

Omavalvontasuunnitelma

HeLa Huolenpito Oy



**Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus**  
**Klient- och patientsäkerhetscentret**

## Sisällys

Omavalvontasuunnitelma .....	1
HeLa Huolenpito Oy.....	1
Lukijalle .....	2
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot .....	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot .....	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
1.4 Päiväys .....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen .....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ....	11
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	12
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....	12
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	13
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....	13
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....	13
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi .....	13
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	14
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....	14

## Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Tämä Omavalvontasuunnitelman mallipohja on tarkoitettu julkisten ja yksityisten palveluntuottajien tueksi. Se ohjaa käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaa. Mallipohja on yleisluonteinen, ja se kattaa Valviran määräyksen edellyttämät asiat.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Sen vuoksi mallipohjaa kannattaa muokata oman palveluyksikön tarpeisiin sopivaksi. Esimerkiksi yksin työskentelevän psykoterapeutin tai fysioterapeutin omavalvontasuunnitelma on hyvin erilainen kuin ison asumispalveluyksikön tai terveyskeskuksen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Työkalu on ollut kommenttikierroksella Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa sekä hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

### Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:  
file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01\_Valvira\_maarays\_1\_2024%20(1).pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- HeLa Huolenpito OY
- 3437466-8
- puh. 0447447999, email [helahuolenpito@outlook.com](mailto:helahuolenpito@outlook.com), Laura Lindholm, Heidi Malm

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Kotihoito ja kotisairaanhoido
- puh. 0447447999, email [helahuolenpito@outlook.com](mailto:helahuolenpito@outlook.com), Laura Lindholm, Heidi Malm

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Yritys tarjoaa kotihoidonpalveluita ikäihmisille eli yli 65-vuotiaille, sekä kotisairaanhoidonpalvelua täysi-ikäisille eli yli 18-vuotiaille. Kotihoidon palvelut pitävät sisällään päivittäisissä toimissa avustamista eli hygienianhoitoa, ravitsemuksen turvaamista, sosiaalista tukea kuten ulkoilutusta ja keskustelua, asiointiapua kuten kaupassa tai apteekissa käyntiä, pieniä kotitaloustöitä (mikäli asiakkaan toimintakyky on heikentynyt iän, perussairauksien tai vamman vuoksi) kuten lakanoiden vaihtoa, imurointia tai astioiden tiskaamista, saattamispalvelua esimerkiksi lääkäriin sekä digiasioissa auttamista.
- Kotisairaanhoidon palveluihin yrityksellä kuuluu lääkehoito, eli yrityksen sairaanhoitajat voivat jakaa lääkkeitä dosettiin ja antaa niitä asiakkaalle po., vitaalien mittausta (verenpaine, lämpö, verensokeri), tukisidosten tai -sukkien laitto, injektioiden pistäminen sc ja i.m, verikokeiden ottoa, korvahuuhtelun tekemistä, ompeleiden/ hakasten poistoa, erilaisia haavahoitoja sekä avannehoitoa. Yrityksen kaikki palvelut viedään asiakkaille kotiin.
- Yrityksen toimintaperiaatteena on tehdä viikoittain kotihoidon säännöllisiä käyntejä ikäihmisille ja sen lisäksi yrityksellä on mahdollisuus toteuttaa yksittäisiä kotisairaanhoidonkäyntejä, tai pieniä jaksoja esimerkiksi omaisen loman ajan. Palvelu tuotetaan suoraan asiakkaalle ja asiakas ostaa palvelun itse.
- Yrityksen palveluita tuotetaan Länsi-uudenmaan hyvinvointialueella, tällä hetkellä yrityksen asiakkaita on Nummelasta, Vihdistä ja Karkkilasta.
- Uuden asiakkaan ottaessa yhteyttä yritykseen joko soittamalla tai sähköpostilla, sovitaan hänen kanssaan maksuton arviointikäynti. Käynnillä keskustellaan avun tarpeesta ja määrästä, asiakkaan perussairauksista ja toimintakyvystä ja

keskustelun pohjalta luodaan sopimus asiakkaan ja yrityksen välille. Sopimukseen kirjoitetaan molempien tahojen yhteystiedot, asiakkaan perussairaudet ja hoitotahto, käyntimäärät ja sen sisältö. Sopimuksessa kerrotaan, että mikäli käynti perutaan 24h sisällä käynnin alusta, on yrityksellä oikeus periä käyntimaksusta 50%. Kokonaan peruuttamattomasta käynnistä yrityksellä on oikeus perua 100% käyntimaksu. Sopimuksessa kerrotaan irtisanomisaika, mikä on kaksi (2) täyttä viikkoa. Yritys saa irtisanoa sopimuksen välittömästi, mikäli asiakkaan käytös työntekijää kohtaan on epäasiallista tai vaarallista, tai mikäli hän on humalassa. Jos asiakas ei maksa yrityksen käyntimaksuja ajallaan toistuvista huomautuksista huolimatta, on yritys oikeutettu purkaa sopimus. Sopimuksessa kerrotaan yrityksen veloittamista kilometrikorvauksesta, mikä on vuonna 2026 0.55€/km. Jos asiakkaalla on säännölliset käynnit eli vähintään 1 tunti/ viikko, ei kilometrikorvausta veloiteta. Sopimuksen allekirjoittaa sekä asiakas että arviointikäynnin tekijä, alkuperäinen sopimus jää asiakkaalle, sopimuksen kopion yritys säilyttää sopimuskansiossa, jota säilytetään toimistossa lukollisessa kaapissa.

- Yrityksen työntekijät sitoutuvat palvelemaan asiakkaita arvokkaasti ja kiireettömästi. Työntekijöiltä vaaditaan täyttä luottamusta ja salassapitoa sekä kohteliaita käytöstapoja. Asiakkaan luona kävellään sisäkengillä tai ulkokenkien päällä tulee olla kengänsuojukset. Asiakkaan luokse mentäessä desinfioidaan kädet ja hoitotoimia tehtäessä käsiä desinfioidaan aina tilanteen vaatimalla tavalla. Esimerkiksi haavahoidoissa aina uuden vaiheen alussa kädet desinfioidaan ja vaihdetaan suojakäsineet. Suihkuavussa käytetään kumisaappaita sekä essua. Kumisaappaat tulee pestä asiakaskäyntien välissä.
- Yrityksen asiakasmäärä tällä hetkellä on 15 säännöllistä asiakasta kuukaudessa, lisäksi satunnaisia sairaanhoidollisia käyntejä on n. 4 kuukaudessa.

#### 1.4 Päiväys

- 23.12.2025, versio 2.0

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

- Omavalvontasuunnitelman päivityksen päävastuussa on yrityksen omistajista Laura Lindholm. Suunnitelman laatii yrityksen omistajat Heidi Malm sekä Laura Lindholm. Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4kk välein eli 3 x vuodessa ja Laura Lindholm valvoo, että päivitys tulee tehdyksi. Vuonna 2026 päivitykset tehdään 04/26, 08/26 ja 12/26. Päivitysajankohdista on tehty yritykselle kalenterimuistutukset. Päivityksen yhteydessä käydään yrityksessä

läpi, onko omavalvontasuunnitelma toteutunut suunnitelman mukaisesti. Mikäli havaitaan puutteita, käydään parannusehdotukset läpi heti ja päivitetään ne omavalvontasuunnitelmaan. Päivityskuukausina jaetaan asiakkaille palautelomake ja he saavat halutessaan jättää palautetta sekä kehittämissuhteita. Palautteen voi antaa nimettömänä, yritys kerää lomakkeet suljettuun kirjekuoreen ja ne luetaan palautekeräyksen jälkeen saman aikaisesti.

- Yrityksessä työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, jotka ovat yrityksen omistajia. He ovat täysin sitoutuneita noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa ja käyvät yhdessä kehityskeskustelun päivitysajankohtina. Yrityksellä ei ole suunnitelmissa palkata työntekijöitä seuraavaan kahteen vuoteen. Yrityksen omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen Internetsivuilla ja siitä tiedotetaan aina arviointikeskusteluissa.
- Yrityksen omavalvontasuunnitelma tulostetaan paperisena jokaisen päivityksen yhteydessä, ja sitä säilytetään yrityksen perehdytyskansiossa toimistossa.

### 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

#### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

- Asiakas soittaa yrityksen numeroon, joka on vaihepalvelu. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli toinen yrittäjä ei ennätä reagoimaan puheluun, siirtyy se 20s jälkeen toiselle yrittäjälle. Mikäli puheluun ei ennätetä vastaamaan, soitetaan asiakkaalle saman vrk aikana ja näin varmistetaan asiakkaan tavoitettavuus. Jos kyseessä on uusi asiakas, sovitaan hänen kanssaan heti arviointikäynnin ajankohta. Arviointikäynnillä sovitaan hoidosta ja aikataulusta. Yrityksessä toimii tällä hetkellä kaksi sairaanhoitajaa, mutta asiakasmäärän kasvaessa yritys hankkii alihankintana työntekijöitä, jotta palveluiden saatavuus turvataan. Yrityksen omistajat pyrkivät hankkimaan heille entuudestaan tuttuja ja luotettavaksi todettuja sairaanhoitajia, jotta yritys pystyy tarjoamaan omien arvojensa mukaista laadukasta hoitoa. Mikäli yritys hankkii heille tuntemattoman hoitajan, järjestetään työhaastattelu, jossa hoitajaan tutustutaan. Hänen suosittelijaansa otetaan yhteys. Hoitajan pätevyys tarkistetaan Valviran rekisteristä.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puheluun vastaamattomuus	Puheluun voi vastata myöhemminkin, koska puhelutiedot jäävät muistiin. Hyvin epätodennäköistä ettei puhelua huomata.	Molemmat tarkistavat puhelimensa työpäivän päätteeksi, tarkistaakseen vastaamattomat puhelut.
Työntekijöiden yhtäaikainen sairaus	Kohtalainen riski. Todennäköisyys pieni, mutta vaikutus suuri.	Rokotukset, asianmukainen käsihygienia, tarvittaessa maskin käyttö.
Kommunikaatiokatkos	Riski voi olla suurikin. Todennäköisyys ehkäisytoimien jälkeen pieni.	Asioiden puhuminen moneen kertaan ja yhteisen kalenterin pitäminen. Yhteinen viikkopalaveri.
Työntekijöiden loma-ajat	Hyvin epätodennäköistä, työntekijöitä vain kaksi.	Sama kuin edellä

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava: Laura Lindholm, sairaanhoitaja. P. 044-744 7999.
- Valmius ja jatkuvuudenhallinta hoidetaan sairaustapauksissa niin että asiakkaan hoitaja vaihtuu tai hoito aikaa siirretään.

*Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.*

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas kato	hyvin epätodennäköinen, mutta mahdollinen-konkurssi	Olemassaolevien asiakkuuksista huolehtiminen, uusien asiakkaiden hankinta. Mainonta.
Yhtiökumppanien riitaantuminen	Hyvin epätodennäköistä, mutta mahdollinen	Työhyvinvointiin panostaminen viettämällä työhyvinvointipäiviä sekä varmistamalla, ettei työkuorma kasva liian suureksi, jakamalla työt tasaisesti

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

- Yritys on sitoutunut noudattamaan omia arvojaan, joihin kuuluu kiireettömyys, luotettavuus ja kokonaisvaltainen huolenpito. Yrityksen työntekijöillä on salassapitovelvollisuus ja jos sitä rikkoo, puututaan siihen välittömästi ja mietitään yhdessä jatkotoimet, joilla pyritään välttämään jatkossa samankaltaiset virheet.
- Yrityksen toimintojen riskienhallinnasta ja niiden organisoimisesta vastaa sairaanhoitaja Heidi Malm.
- Jokaisesta asiakkaasta luodaan potilastietojärjestelmään profiili, ja käyntiteksteissä on kerrottuna käynnin tehtävät, asiakkaan allergiat, hoitotahto ja muut riskitiedot. Ennen käynnille menoa työntekijän on luettava asiakkaan tiedot. Työntekijöillä tulee olla yrityksen logolliset työvaatteet sekä nimikyltti asiakaskäynnillä.

#### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

- Yritys tuottaa palvelut asiakkaille kotiin, eikä sillä ole erillisiä toimitiloja. Yrityksen lääkinnälliset laitteet desinfioidaan jokaisen asiakaskäynnin välissä. Laitteista vastaa sairaanhoitaja Heidi Malm, joka huolehtii laitteiden asianmukaisista huolloista. Välineitä säilytetään työntekijöiden henkilökohtaisissa työlaukuissa.

#### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa tietosuojavastaava Laura Lindholm, puh 0447447999
- Yritys on täyttänyt GDPR rekisteri- ja tietosuojaselosteen, joka on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste.
- Yrityksellä on käytössä potilastietojärjestelmänä Nursebuddy, johon kirjataan asiakkaiden käynneistä. Järjestelmästä ei näe muita tietoja kuin yrityksen hoitajien tekemiä käyntitekstejä. Järjestelmän kautta yrityksellä on Kantayhteys, johon on pääsy vain yrityksen vastuusairaanhoidajilla. Nursebuddyllä on mobiiliversio, minkä kautta päivittäiskirjaukset tehdään. Hoitajalla on mobiiliversiossa pääsy vain hänelle jaettujen asiakkaiden tietoihin
- Yrityksellä on 3 x vuodessa omavalvontasuunnitelman päivitys, jolloin käydään läpi, että yrityksessä on noudatettu asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä
- Mikäli asiakas pyytää nähdä omat kirjauksensa, tai pyytää niihin korjausta, on hänellä siihen oikeus. Tarvittaessa yritys korjaa asiakkaan haluamat tiedot tai toimittaa pyydyt kirjaukset kirjallisena asiakkaalle. Mikäli asiakas irtisanoo sopimuksen, säilyy asiakaskirjaukset Nursebuddyn arkistossa.
- Yrityksen työntekijät allekirjoittavat perehdytyskansion luettuaan salassapitosopimuksen.

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

- Yrityksemme käyttää potilastietorekisteri Nursebuddya, joka löytyy Valviran ylläpitämästä Astori-rekisteristä. Ennen kuin yritys päätti potilastietojärjestelmästä, varmistus tehtiin Astori-rekisteristä.
- Yrityksen tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.12.2024 ja päivitetty 1.12.2025. Päivityksestä vastaa sairaanhoitaja Heidi Malm.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

- Yrityksen työntekijät suositellaan ottamaan kausirokote ja kansallisen rokotusohjelma mukainen rokotussuoja tulee olla voimassa.
- Yrityksen työntekijöiden hoitolaukuissa tulee olla aina käsien desinfiointiin tarkoitettu aine. Työntekijän tulee pitää erinomaista huolta käsihygieniasta, asiakaskäynnille mentäessä ja poistuessa kädet desinfioidaan AINA. Käynnillä hoitotoimissa käytetään tarpeen mukaan suojakäsineitä sekä kädet desinfioidaan toimintojen välissä. Mikäli käsissä on likaa tai ollaan tekemisissä eritteiden kanssa, kädet tulee pestä huolellisesti ja oikeaoppisesti saippualla. Tämän jälkeen kädet vielä desinfioidaan.
- Mikäli työntekijällä on esimerkiksi hengitystieinfektion oireita, ei hän saa mennä fyysiselle käynnille. Mikäli asiakas on sairastunut, mutta haluaa tästä huolimatta hoitajan käynnille, tulee sekä asiakkaan että hoitajan suojautua asianmukaisesti maskia käyttäen.

- Yrityksen omistajien tulee seurata ajantasaisia infektioiden torjuntaohjeita THL:n nettisivuilta ja reagoida tarvittavilla muutoksilla välittömästi.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Yrityksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu 12/24 Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021) mukaisesti. Se päivitetään 1x vuodessa. Uusin päivitys on tehty 1.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman päivittää yrityksen omistajat Heidi Malm sekä Laura Lindholm ja sen tarkistaa sairaanhoitaja Heidi Malm (puh. 0447447999). Vastuulääkärinä toimii Nitta-Nea Lätti.
- Yrityksellä ei ole lääkevarastoa ja näin ollen kenenkään lääkkeitä ei säilytetä yrityksen toimesta

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja Laura Lindholm (puh. 0447447999)
- Verenpainemittarit kalibroidaan 1 x vuodessa. Sentrifuugista on huoltosopimus Mediqin kanssa. Yrityksen laitteissa on HeLa Huolenpidon tarrat ja laitenumerot on kirjattu ylös yrityksen kansioon toimistossa.
- Lääkinnällisten laitteiden tarkemmat tiedot löytyvät yrityksen lääkehoitosuunnitelmasta

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Hoidon laadun tulkinnan varainen kokeminen	Kokeminen on yksilöllistä Mikäli huono kokemus, asiakas saattaa lopettaa palveluiden käytön	Yrityksen arvojen ymmärtäminen sekä niiden mukaan toimiminen
Asiakkaan loukkaantuminen esimerkiksi kompastumalla portaissa	Riski on olemassa, asiakas voi joutua loukkaantumisesta sairaalahoitoon	Pyritään turvaamaan turvalliset siirtymiset tukemalla asiakasta fyysisesti

### 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.
- Yrityksessä toimii kaksi sairaanhoitajaa. Mikäli molemmat olisivat samanaikaisesti estyneitä, hankkii yritys sairaanhoitajan alihankintana. Tällä hetkellä tällaista tilannetta ei ole vielä tullut eteen ja käynnit on saatu sovittua oman henkilöstön kesken.
- Yrityksellä on vain sairaanhoitajia ja työntekijöiden ammattioikeudet on varmistettu julkiTerhikistä
- Työntekijöiden tulee tarjota palvelua suomeksi
- Omavalvontasuunnitelman päivityskuukausina (04, 08, 12) jaetaan asiakkaille palautelomake ja he saavat halutessaan jättää palautetta sekä kehittämisehdotuksia. Palautteen voi antaa nimettömänä, yritys kerää lomakkeet suljettuun kirjekuoreen ja ne luetaan palautekeräyksen jälkeen saman aikaisesti. Palautteet käsitellään rakentavasti ja niiden pohjalta toimintaa voidaan kehittää paremmaksi.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas tulva	Asiakkaita tulisi enemmän, kuin yrityksen resurssit sillä hetkellä riittäisivät. Asiakas ei pääse yrityksen palvelun piiriin ja valitsee toisen palveluntarjoajan	Yrityksen työntekijöiden joustavuus ja ennakointi uusien työntekijöiden rekrytoinnissa
Palkataan alkukartoituksesta huolimatta yrityksen arvoihin epäsojiva tekijä	Asiakas saa yrityksen arvojen vastaista palvelua, asiakas voi irtisanoa sopimuksen	Mahdollisimman hyvä työhaastattelu ja taustojen selvittäminen

### 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavat sekä potilasasiavastaavat ovat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg. Heiltä saa neuvoja sosiaalipalveluihin liittyvissä asiakkaan oikeuksissa ja kohtelussa puh. 029 151 5838
- Länsi-uudenmaan kuluttajaneuvonnasta vastaa valtakunnallinen Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV). Sieltä saa maksutonta neuvontaa ja sovitteluapua kuluttaja-yritys -riitoihin puh. 09 5110 1200
- Mikäli asiakkaan muiden palveluiden saannissa havaitaan puutteita, raportoidaan tästä eteenpäin. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi omaishoitajan oma jaksaminen tai terveyshaasteet, jolloin omaishoidettavan hoito/turvallisuus kärsii. Yrityksen työntekijät ovat myös velvollisia raportoimaan, mikäli he havaitsevat asiakkaan saamissa muiden tuottamissa palveluissa turvallisuutta riskeeraavia epäkohtia.
- Yrityksen kotihoidonpalveluiden piiriin pääsee kaikki yli 65-vuotiaat, mikäli heidän taloudellinen tilanne sen sallii. Työntekijät eivät saa syrjiä asiakkaitaan missään muodossa.
- Mikäli yritys saa palautetta asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, reagoidaan tähän välittömästi asianomaisten kanssa. Tilanteesta pidetään kehityskeskustelu välittömästi ja varmistetaan, ettei vastaavaa tilannetta enää synny
- Asiakkaille kerrotaan arviointikäynnillä, mistä yrityksen omavalvontasuunnitelma löytyy ja kehoitetaan tutustumaan siihen.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän henkilökohtaisen elämän haasteet	Haasteet saattaa vaikuttaa asiakastilanteiden hoitoon, esim kärsivällisyyteen.	TYötekijöiden työterveydestä huolehtiminen.
Asiakkaan omainen ei halua palvelua. Esim muistisairaalle omaiselleen.	Muistisairas ei saa tarvitsemaansa hoitoa	Kehoitetaan omaista hakeutumaan palveluiden piiriin.

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

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

- Yritys on hakeutunut palvelusetelijärjestelmään, omaishoidon vapaan aikainen hoito kotona- järjestelmään. Asiakas voi ostaa yritykseltä kyseisellä palvelusetelillä palveluja kotiin. Mikäli yrityksen toiminnassa ilmenee epäkohtia tai asiakkaan käynnillä tapahtuu odottamaton tilanne (asiakas kaatuu hoitajan huomion ollessa toisaalla), on yritys yhteydessä omaiseen ja tilanteesta raportoidaan palvelunjärjestäjään (LUVN) [kotihoidonostopalvelut@luvn.fi](mailto:kotihoidonostopalvelut@luvn.fi)
- Mikäli havaitaan asiakkaan hoidossa puutteita, kerrotaan asiasta hänelle ja käydään läpi eri vaihtoehtoja palveluista.
- Mikäli havaitaan asiakkaan riittämätön hoito, eikä hän halua ostaa yritykseltä enempää palveluita, on yritys velvollinen tekemään huoli-ilmoituksen, sekä raportoimalla asiasta Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen seniori-infoa, puh. 029-1512 270.

### 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

- Yrityksessä tunnistetaan vakavat vaaratapahtumat huolellisen havainnoinnin avulla. Hoitajilta edellytetään tarkkaavaisuutta asiakaskohtaamisissa. Esimerkiksi ennakoitaan liukkaat paikat tiessä ja kierretään ne. Raportoidaan käyntitekstiin mitä on tehty ja miten siihen päädytty.

### 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

- Jos yritys saa ilmoituksia, jotka koskevat epäkohtia annetussa hoidossa, käydään palaute läpi ja tehdään tarvittavat muutokset toimintatapoihin. Asia myös päivitetään seuraavan omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä omavalvontasuunnitelmaan.

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

- Palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan asiakkaille annetulla palvelua koskevalla palautekyselyllä, joka toimitetaan asiakkaille 4 kk välein, aina ennen omavalvontasuunnitelman päivitystä (04, 08, 12).

### 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

- Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan viikkopalavereissa työntekijöiden kesken. Palaverissa käydään läpi mahdolliset epäkohdat ja tehdään tarvittavat muutokset toimintatapoihin.