja valvontavirasto

Sähköinen asiointi: Lupa- ja valvontaviraston kantelujen sähköinen asiointi

Kanteluihin liittyvä puhelin: 0295 256 930

Postiosoite: PL 20, 13035 LVV

Sähköposti / kirjaamo: kirjaamo@lvv.fi

Eduskunnan oikeusasiamies

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Puhelin: 09 4321

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 EDUSKUNTA

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3, Helsinki

Lisätietoja ja kanteluohjeet: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanteluohjeet

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

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 asiakkaasta 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 seuranta käydään läpi yhdessä asiakkaan ja palveluohjauksen kanssa.

Ravitsemus:

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

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

Tarvittaessa asiakkaalla on erillinen nestelista, johon kirjataan kaikki juodut ja syödyt ruuat sekä nesteet. Tarvittaessa asiakas ohjataan ravitsemusta osoittaviin laboratoriokokeisiin ja ravitsemusneuvontaan.

Ruoan ja nesteen kulutusta voimme seurata esimerkiksi seuraamalla asiakkaan painoa Lääkärin ohjeen mukaisesti. Voimme myös jättää asiakkaalle kannuun vettä, josta voimme seurata, onko asiakas juonut. Muita keinoja voi olla esimerkiksi jääkaapista tai ruokakaapista kuvan ottaminen, josta näkee, paljonko asiakas on valmistanut ruoka. Muutoksia asiakkaan ravitsemuksessa seurataan ja havainnot kirjataan HILKKA-järjestelmään. Muutoksista tiedotetaan kunnan palveluohjaukseen sekä asiakkaan lähiomaisille.

Joillakin asiakkailla on tärkeää painon säännöllinen seuranta. Heillä on erillinen painon seuranta kaavake, johon paino merkitään ylös. Samoin paino kirjataan HILKKA-järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

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

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.

Suun terveys:

Kokonaisvaltaiseen hoitoon kuuluu hampaidenpesu ja suun puhtaudesta huolehtiminen. Suun puhtaudesta huolehtimisessa avustetaan tarvittaessa ja tarvittaessa asiakas ohjataan hammashoitoon/lääkärille. Tarvittaessa asiakasta autetaan ajanvarauksessa ja käynnin toteutuksessa.

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 säännöllisesti 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.

Terveysten- ja sairaanhoidon vastuuhenkilönä toimii
Francis Agbehiadzie
sairaanhoitaja
+358 40 4155791
francis@akson.fi

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.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan hyödyntämällä kattavia perehdytysprosesseja ja koulutusohjelmia, jotka tarjoavat tarvittavat tiedot ja taidot riskienhallinnasta. Jatkuva täydennyskoulutus, simulaatiot ja mentorointi tukevat käytännön oppimista. Palautejärjestelmät ja säännölliset arvioinnit auttavat kehittämään osaamista. Lisäksi johdon sitoutuminen ja avoin toimintakulttuuri ovat keskeisiä tekijöitä riskienhallinnan osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan monella eri tavalla. (kts kappale 4.2)

4.4. Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

Tällä hetkellä yritys ei hanki palveluita alihankintana.

4.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Tämä suunnitelma perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön laatimaan ohjeeseen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4068-0>). Yrityksemme on osa Helsingin kaupungin, Vantaan ja Keravan sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueiden muodostamaa sosiaali- ja terveyshuollon toimintaverkostoa. Häiriötilanteisiin varautuminen sekä toiminnan jatkuvuuden hallinnan suunnittelu on osa jokapäiväistä toimintaa.

Erityisesti vuoden 2020 COVID19 -pandemia on osoittanut, että sosiaali- ja terveystalouden tuottajilla on merkityksellinen rooli yhteiskunnan poikkeus tilanteissa. Pandemia sekä siihen liittyneet yhteiskunnan poikkeusjärjestelyt korostivat sekä häiriötilanteisiin varautumisen että toiminnan jatkuvuuden turvaamisen merkitystä.

Olemme laatineet varautumis- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman erilliseen dokumenttiin, jossa käsitellään kolmea yritystoiminnan kannalta merkityksellistä kokonaisuutta: *hallinnollinen varautuminen, toiminnallinen varautuminen sekä materiaallinen varautuminen*.

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.

Lämpimät kädet Oy:n valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa:

Aisha Ahmed
lähihoitaja
+358 45 3275811
aisha.ahmed@akson.fi

5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1. Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa:

Aisha Ahmed
+358 45 327 5811
aisha.ahmed@akson.fi

Lämpimät kädet Oy:n omavalvontasuunnitelma toimii työkaluna työntekijöille. Suunnitelma on helposti saatavilla ja varmistamme, että henkilöstö tietävät, mistä materiaali löytyy. Tämä auttaa henkilöstöä ymmärtämään omavalvonnan merkityksen ja käytännön toteutuksen. Omavalvontasuunnitelman materiaali käydään läpi osana perehdytystä, jotta henkilöstö tietää, mitä heiltä odotetaan, ja sitoutuu noudattamaan sitä. Työntekijöitä ohjataan vastuulliseen työskentelyyn sekä avoimeen toimintaan. Omavalvonnan muutoksista tiedotetaan henkilöstölle viipymättä, ja ne päivitetään suunnitelmaan.

Lämpimät kädet Oy:n omavalvonnan seurantaraportti 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.

5.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Lämpimät kädet Oy:n omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen kotisivulla ja se voidaan myös toimittaa pyydettyä sähköisenä versiona. Omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viipymättä.

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on jatkuva prosessi, joka vaatii säännöllistä tarkastelua. Tärkeitä osa-alueita ovat:

- **Lainsäädännön muutokset:** Terveystieteidenhuollossa lainsäädännölliset muutokset voivat vaatia suunnitelman päivittämistä. Lämpimät kädet Oy seuraa aktiivisesti näitä muutoksia.
- **Henkilöstön osallistaminen:** Suunnitelman päivittämisessä on tärkeää ottaa mukaan henkilöstöä kaikilta tasoilta, erityisesti niitä, jotka ovat vastuussa käytännön valvonnasta. Tämä varmistaa, että suunnitelmassa otetaan huomioon työntekijöiden näkemykset ja käytännön kokemukset.
- **Poikkeamien analysointi (Riskien ja uhkien arviointi):** Tarkistuksen yhteydessä suoritetaan uusi riskienarviointi palvelutoimintaan ja ympäristöön liittyen. Tavoitteemme on tunnistaa uudet tai muuttuneet riskit, jotka voivat vaatia päivitettyjä omavalvontatoimenpiteitä. Tämä prosessi auttaa varmistamaan, että yrityksen valvontatoimenpiteet pysyvät tehokkaina ja ajantasaisina kaikissa olosuhteissa.

Omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan varmistaminen edellyttää selkeää viestintää, henkilöstön koulutusta, säännöllistä seurantaa 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.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja:

Paikka ja päiväys: Helsinki 21.08.2026

Allekirjoitus:

Aisha Ahmed

Allekirjoitustosite

SignSpace-palvelussa tehty allekirjoitus

Päiväys: 2026-08-24 08:42:34 (EET)

Tarkistuskoodi: YWZZAERR77MVL7IU597XAHEHA1GLLPV6E6N84
BJCVUUTP8F0SH18HB7NEEZ2HVZHX61P63BXH9YSN1JMOCGP4WR
6Z7SY7U59H45YWR6BPL2HOFAG8J1FSWZGMATFBN8A



Lämpimät kädet Oy omavalvontasuunnitelma 21.8.2026.pdf (26 sivua)

16a7583c6eae7d9791272dde9e13e3cba094967f31e1f3922d6432b474347428

on allekirjoitettu sähköisesti SignSpace-palvelussa.

Nimi: **Aisha Ahmed**
Sähköposti: **aisha.ahmed@akson.fi**
Organisaatio: **Lämpimät kädet Oy**
Titteli: **yrittäjä**

Allekirjoituksen tyyppi: **Sähköinen allekirjoitus**
Tunnistamistapa: **Sähköposti**
Varmenteen haltija: **SignSpace (Vastuu Group Oy)**
Varmenteen liikkeellelaskija: **Globalsign TSA**

Aisha Ahmed

Allekirjoitettu 2026-08-24 08:42:34 (EET)

SignSpace allekirjoituspalvelu

SignSpace® on sähköisen allekirjoittamisen palvelu, jonka tarjoaa SignSpace Oy, Business ID 3496593-5, Suomi.

Tähän dokumenttiin liitetty allekirjoitus on eIDAS asetuksen (N°910/2014) mukainen sähköinen allekirjoitus.

Dokumentin allekirjoittaja(t) on tunnistettu palvelussa seuraavasti:

Sähköposti – Allekirjoittajan identiteettitieto perustuu allekirjoittajan allekirjoitustapahtuman yhteydessä antamaan nimitietoon ja allekirjoittajan hallinnassa olleen sähköpostiosoitteen käyttöön.

Allekirjoituksen autenttisuuden tarkistaminen

SignSpace-palvelu tarjoaa käyttöliittymän sähköisten allekirjoitusten tarkastamiseen. Palvelu on sekä palvelun käyttäjien, että ulkoisten tahojen käytössä. Palvelun avulla vastaanottaja voi varmistua, että hänelle toimitettu allekirjoitettu asiakirjakokonaisuus on alkuperäinen ja muuttumaton. Tarkistuspalvelussa käyttäjän palveluun lataamien tiedostojen eheys tarkistetaan ja näitä verrataan palvelussa tallennettuihin tietoihin.

Asiakirjan kiistämättömyyden osoittamiseen liittyvät tiedot, säilytetään SignSpace-palvelussa.

Allekirjoitettaessa asiakirjasta muodostetaan jakeluversio, joka sisältää PDF-muotoisen allekirjoitussivun PDF-dokumentin viimeisenä sivuna tai muun tiedostomuodon tapauksessa erillisenä PDF-tiedostona. Jakeluversion PDF on allekirjoitettu sähköisesti SignSpace-palvelun sähköisellä leimalla.

Jakeluversion PDF:n alkuperäisyys ja muuttumattomuus on varmistettavissa tarkistamalla PDF-tiedoston allekirjoitus. Tarkistaminen voidaan tehdä SignSpace-palvelussa tai käyttäen esimerkiksi Adobe Acrobat Reader-sovellusta.

Kiistämättömyyden osoittamiseen liittyvät tiedot ovat saatavissa SignSpace-asiakaspalvelun kautta.

Ohje SignSpace -palvelussa allekirjoitetun asiakirjan tarkistamiseen:

- Tarkistajalla tulee olla käytettävissään allekirjoitettu asiakirja (jakeluversio) sähköisessä muodossa.
- Asiakirja voi olla yksi PDF-tiedosto, jonka lopussa on allekirjoitussivu, tai yhden tai useamman tiedoston ja näihin liittyvän PDF-muotoisen allekirjoitussivun kokonaisuus.
- Tarkistaja avaa <https://signspace.vastuugroup.fi/fi/verifointi> sivuston.
- Tarkistaja lataa palveluun allekirjoitetun asiakirjan allekirjoitussivuineen ja saa tiedon palvelun tekemien tarkistusten tuloksista.

Allekirjoitukseen luottaminen

Allekirjoituksen tarkastamiseen ja turvallisuuteen liittyvät tiedot on kuvattu tarkemmin SignSpace-sivustolla:

<https://signspace.vastuugroup.fi/turvallisuus-ja-lainmukaisuus>.

Tarkempi kuvaus on tarkoitettu myös välitettäväksi tarvittaessa kolmannelle osapuolelle jonka käyttöön sähköisesti allekirjoitettu asiakirja luovutetaan.

signspace

<https://signspace.com/fi>

asiakaspalvelu@signspace.fi

0600 301 339 (0,99 eur/min+pvm, viikonpäivinä 8.00 - 16.00)