

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Kotipalvelu Hoivailo

21.1.2025



## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot</b>	<b>3</b>
1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
<b>2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen sekä vastuunjako</b>	<b>8</b>
<b>3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat</b>	<b>9</b>
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	9
3.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	10
3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	10
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	16
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	17
<b>4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen</b>	<b>21</b>
4.1. Toiminnassa ilmenevien puutteiden ja epäkohtien käsittely	21
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	22
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	23
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	23
<b>5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi</b>	<b>24</b>
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	24
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	25

## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Nimi	Kotipalvelu Hoivailo Oy
Y-tunnus	3356650-2
OID-tunnus	1.2.246.10.33566502.10.0
Hyvinvointialue:	Helsinki, Länsi-Uusimaa, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Postiosoite	Hiomokuja 1A 18, 00380 Helsinki
Palvelut	Kotisairaanhoido, kotihoito, henkilökohtainen apu, kotisiivous
Asiakasryhmä	Ikääntyneet, vammaiset, vammautuneet, lapsiperheet
Vastuhenkilö	Mavis Ayimaa, Sairaanhoidtaja info@hoivailo.fi 040 721 6555
Lupatiedot	Yksityisen sosiaalihoitopalvelujen lupa(ilmoituksenvaraiset palvelut) Aluehallintovirasto 2023 Yksityisen terveydenhoitopalvelujen lupa Valvira 12/2024 alkaen

### 1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Kotipalvelu Hoivailo Oy  
Y:tunnus: 3356650-2  
Yksikön postiosoite: Hiomokuja 1A 18, 00380 Helsinki  
Vastuuhenkilön nimi: Mavis Ayimaa,  
[info@hoivailo.fi](mailto:info@hoivailo.fi)

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus ja palvelut

Hoivailon palveluiden tavoitteena on edistää ja tukea asiakkaan hyvinvointia ja tarjota apua itsenäiseen selviytymiseen omassa kodissa. Yksilölliset palvelut suunnitellaan asiakkaan ja/tai hänen omaistensa mielipiteitä ja toiveita kuullen.

Yrityksen tärkeänä toiminnan perustana on kuntouttava työote eli asiakasta aktivoidaan mahdollisimman paljon. Kuntouttava työote parantaa asiakkaan itsenäistä toimintaa ja toimintakykyä. Ei siis tehdä asiakkaista entistä riippuvaisempia vaan pyritään siihen, että tarjoamamme apu ja tuki auttaa jokaista asiakasta selviämään yhä paremmin ja itsenäisemmin kotona asumisessa.

Tärkeimpiä toimintaamme ohjaavia arvoja ovat asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen sekä asiakkaan kodin ja kodin arvojen kunnioittaminen. Teemme työtä asiakkaan ehdoilla vastuullisesti ja luotettavasti. Turvallinen ja lämminhenkinen palvelu ovat yrityksemme avainasioita. Yhteistyö eri toimijoiden välillä, ystävällisyys ja joustavuus kuuluvat myös olennaisesti toimintaperiaatteisiimme.

Kotipalvelu Hoivailossa työskenteleviä henkilöitä sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus. Toiminnan perusteena ovat sitä säätelevät lait, asetukset, ohjeet ja suositukset, viranomais määräykset ja sopimukset.

### **Kotisairaanhoido**

Kotisairaanhoido tarjoaa sairaanhoitajan tai lähihoitajan antamaa hoitoa asiakkaan omassa kodissa. Hoivailon kotisairaanhoido palvelua tarjotaan ensisijaisesti

ikäntyneille ja vammaisille. Kotisairaanhoidon tehtävänä on lyhentää sairaalahoiton

aikaa tai antaa mahdollisuus asiakkaan hoitamiseen kotona. Palvelua voidaan tuottaa asiakkaan kotona, hoivakodissa tai palvelutalossa.

Kotisairaanhoidon palvelua tarjotaan yksityisille asiakkaille, asiakkaan oman lääkärin ohjeilla tai olla osana yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa esim.

palvelusetelituottajan roolissa sekä yhteistyönä kunnan kotihoidon kanssa ostopalveluna.

Hoivailon kotisairaanhoidon palvelun tavoitteena on tarjota kokonaisvaltaista hoivaa ja hoitoa asiakkaille. Tuttu ja turvalliseksi koettu hoitaja, joka auttaa asiakasta esim.

hygienianhoidossa voi paneutua asiakkaan lääkehoidon toteuttamiseen olettaen, että kyseisellä hoitajalla on asianmukaiset lääkeluvat ja perehdytys kunnossa.

Hoivailon kotisairaanhoidon ja kotihoito palvelu kokonaisuuden toisena tavoitteena on tarjota hoito- ja hoivapalveluita oikea-aikaisesti sekä huolehtia siitä, että asiakas selviytyy päivittäisistä toimista säilyttäen itsemääräämisoikeutensa.

Asiakkaan terveyteen ja lääkehoitoon liittyvä työ tehdään hänen oman lääkärin ohjeen mukaan. Epäselvissä tilanteissa otetaan yhteyttä asiakkaan omaan lääkäriin/sairaanhoitajaan tai päivystykseen, josta pyydetään ohjeita ja tarkennuksia. Mikäli asiakas on oman kunnan tai kaupungin kotihoidon asiakas ja hän antaa luvan tietojen luovutukseen, voi asiakkaan vointiin ja lääkitykseen liittyvissä asioissa olla yhteydessä julkiseen kotihoitoon.

Kotisairaanhoidon vaikuttavuutta arvioidaan yhteiskunnan saaman hyödyn kautta sillä jokainen kotona hoidettu asiakas säästää laitospaikan. Yksityisen kotisairaanhoidon mahdollisuus myös helpottaa kunnallisen kotihoidon ylikuormitusta. Asiakkaan näkökulmasta, koti on jokaiselle paras paikka ja normaalin arjen jatkaminen hoidosta huolimatta, voi olla merkittävä tervehtymistä edistävä tekijä.

### **Kotihoito**

Kotihoidossa, Hoivailon ammattitaitoiset hoitajat auttavat kaikissa arjen toiminnoissa edistämällä ikääntyneiden kotona asumista mahdollisimman pitkään.

Tarjoamme kiireetöntä läsnäoloa ja täydennämme kunnallisen kotihoidon palveluita. Kotihoidon palveluitamme ovat esimerkiksi suihkutusta, ihon kunnon

tarkkailu ja ihon rasvaukset, kodin siisteydestä huolehtiminen, asioinnissa auttaminen, ulkoilu ja seuranpito.

### **Henkilökohtainen apu**

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain alainen palvelu, jonka tarkoituksena on auttaa ja tukea vaikeavammaista suoriutumaan arjesta parhaalla mahdollisella tavalla. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella.

Henkilökohtaisen avun palveluitamme voi sisältää esimerkiksi; suihkuapu, ruuanlaitto, pyykinpesu, asiointi yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan puolesta, kaupassa käynti, ulkoilu, harrastustoiminnassa avustaminen sekä seuranpito.

Autamme asiakasta kaikissa arjen toiminnoissa, joissa asiakas tarvitsee apua asiakkaan ehdoilla ja yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa.

Erityisesti vanhustenhoidon puolella, henkilökohtainen avustaja saattaa olla monelle päivän ainoa ihmiskontakti, ja sen vuoksi on tärkeää antaa kiireetöntä läsnäoloa, kysellä kuulumisia ja vaikkapa juoda kahvit yhdessä.

### **Lapsiperheiden kotipalvelu**

Hoivailo tarjoaa apua ja tukea lapsiperheille arjessa selviytymiseen sekä perheen omien voimavarojen vahvistamiseksi. Autamme lasten hoidossa, viemme lapsia päivähoitoon, autamme kodinhoidossa, ruokahuollossa ja asioinneilla. Työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote lasten kanssa toimimisesta.

### **Tukipalvelut**

Tukipalveluita annetaan iän, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen arjen toiminnoista.

Kotipalvelu Hoivailon palvelujen tarkoituksena on tukea ja edistää asiakkaan kotona asumista, terveyttä ja toimintakykyä, asiakkaan voimavarat huomioiden ja asiakasta kuunnellen.

Hoivailon tukipalvelut toimivat täydentävänä tekijänä asiakkaan palveluketjua, jonka muina osina voivat olla esimerkiksi kunnallinen koti- ja terveydenhoito tai yksityinen kotisairaanhoido.

Palvelun sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma ja -sopimus ennen palvelusuhteen aloittamista. Ensimmäinen kartoituskäynti asiakkaan luona on maksuton. Asiakkaat voivat olla palveluseteli piirissä olevia tai itsemaksavia asiakkaita.

## Arvot- ja toimintaperiaatteet

Hoivailon toimintaa ohjaavat arvot ovat: asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vaitiolovelvollisuus, kuntouttava työote, asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys ja vastuullisuus. Kotipalvelu Hoivailon ohjenuorana on kulkea asiakkaan rinnalla arjen haasteissa antaen tukea, ohjausta ja palvelua yksilöllisesti asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden.

**Asiakaslähtöisyys:** Palvelumme lähtökohtana on asiakkaan tarpeet ja toiveet. Asiakasta kohdataan ihmisarvoisena yksilönä tarpeineen ja toiveineen. Tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

**Vastuullisuus:** Kotipalvelu Hoivailon työntekijät noudattavat salassapitovelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta. Huolehdimme myös ammattitaidon ylläpitämisestä ja varmistamme epäselvät asiat selvittämällä.

**Itsemääräämisoikeus:** Noudatamme itsemääräämisoikeutta koskevia säädöksiä ja lakeja kunnioittaen jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan kotona tehtävä palveluun sisältyy asiakkaan kodin ja kodin arvojen kunnioittaminen. Mahdollisiin turvallisuuteen liittyvät huomioidut asiakkaan kotiympäristössä pyritään tuomaan esille ystävällisellä ja ammattimaisella tavalla kritisoimatta asiakasta tai hänen kotinsa arvoja.

**Intimiteettisuoja/vaitiolovelvollisuus:** Hoivailon työntekijät sitoutuvat kunnioittamaan jokaisen asiakkaan yksityisyyttä. Asiakkaiden henkilökohtaiset asiat jäävät töihin ja työyhteisön sisälle. Asiakkaiden tietoja ei jaeta työpaikan ulkopuolelle. Auttaessa asiakasta esim. henkilökohtaisessa hygieniassa tulee

varmistaa, että asiakkaan intimiteettisuoja on huomioitu ja esim. näkösuojasta on huolehdittu riittävän hyvin. (ikkunaverhot kiinni jne.)

**Kuntouttava työote:** Työmme päällimmäisenä tavoitteena on tukea ja edistää asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia niin että asiakas pärjää mahdollisimman itsenäisesti kotona/toimintaympäristössään. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus tehdä niitä asioita, joita hän kykenee tekemään ohjaten, tukien ja rohkaisten.

Asiakkaan puolesta tekeminen saattaa nopeuttaa toimia mutta on tärkeää muistaa, että toimintakykyä ei tueta puolesta tekemällä. Pienikin asia mitä asiakas itse pystyy toteuttamaan omien toimintojensa eteen, voi pitkällä aikavälillä parantaa asiakkaan toimintakykyä ja antaa myös onnistumisen kokemuksia parantaen itsetuntoa ja mielialaa. Kuntouttava työote vaatii henkilökunnalta tietoista toimintaa, aikaa ja kärsivällisyyttä mutta asiakkaalle se voi olla iso, elämälaatua parantava asia.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen sekä vastuunjako

Omanvalvontasuunnitelma on laadittu ohjaamaan palveluyksikkö Hoivailon toimintaa. Se perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sekä vastaa 1/2024 annettuun määräykseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta, joka tuli voimaan 15.5.2024.

Hoivailon omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on ennaltaehkäistä tunnistettujen riskien toteutumista sekä reagoida oikea-aikaisesti havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin. Omavalvontasuunnitelman avulla, avataan toiminnan keskeiset riskit, tuoda esille yksikön velvollisuus valvoa ja hallinnoida palvelun laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä ja ammattitaitoa.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön päivittäisen toiminnan työvälineeksi. Se on tärkeä osa perehdytysohjelmaa sekä palveluyksikön toiminnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelma toimii näin yksikön työvälineenä ja se ohjaa palveluyksikön henkilöstön toimintaa ja kehittää parhaita käytänteitä. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.



## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, joka on esillä yrityksen kotisivustolla(www.hoivailo.fi). Henkilökunnan, asiakkaiden sekä asiakkaiden omaisten ja muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden on mahdollista saada suunnitelma luettavakseen.

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat yksikön esihenkilö yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Seuranta ja selvitys tehdään 4kuukauden välein. Päivitetty versio julkaistaan yrityksen kotisivuilla ja yhteistyökumppaneiden järjestelmiin. Päivitetty suunnitelma käsitellään henkilöstön kanssa ja sen sisältöön on mahdollisuus vaikuttaa.

Omavalvontasuunnitelman laadintaa ja päivitystä ohjaa myös yksikön asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä tarkistetaan seuraavien asiakirjojen ajantasaisuus:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Infektioidentorjuntasuunnitelma

## **3.Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat**

### **3.1. Palvelujen saattavuuden varmistaminen**

Yrityksen sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla vastuuhenkilö pyrkii riittävällä tarkkuudella varmistamaan toiminnan laillisuuden, tuloksellisuuden sekä jatkuvuuden. Sisäiseen valvontaan kuuluvat valvontatoimenpiteet auttavat varmistamaan tavoitteiden saavuttamista, säännösten ja määräysten noudattamista, resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, omaisuuden turvaamista ja tiedon luotettavuutta.

### **Palveluiden seuranta ja arviointi**

Palveluiden laatua seurataan jatkuvasti eri mittareiden avulla, ja palveluntuottaja arvioi säännöllisesti, täyttävätkö palvelut asetetut vaatimukset. Seuranta ja arviointia toteutetaan palvelun tilaajien säännöllisillä auditoinneilla, asiakkaiden hoidon väliarvioinneilla sekä muu säännöllisellä yhteydenpidolla tilaajaan.

### **Poikkeamien hallinta**

Mikäli palveluissa havaitaan poikkeamia tai puutteita, näihin puututaan välittömästi ja laaditaan korjaavia toimenpiteitä.

### **Asiakslähtöisyys**

Asiakkaiden tarpeet ja odotukset ovat keskiössä laadunhallinnassa, ja asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta, jota käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisia ja asiakkaita kannustetaan aktiiviseen palautteen antoon.

### **Laadun parantamisohjelmat**

Palveluntuottajana toteutamme jatkuvan parantamisen ohjelman suunnitelmaa ja laadimme suunnitelmia toiminnan kehittämiseksi ja seuraamiseksi mm. säännölliset palaverit sekä kehityskeskustelut.

## **3.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen**

### **Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Hoivailon jokaiselle asiakkaalle on laadittu hoito/palvelusuunnitelma, jonka ajantasaisuudesta sekä noudattamisesta vastaa nimetty omahoitaja. Omahoitaja huolehtii monialaisesta yhteistyöstä sekä sujuvuudesta eri toimijoiden kanssa. Omahoitaja huolehtii myös asiakkaan omaisten kanssa yhteistyön toimivuudesta.

Kotihoidossa viranomaisyhteistyötä tehdään tarvittaessa, jos huomataan esim. edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö, tai on tarpeellista tehdä huoli-ilmoitus hyvinvointialueelle iäkkästä henkilöstä. Tilanteen mukaan tehdään yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten, poliisin ja pelastustoimen kanssa.

Kotihoidon ja henkilökohtaisen avun asiakkaista tehdään Palse.fi/ Parastapalvelua.fi asiakastietojärjestelmiin sekä Nursebuddy-potilastietojärjestelmään kirjauksia joka käynnillä ja aina jos asiakkaan tilassa tapahtuu muutoksia. Tarvittaessa olemme puhelinyhteydessä terveyskeskushoitajiin, lääkäreihin ja muihin asiakkaan hoitoon osallistuviin tahoihin.

## **3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen**

## Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluiden tulee nojata sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2) julkaisuun.

Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Laadun tärkeimpänä mittarina voidaan pitää asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista arjessa. Hyvin toimiva työyhteisö luo edellytykset toteuttaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Se on myös hyvän hoidon ja palvelun tukirakenne sekä edellytys työntekijöiden työssä viihtymiselle. Työyhteisön laatutekijöitä ovat henkilökunnan ammattitaito, työkyky, vuorovaikutustaidot, tiedonkulku, hyvä esimiestyö, henkilöstöresurssit, perehdyttäminen ja yhteistyö.

### **Tiimitapaamiset**

Hoivailossa pidetään tiimipalaverit kerran kuukaudessa. Nämä palaverit voivat olla joko kasvokkain tai verkossa Teamisin kautta. Keskustelemme asiakkaidemme nykytilanteesta ja mahdollisista uusista hoitosuunnitelmista. Käymme läpi asiakkailta ja heidän omaisiltaan saatuja palautteita ja teemme suunnitelmia tulevalle viikolle,

keskittyen erityisesti siihen, mitä parannuksia tarvitaan. Tämä on myös tilaisuus antaa kiitosta ja positiivista palautetta työntekijöillemme heidän hyvistä teoistaan. Nämä kokoukset auttavat pitämään kaikki tiimin jäsenet ajan tasalla ja edistävät yhteistyötä.

### **Kehityskeskustelut**

Hoivailossa järjestämme kehityskeskustelut kerran vuodessa. Näissä keskusteluissa työntekijät ja heidän esimiehensä arvioivat yhdessä työsuorituksia, keskustelevat työssä kohdatuista haasteista ja työmotivaatiosta. Lisäksi käsittelemme alueita, joilla työntekijän tulisi kehittyä, ja annamme heille positiivista palautetta ja kannustusta. Kysymme myös heidän tavoitteistaan ja tarpeistaan ammattitaidon kehittämiseen liittyen, ja tarjoamme tukea näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Kehityskeskustelut tarjoavat mahdollisuuden antaa ja vastaanottaa henkilökohtaista palautetta, mikä on olennaista työtyytyväisyyden ja motivaation ylläpitämiseksi. Ne myös auttavat

työntekijöitä tunnistamaan uramahdollisuuksia ja suunnittelemaan omaa urapolkuaan.

### **Hoitotyön laadunvarmistus mittarit**

Käytämme Hoivailossa erilaisia hoitotyön mittareita kotihoidon asiakkaiden tilanteen seurantaan ja hoidon laadun arviointiin. Näitä mittareita ovat esimerkiksi:

- MMSE-testi suoritetaan aina, kun epäilemme asiakkaalla olevan muistiongelmia.

Tämän avulla arvioimme asiakkaan kognitiivista tilaa.

- MNA-testi käytetään, kun on syytä epäillä asiakkaan aliravitsemusta, jotta voimme varmistaa riittävän ravinnonsaannin.

- VAS-mittari käytössä päivittäin, jos asiakkaalla on kroonisia kipuja. Sen avulla seurataan kivun tasoa ja hoidon tehokkuutta

### **Vastuu palvelujen laadusta**

Hoivailon vastuuhenkilönä on

Mavis Ayimaa, Sairaanhoidtaja

Email: [info@hoivailo.fi](mailto:info@hoivailo.fi)

Puh: 040 721 6555

### **3.3.1 Toimitilat ja välineet**

#### **Toimitilat**

Kotipalvelu Hoivailolla ei ole toimitilaa, vaan töitä tehdään asiakkaiden kotona ja/tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä.

#### **Tietojärjestelmät**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Toteutamme kirjaukset Nursebuddy- sovelluksessa, johon kirjaudutaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla.

Asiakastietojärjestelmän käyttölokia ja käyttöä voidaan valvoa, jotta voidaan varmistaa onko tietojen katselu liittynyt asiakastyöhön. Nursebuddyssa oleva ERA-kärjestelmän kautta saadaan kirjaukset Kantaan.

#### **Lääkinnälliset laitteet ja teknologian käyttö**

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman

diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Kotihoidossa ja henkilökohtaisessa avussa käytetään esimerkiksi seuraavia hoitoon käytettäviä laitteita: verenpainemittari, kuumemittari, verensokerimittari ja happisaturaatiomittari..

Laitteissa tulee olla CE-merkintä. Asiakkaalla saattaa olla kotona myös omia laitteita, joiden toimimattomuudesta ilmoitetaan yhdyshenkilölle.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus Fimealle. Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Ammatti käyttäjät voivat ilmoittaa vaaratilanteista Fimealle täyttämällä ja toimittamalla

PDF-lomakkeen osoitteeseen [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi).

Asiakkaalla käytössä olevat apuvälineet työntekijät ovat tekemissä jokaisessa työvuorossa. Apuvälineiden käyttöön on perehdyttävä huolellisesti ja tarvittaessa pyydettävä osaavampi opastamaan niiden käytössä.

Mikäli asiakkaan kunto heikkenee siten, että tarvitsee apuvälineitä, on asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa keskusteltava asiasta ja tarvittaessa käytävä yhdessä asiakkaan kanssa apuvälineyksikössä sopivaa apuvälinettä hankkimassa

### 3.3.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukaan, yrityksen palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksen ajantasaisuudesta ja saavutettavuudesta noudattaen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimuksia. Kotipalvelu Hoivailoon on laadittu tietosuojaseloste sekä tietoturvasuunnitelma.

Kotipalvelu Hoivailon asiakastietoihin liittyvät manuaaliset tiedot ja asiakirjat säilytetään yrityksen lukollisessa kaapissa. Rekisteröityjä tietoja tietosuojataan asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden avulla:

- tietojen säilytys suojatussa tilassa
- tietojen käytön rajaaminen käyttövaltuuksin
- tietojen asianmukainen varmentaminen ja suojaaminen
  
- henkilökunnan kouluttaminen tietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviin toimenpiteiden ohjeistaminen.

Asiakirjojen alkuperäiskappaleet säilytetään lukitussa tilassa joihin pääsyoikeus ainoastaan sinne oikeutetuille henkilölle. Paperitulosteet tuhotaan tietoturvalisesti.

Kaikilla henkilötietoja käsittelevillä työntekijöillä on lainsäädännön ja salassapitoehtojen perusteella vaitiolovelvollisuus.

Mahdolliset uudet työntekijät saavat tavanomaisen työhön perehdyttämisen lisäksi perehdytystä salassapitovelvollisuuden noudattamisesta sekä myös asiakastietojen käsittelystä.

Jokaisesta asiakas käynnistä tulisi olla kirjattu selvitys: asiakkaan voinnista, tehdyistä avustuksista, mahdollisista poikkeamista sekä mahdollisista toiveista jatkon suhteen asiakkaan kuvaamana ja työntekijän kirjaamana.

**Tietosuoja vastaavan nimi ja yhteystiedot:**

Mavis Ayimaa, Sairaanhoidtaja

040 721 6555

[info@hoivailo.fi](mailto:info@hoivailo.fi)

### 3.3.3 Infektioiden torjunta ja hygieniakäytännöt

Kotipalvelu Hoivailossa toteutetaan hyvinvointialueiden antamia ohjeita infektioiden ehkäisyssä (infektioiden torjunta kotihoidossa materiaalia hyväksi käyttäen):

Materiaalin keskeisiä aiheita:

- Työvälineiden puhdistus

- Käsihygieniä ja aseptinen omatunto
- Lääkehoitoon riittäviä ohjeistuksia
- Suojaimet ja niiden käyttö

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti esim. suihkussa avustaminen, ihon kunnon tarkkailu ja ihon rasvaus, kynsien leikkaaminen, parranajo ym. Suihkuavustuksen yhteydessä käytetään kertakäyttöisiä suojakäsineitä sekä kertakäyttöisiä suojaessuja ja kumisaappaat.

Kotikäynneillä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja tarvittaessa suojakäsineiden ja suusuojainten käytöstä. Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla työntekijällä on velvollisuus toteuttaa hyvää käsihygieniaa ja pitää mielessä aseptinen omatunto ja työjärjestys työn jokaisessa vaiheessa.

Hoivailon työntekijät huolehtivat myös asiakkaan kodin hyvästä hygieniastasosta ja palveluumme kuuluu kodin perussiistiminen, vaatehuolto ja roskien vienti.

### 3.3.4 Lääkehoitosuunnitelma

Hoivailon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty marraskuussa 2024.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito- oppaan ohjeiden mukaisesti. Hoivailon lääkehoitosuunnitelmaa on allekirjoittanut ja hyväksynyt yhteistyölääkäri Risto Laitila. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tilanteen muuttuessa. Jokainen työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan, että on lääkehoitosuunnitelmaan perehtynyt ja sen lukenut.

Hoivailon kotihoidossa työskentelee sairaanhoitaja, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja henkilökohtaisia avustajia. Lääkehoitoon osallistuvat vain lääkeluvat saaneet sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöt.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavana henkilönä Mavis Ayimaa yhteistyössä Lääkehoidon Turva yriksen kanssa.

Mavis Ayimaa

Sairaanhoitaja

040 721 6555

[info@hoivailo.fi](mailto:info@hoivailo.fi)

### 3.4 Asiakas ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen

Hoivailossa työskentelee tällä hetkellä 1 sairaanhoitaja, 3 lähihoitajaa, 1 hoivaavustajaa, 1 siivooja.

Asiakkaan kodissa tehtävään työhön palkattavan henkilön on oltava oma-aloitteinen, kielitaitoinen, luotettava, ongelmanratkaisukykyinen, iloinen ja hyvän asiakaskokemuksen aikaansaava. Työntekijän tärkein ominaisuus on kuitenkin mielenkiinto ja aito kiinnostus tehdä laadukasta asiakaslähtöistä ja merkityksellistä avustustyötä asiakkaan ehdoilla.

Mahdollisessa rekrytoinnissa, tarkistamme että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusehdot seuraavasti:

- Ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä JulkiTerhikki.
- Rekrytoinnissa huolehditaan myös, että opiskelijoilla on riittävä opintosuoritteet koulusta. (lähihoitaopiskelija 120/180 ECT ja sairaanhoitajaopiskelija 140/210 ECT).

Henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.

Mikäli on aihetta epäillä esitettyjä todistusta, tarkistetaan asia Valvirasta. Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan.

Henkilökohtaisen avustajan työhön ei vaadita alan koulutusta mutta katsomme eduksi, jos sellainen löytyy.

Kotipalvelu Hoivailon vastuhenkilö tarkistaa kaikkien iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriotteen valvontalain 28 §:ään mukaisesti. Jos työntekijä työskentelee lasten kanssa, häneltä selvitetään myös rikostausta perustuen tästä annettuun lakiin (504/2002). Työntekijä on itse velvollinen toimittamaan kyseiset rikosrekisteriotteet työnantajalle ennen työn aloittamista.



Kotihoidon henkilöstömäärän suunnittelussa päivittäiset vaihtelut asiakasmäärissä ja avun tarpeissa pyritään huomioimaan ja ennakoimaan. Tavoitteena on varmistaa, että oikea määrä työntekijöitä on saatavilla oikeaan aikaan ja oikeissa paikoissa. Työntekijöiden riittävyttä ja tarvittavaa määrää arvioidaan päivittäin ja vuorokausittain tarkastelemalla välitöntä työaika.

Hoivailon esihenkilö toimii päivystäjänä ja on aina valmiina tekemään kotikäyntejä. Tämä tarkoittaa, että jos joku hoitajista ei pysty tulemaan töihin, esihenkilö voi tarvittaessa mennä hoitamaan asiakkaita.

Hoivailossa on myös keikkalaisia, jotka voivat tulla töihin tarvittaessa. Näin varmistamme, että asiakkaamme saavat jatkuvasti tarvitsemansa avun ja tuen.

Lisäksi arvioimme henkilökuntamme tilannetta jatkuvasti ja olemme valmiita lisäämään henkilöstöä asiakasmäärän kasvaessa, jotta voimme taata palveluidemme laadun ja jatkuvuuden.

### 3.5 Yhdenvertaisuuden, asiallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien vahvistaminen

#### **Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Hoivailon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa.

#### **Palvelutarpeen arvio**

Palvelusetelin piirissä olevan asiakkaan hyvinvointialue tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja samalla määrittelee tunnit, joiden mukaan asiakas saa henkilökohtaista apua, kotihoitoa tai tukipalvelun piirissä olevaa palvelua.

Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla, kyseinen palveluntarpeen kartoitus tehdään yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa.

Asiakassuhteen alussa ja aina tarvittaessa, asiakkaan kanssa keskustellaan asiakkaan voinnista ja palveluntarpeesta. Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan kirjallinen palvelusopimus ja palvelusuunnitelma.

Palvelutarpeen ensikäynnin toteutuksesta vastaa yrityksen vastuhenkilö. Palvelun tarpeen arvioinnissa huomion kohteena on asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, palauttaminen ja sen edistäminen oikeanlaisella tuella ja hoidolla.

Palvelusopimuksessa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi ja asiakkaan toiveet palvelusta. Samalla määritellään yhdessä asiakkaan ja/tai asiakkaan omaisten kanssa palvelun tavoite, määrä ja hinta.

### **Hoito ja poalvelusuunnitelma**

Palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelusuunnitelmaan ennen palvelun alkamista. Palvelusuunnitelmaa laaditaan yhdessä asiakkaan/asiakkaan omaisen kanssa. Kun henkilö tulee asiakkaaksi Kotipalvelu Hoivailoon, palvelusuunnitelma kirjataan ja tallennetaan tietoturvalliseen sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme (Nursebuddy). Järjestelmään kirjataan mm:

- Asiakkaan sairaushistoria
- Omahoitajan nimi
- Riskitiedot esim. DNR-päätös(elvyttämättäjäättämispäätös), allergiat ym.
- Kotikäyntien tiheys
- Päivittäinen suunnitelma käyntien ajaksi

Henkilökunnan velvollisuus on perehtyä jokaisen asiakkaan palvelusuunnitelmaan, sen tavoitteisiin ja keinoihin. Palvelusuunnitelma toimii tärkeänä työkaluna asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelun toteuttamisessa.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan yhteystiedot, tarvittavat palvelut, palvelutyön määrä ja suoritusajankota, palvelun tuntihinta/kiinteä hinta, muut

mahdolliset kulut, laskutusosoite, sopimuksen kesto, sopimuksen irtisanomisaika- ja ehdot, lähiomaisen yhteystiedot, mahdollinen palvelukohteen avaimen luovutus ja toteuttamissuunnitelma.

Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa/omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Tavoitteena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen sekä sairauksien hoito. Keskeistä on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla, tukemalla ja ohjaamalla. Asiakasta tuetaan käyttämään omia voimavarojaan. Lisäksi asiakkaan kanssa voidaan tehdä fyysisiä harjoitteita fysioterapeutin ohjeiden mukaan. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus.

Asiakas osallistetaan ja aktivoidaan heidän omiin päivittäisiin toimiinsa jaksamisensa ja toimintakykynsä mukaan niin että fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky pysyisi hyvänä. Asiakas itse määrittää halunsa osallistua, mutta työntekijöillä tulee olla kannustava, kuntouttava ja aktivoiva ajatus mukana työssä jokaisen asiakkaan kohdalla.

Asiakkaan nimetty omahoitaja kirjaa hoitosuunnitelmaan tarkat tiedot asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä, tavoitteista ja keinoista asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi.

Asiakkaan toimintakykyä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti asiakaskäyntien yhteydessä.

### **Ravitsemus**

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa arvioidaan jokaisella käynnillä. Asiakasta ohjataan ja tuetaan tarpeittensa mukaisesti ravitsemuksessa, huomioiden eri ikäryhmien ravitsemuspoikkeamat ja -suositukset. Seuraamme asiakkaiden painoa usein ja reagoimme jos paino laskee tai nousee huomattavasti.

Varmistamme että muistisairaat asiakkaat saavat riittävästi ravintoa ja nesteitä käynneillä ja olemme heidän kanssaan, kunnes he ovat syöneet.

Noudatamme ruokaviraston väestötason suosituksia eri ikäryhmille([www.ruokavirasto.fi](http://www.ruokavirasto.fi)). Aterioiden järjestämisessä huomioimme asiakkaiden toiveet, erityisruokavaliot ja mahdolliset uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ja kirjaamme kaiken hoitosuunnitelmaan.

### **Muistutusten käsittely**

Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle. Hyvinvointialueen järjestämistä vastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset tulee osoittaa sosiaalijohtajalle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen.

Jos asiakas on tyytymätön hoitoon tai palveluun, keskustellaan asiasta ensisijaisesti vastuuhenkilön kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen epäkohta pyritään korjaamaan.

Kanteluja ja muita valvontapäätöksiä käsitellään tarkasti ja otetaan huomioon toiminnan kehittämässä. Jokainen tapaus käydään läpi yksityiskohtaisesti, selvittäen syyt ja seuraukset. Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa, ja tarvittaessa toimintaa muutetaan saadun tiedon, kokemusten ja ohjeiden perusteella. Kaikkiin muistutuksiin suhtaudutaan vakavasti ja niihin vastataan kirjallisesti kahden viikon sisällä muistutuksen saapumisesta. Jos muistutus tulee suullisesti, työntekijä kirjaa sen itse mahdollisimman selkeästi asiakkaan ilmaisun mukaisesti. Kaikki palautteet ja muistutukset arkistoidaan sähköisesti.

Muistutuksen vastaanottaja Hoivailon vastuuhenkilö:

Mavis Ayimaa  
040 721 6555

[info@hoivailo.fi](mailto:info@hoivailo.fi)

## **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

- neuvoa ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen,
- avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinkoasiana tai vahingonkorvausasiana ja
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

### **Helsinki:**

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska

Sosiaali- ja potilasasiamiesten neuvonta:

Puh. 09 310 43355 Ma-To klo 9-11

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

[sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)

### **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**

Jenni Henttonen ja Terhi Wilberg

p. 029 151 5838

[sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

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

### **Vantaa-Keravan hyvinvointialue**

Clarissa Kinnunen ja SatuLaaksonen p.0941910230

Neuvontaa puhelimitse ma-ti 12-15, ke-to 9-11 (ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona).

Sähköpostiyhteydenotot: [sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

**Kuluttajaneuvonta** puh. 029 5053050 : Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteissa

## 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

### 4.1.Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Seuraamme lääkepoikkeamia, infektioita, asiakkaan kaatumisia, henkilöstön työtapaturmia, laitevikoja sekä tietosuoja ja tietoturvallisuuteen liittyviä poikkeamia ja kirjaamme kaikki tiedot tarkasti asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

#### **Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus**

29 § mukaisesti sosiaalihuollon, henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien on toimittava siten, että asiakkaalle toteutettavat sosiaalipalvelut- ja terveyspalvelut toteutetaan laadukkaasti ja asianmukaisesti.

Hoivailon henkilöstö on valvontalain 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen huomattessaan epäkohdan tai mahdollisen uhan asiakkaan hoidossa.

Poikkeavaa toimintaa on esimerkiksi väärän asiakkaan tietojen kirjaaminen potilastietojärjestelmään, laitteiden epäkunto, puhelinliikenteen ongelmat/katkokset, vanhentuneet lääkkeet, laitteiden kalibroinnin puutteellisuus, henkilöstövaje tai aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, tiedonkulun puute jne.

Ilmoitus tulisi tehdä Hoivailon vastuuhenkilölle. Ilmoituksen vastaanottanut vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteeseen epäkohdan korjaamisessa ja tarvittaessa ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle (esim. hyvinvointialue) Ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viipymättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa vastatoimia ilmoituksen myötä.

Palveluyksikön vastuuhenkilö varmistaa, että kaikki työntekijät ovat tietoisia ilmoitusvelvollisuudestaan. Ilmoitusvelvollisuuden tärkeys käydään läpi osana perehdytystä.

#### **Huoli-ilmoitus velvollisuus**

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on velvollisuus tehdä sosiaalihuollolle ilmoitus, mikäli he saavat työssään tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Huoli-ilmoitus tehdään, jos hoitajalla herää huoli asiakkaan voinnista ja pärjäämisestä tai jos epäillään asiakkaan joutuvan

kaltoinkohdelluksi kotona tai muussa ympäristössä. Huoli voi liittyä esimerkiksi henkilön elämänhallintaan, päihteiden käyttöön, toimeentuloon tai lasten tilanteeseen. Huoli-ilmoitus tehdään hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle, tai sähköiseen järjestelmään. Huoli-ilmoituksen voi tehdä nimettömänä tai omalla nimellä.

## 4.2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai on ollut läheltä piti tilanne jossa asiakkaalle olisi voinut tapahtua vakavaa tai pysyvää henkeä, turvallisuutta uhkaava vaaratilanne. Vakavaksi haitaksi katsotaan mm. kuolemaan johtanut tai henkeä uhannut, sairaalahoitoon johtanut tai pysyvään vammaan johtanut tilanne. Uhka voi myös kohdistua useampaan asiakkaaseen.

Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen on tärkeä osa omavalvontaa ja Hoivailon toimintaa. On tärkeää tunnistaa mahdolliset riskit ja riskitekijät, jotta niihin voidaan puuttua

Vakavat vaaratapahtumat käsitellään viipymättä esihenkilön ja koko työyhteisön yhteistyönä. Työntekijät saavat perehdytyksen yhteydessä ohjeistusta vaaratapahtumien tunnistamiseen, ilmoittamiseen, kirjaamiseen ja käsittelyyn.

Kaikki vaaratapahtumat kirjataan Nursebuddy-järjestelmässä olevaan ”poikkeamaraporttiin”. Vaaratapahtumien käsittely noudetaan tästä järjestelmä suoraan ilmoittajan kuvaamana.

### **Vaaratapahtuman ilmoittaminen ja käsittelyn vaiheet**

- Vaaratapahtuman tunnistus
- Vaaratapahtumasta ilmoittaminen
- Ilmoituksen vastaanotto ja analysointi
- Päätös toimenpiteistä
- Seuranta ja arviointi

### 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Kotipalvelu Hoivailon palveluiden tärkeimpinä tavoitteina on vahvistaa asiakkaan Hoivailossa, keräämme asiakaspalautteita lomakkeilla manuaalisesti, sähköpostitse tai puhelimitse.

Asiakkaan ja heidän omaisensa voivat antaa palautetta myös suoraan hoitajalle käyntien aikana.

Näin varmistamme, että meillä on aina ajantasainen kuva asiakkaiden kokemuksista ja tarpeista.

### 4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

#### **Kehitettävät osa-alueet 1-4.5.2025**

##### 1. Työntekijöiden kirjaamisen haasteet

-ratkaisuna lisäkoulutus nursebuddy asiakastietojärjestelmään

##### 2. Asiakastyytyväisyyttä mittaava kyselyn kehittäminen ja automatisointi niin että olisi säännöllisesti ja oikea-aikaisesti oikeanlaista dataa asiakaistyytyväisyydestä

-laaditaan uusi kyselylomake

-tehdään yhteistyötä digimarkkinointi friman kanssa jotta asiakkaat saavat vastattua kyseilyihin verkossa, oikea-aikaisesti ja anonyymisti

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskienhallintaan sisältyy suunnitelmallisia toimenpiteitä, epäkohtien ja havaittujen riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan ylös, analysoidaan ja raportoidaan, minkä jälkeen tehdään tarvittavat jatkotoimenpiteet. Arviointi toteutetaan vuosittain vastuuhenkilön toimesta ja sen pohjalta laaditaan suunnitelma, jossa korjaavat muutokset ja toimenpiteet riskien vähentämiseksi.



Riskien tunnistaminen ei ole vain kerran vuodessa tapahtuvaa toimintaa, vaan riskienarviointia tehdään jatkuvasti käytännön työssä. Työyhteisön työntekijät tuovat esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, suullisesti suoraan vastuuhenkilölle, raportoimalla potilastietojärjestelmän ”poikkeama”kohtaan tai yhteisessä palaverissa.

Kotipalvelu Hoivailo Oy sitoutuu varmistamaan korkean laadun ja turvallisuuden kotihoitopalveluissaan. Arvioinnin laadukkuuden ja kattavuuden varmistamiseksi siihen osallistuvat vastuuhenkilö ja työntekijät. Vastuuhenkilö vastaa arvioinnin organisoinnista ja johtamisesta ja hoitajat osallistuvat raportointiin ja arviointiin käytännön kokemusten perusteella.

Riskien arvioinnin tulosten perusteella kehitetään ja toteutetaan konkreettisia toimenpiteitä riskien hallitsemiseksi ja minimoimiseksi.

#### **Luettelo riskienhallinnan toimeenpanon ohjeista:**

- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
- Pistotapaturmaohje
- Perehdytysuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys

Vastuuhenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista

#### **5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi**

Valvontalaissa on säädetty palveluntuottajan omavalvonnasta ja sen seurannasta korostaen palveluntuottajan vastuutta asianmukaisen ja laadukkaan palvelun tarjoamisesta.

Hoivaion omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta sekä julkaisemisesta vastaa:

Mavis Ayimaa

040 721 6555

info@hoivailo.fi

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan aktiivisesti ja sen perusteella arvioidaan asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta saatavaa palautetta ja havaintoja samalla määrittäen palveluiden kehittämisalueita.

Hoivailon vastuhenkilö tarkistaa omavalvontasuunnitelman neljän kuukauden välein tai useammin, mikäli yrityksen toiminnassa tapahtuu muutoksia.

