

Omavalvontasuunnitelma



24.7.2025

Sisällys

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 Palvelu.....	4
1.5 Toiminta-ajatus	5
1.6 Toimintaperiaatteet	5
1.7 Asiakasryhmät ja määrät.....	6
1.8 Päiväys.....	6
2. Omaohjelmasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjakot.....	7
2.1 Laatiminen, hyväksyminen ja julkaiseminen.....	7
2.2 Vastuunjakot.....	8
3. Palveluyksikön omaohjelmavastuun toteuttaminen ja menettelytavat.....	9
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	9
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	10
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinoitint	10
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta	11
3.3 Palveluiden turvallisuuden ja laadun valmistaminen.....	13
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	13
3.3.2 Asiakas ja potilasturvallisuuden varmistaminen.....	16
3.3.3 Toimitilat ja välineet.....	17
3.3.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	17
3.3.5 Tietojärjestelmät	19
3.3.6 Asiakkaan ja omaisten informointi.....	19
3.3.7 Yleisohje tietoturvaan liittytint.....	20
3.3.8 Oikeus korjata ja oikeus vastustaat.....	20
3.3.9 Oikeus tietojen poistamiseen.....	20
3.4 Asiakaskirjojen arkistointi.....	21
3.4.1 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	22
3.5 Infektion torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	24
3.5.2 Jalkojenhoitotyö.....	26
3.5.3 Lääkehoitosuunnitelmat	27
3.5.4 Lääkinnälliset laitteet	28

3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	30
3.7	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	34
3.8	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	36
4	Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen....	40
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	40
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	43
4.3	Palautetietojen huomioiminen kehittämisessä.....	46
4.4	Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5	Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	48
5.1	Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	48
5.2	Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	49

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja: Kotihoito Riutta Oy Yrityksen nimi on muuttunut 26.5.2025, aiemmin ollut A & S Kotipalvelu Oy
Y-tunnus: 3292203–4
SOTERI- rekisteröintinumero:
Osoite: Aallonkohina 6 LT 2, 02320 Espoo
Puhelinnumero: 045 8737166
Sähköposti: etunimi@riuttakotihoito.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Kotihoito Riutta Oy
Osoite: Aallonkohina 6 LT 2, 02320 Espoo
Puhelinnumero: 045 873 7166
Sähköposti: etunimi@riuttakotihoito.fi
Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot
Asiakasvastaava Anette Kenias p.045 873 7166 / anette@riuttakotihoito.fi
Toimitusjohtaja Mia Nygård p.0452037170/ mia@riuttakotihoito.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

1.4 Palvelu, johon lupa on myönnetty: 26.1.2023 Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen / 7.2.2023 yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti

Kotihoito Riutta Oy tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityisille sekä palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaille Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella (Espoo ja Kauniainen). Kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja kotisairaanhoidon muodostamaa kokonaisuutta eli asiakkaan kotona selviytymisen kannalta riittäviä kotiin järjestettyjä sosiaali- ja terveystalvveluja.

Lisäksi yrityksemme tarjoaa terveydellistä jalkojenhoitopalvelua kotihoidon asiakkaille sekä muille ikääntyneille palvelun tarvitsijoille. Palvelun tuottaa jalkojenhoidon at suorittanut henkilö.

Toistaiseksi emme tarjoa etäpalveluita, emmekä käytä alihankkijoita.

1.5 Toiminta-ajatus

Tuotamme ammatillisesti laadukasta, luotettavaa ja joustavaa kotihoitoa/palvelua ikääntyneille ja vammaisille.

Arvot ohjaavat työtämme ja näkyvät päivittäisessä työssämme sekä ovat apuna valinnoissa ja ratkaisuissa, joita päivittäin joudumme työssämme tekemään.

Arvomme ovat ihmisarvo, luotettavuus, joustavuus, uudistuminen ja avoimuus.

Meillä kaikki ihmiset ovat samanarvoisia. Kohtaamme ihmiset ainutkertaisina yksilöinä ja olemme aidosti läsnä. Korostamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, oikeutta ilmaista mielipiteitä, tehdä päätöksiä ja valintoja. Palveluidemme avulla tuemme asiakkaitamme elämään omannäköistään elämää. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä. Teemme mitä lupaamme ja sitoudumme tavoitteisiimme.

1.6 Toimintaperiaatteet

Palveluidemme lähtökohtana on asiakkaidemme tarpeet ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Työskentelemme asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen ja turvallisuutta luoden. Asiakkaan halutessa otamme myös omaiset mukaan toimintaan.

Arvioimme toimintaamme ja sen laatua jatkuvasti. Keräämme palautetta niin asiakkailta, kuin myös henkilökunnalta.

Teemme vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn, joka sisältää kysymykset arviointiasteikolla 1–5. Lisäksi kyselyssä on tilaa vapaalle kommentoinnille ja palautteille. Huomioimme asiakastyytyväisyyskyselyssä myös omaisten näkökulman ja toivomme myös heiltä palautetta/ arviointia.

Jokainen lomake käydään läpi ja niiden avulla kehitämme ja arvioimme omaa toimintaamme.

Henkilökunnalle tulemme järjestämään onnistumiskeskustelut puolivuositain

Toimimme ammatillisesti ja kehitämme toimintaa jatkuvasti palautteiden ja avulla.

Toimintamme on läpinäkyvää, rehellistä ja yhteiskunnallisesti vastuullista.

Olemme valmiita kohtaamaan uusia haasteita ja kehittymään.

1.7 Asiakasryhmät ja – määrät

Palveluseteliasiakkaat, kotihoito: 16
Ostopalveluasiakkaat, kotihoito: 9
Yksityiset asiakkaat, kotihoito: 6
Yksityiset asiakkaat, siivouspalvelut: 6
Jalkojenhoidon asiakkaat: määrä vaihtelee kuukausittain

1.8 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu 13.6 ja päivitetty 24.7.2025 sekä 7.8.2025
Kyseessä on versio 3 joka on laadittu asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen
mallipohjan mukaisesti ja noudattaa Valviran 8.5.2024 antamaa määräystä sosiaali- ja
terveydenhuollon palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman sisällöstä.

Päivitetty 7.8.2025/ versio.3

2.Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

2.1 Laatiminen, hyväksyminen ja julkaiseminen

Kotihoito Riutta Oy:n omavalvonnasta, omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa yrityksen toimitusjohtaja Mia Nygård.

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuu Kotihoito Riutta Oy:n henkilökunta lähihoitaja sekä sairaanhoitaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan neljän (4) kuukauden välein, sekä tarpeen vaatiessa useammin, toiminnassa tapahtuvien muutosten ilmaantuessa.

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden varmistamiseen tuomalla esiin epäkohtia suoraan Kotihoito Riutta Oy:n vastuuhenkilöille.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen kotisivuilla www.riuttakotihoito.fi jossa se on julkisesti nähtävillä asiakkaille, omaisille, yhteistyökumppaneille ja henkilöstölle. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tulostettuna perehdytyskansioon Kotihoito Riutta Oy:n toimistolla.

Päivitetty versio omavalvontasuunnitelmasta julkaistaan mahdollisimman pian päivityksestä ja omavalvontasuunnitelma liitetään Kotihoito Riutta Oy:n kotisivuille

Omavalvontasuunnitelmat vanhat versiot säilytetään Kotihoito Riutta Oy:n omissa sähköisiissä järjestelmissä.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan aina muutoksia tehtäessä päivitetty versio ja muutosloki. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Toimitusjohtaja Mia Nygård yhdessä asiakasvastaava Anette Keniaksen kanssa.

2.2 Vastuunjako

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön toiminnasta vastaava henkilö on toimitusjohtaja Mia Nygård yhdessä asiakasvastaava Anette Keniaksen kanssa.

Soteri-rekisteriin on lisätty palveluyksikön toiminnasta vastaava henkilö (Mia Nygård) 1.4.2025 alkaen sekä vastuusairaanhoitaja (Tiina Lehto) 26.5.2025 alkaen. Rekisteröintipäätös on toistaiseksi vireillä.

Asiakasvastaava huolehtii vastuualueellaan mm. yhteistyön LuVn:in hyvinvointialueen palvelu- ja ostopalveluasiakkaiden sopimuksista, laskutuksesta sekä seuraa sopimusten toteutumista sopimusten sisältöä noudattaen. Lisäksi asiakkuusvastaava huolehtii taloushallinnosta.

Toimitusjohtajan vastuulla on mm. henkilöstöhallinto, työterveyshuolto sekä lupa- ja valvontaviranomaismääräysten noudattamisen varmistaminen ja näiden päivittäminen ajantasaisesti sovituin määräajoin tai toiminnan muuttuessa oleellisesti.

Yrityksen vastuusairaanhoitaja Tiina Lehto huolehtii omalla vastuualueellaan mm. lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä, henkilöstön lääkehoidon osaamisen varmistamisesta, lääkäriyhteistyöstä.

Vastuuhenkilöt perehtyvät jokaiseen osa-alueeseen, voiden huolehtia tarpeen vaatiessa myös muita, kuin nimettyjä vastuualueitaan

Käymme henkilöstön kanssa säännöllisesti läpi omavalvonnan osa-alueita, kuten hygieniakäytännöt, asiakasturvallisuus ja lääkehoito. Jokaisen työntekijän tulee lukea omavalvontasuunnitelma ja tehdä siihen lukukuittaus sekä nostaa esille asia, jonka haluaa ottaa tarkempaan käsittelyyn/keskusteluun tiimipalaverissa. Jokainen uusi työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman, osana perehdytystä.

Henkilöstö sitoutuu ja sitoutetaan noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa kokonaisuudessaan. Omavalvonta on jatkuvaa ja suunnitelma toimii työkaluna laadukkaan hoidon ja palvelun toteuttamiseksi, seurannaksi ja arvioimiseksi.

3. Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Kotihoito Riutta Oy on yksityinen palveluntuottaja. Asiakkaaksemme hakeutuvat niin yksityiset- kuin myös hyvinvointialueen tarjoamat palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaat, jotka tarvitsevat kotiin vietäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita.

Mahdollisen asiakkaan ottaessa yhteyttä kartoitetaan lyhyesti asiakkaan toive ja tarve ja sovitaan ensikäynti asiakkaan luona.

Asiakkaan palveluun pääsy varmistetaan ensikäynnillä tehtävällä palvelutarpeen arvioinnilla. Jokainen asiakkaamme saa nimetyn omahoitajan, joka toimii yhteistyössä asiakkaan ja muun häntä hoitavan tahon kanssa. Omahoitaja on korostuneessa roolissa palaveriteita järjestettäessä sekä Rai-arviointeja tehtäessä.

Asiakasta autetaan ja tuetaan omien asioidensa hoitamiseen, mikäli hän ei pysty siihen itsenäisesti.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan asiakkuuden alkaessa tai valmis palvelu- ja hoitosuunnitelma liitetään asiakassopimukseen.

Mikäli kyseessä on palveluseteli- tai ostopalveluasiakas, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa, että palveluun pääsyn kriteerit täyttyvät. Myös asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa hyvinvointialue sekä palveluseteli- että ostopalveluasiakkaiden osalta.

Mikäli asiakas maksaa hoidon itse, Kotihoito Riutta Oy:n asiakasvastaava laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan omaisen tai hoitotahon kanssa.

Mikäli palveluseteliasiakkaalla on hoito- ja palvelusuunnitelma LUVN:in toimesta, liitetään tämä suunnitelma Kotihoito Riutta Oy:n ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai aina kun palvelussa tai asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.

Tämänhetkiselä asiakasmäärällämme henkilökunta tarve on arkisin aamuvuorossa kolme (3) lähi-/ sairaanhoitajaa sekä arki-iltavuorossa kaksi (2) lähi-/sairanhoitajaa. Viikonloppuisin aamuvuorossa työskentelee kaksi (2) lähi-/sairanhoitajaa sekä iltavuorossa yksi ja puoli (1,5) lähi-/ sairaanhoitaja.

Kotihoito Riutta Oy:n henkilökunta koostuu neljästä (4) vakinaisesta työntekijästä sekä neljästätoista (14) tuntityöntekijästä. Toimintamme ollessa kasvussa, olemme rekrytoimassa lisää henkilökuntaa vakinaiseen työsuhteeseen.

Uuden henkilökunnan tarve on ilmeinen, jotta pystymme tarjoamaan kotihoidon palveluita uusille asiakkaille, jotka hakeutuvat palveluidemme piiriin.

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
Henkilökuntaresurssi	Kohtalainen riski, uusia asiakkaita ei pystytä ottamaan palveluiden piiriin	Uusien työntekijöiden rekrytointi
Auton hajoaminen kesken työvuoron	Kohtalainen riski, oikea aikaisen palvelun tuottaminen viivästyy	Sijaisauto. Toinen työntekijä huolehtii akuutit asiakaskäynnit
Liikenneuhka, lumikaaos	Kohtalainen riski, oikea aikaisen palvelun tuottaminen viivästyy	Ajolistaa suunniteltaessa huomioitava ruuhka-ajat sekä lumitilanne
Tietotekniset ongelmat	Suuri riski, käynnit jäävät toteuttamatta- asiakas ei saa sovittua palvelua	Asiakaskäynnit oltava tulostettuna paperiversioina, joihin siirrytään tarpeen vaatiessa. Kirjaaminen manuaalisesti vihkoon, josta se siirretään asiakastietojärjestelmään, yhteyksien palautuessa

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen on erityisen tärkeää Kotihoito Riutta Oy:lle, sillä se mahdollistaa asiakkaiden luotettavan ja oikea-aikaisen hoidon myös haastavissa olosuhteissa.

Yrityksessämme asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta tärkeät yhteistyötahot ja yhteystiedot on kirjattu asiakkaan palvelusuunnitelmaan ja asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin.

Tarvittaessa pidämme verkostopalavereita, joissa eri alojen ammattilaiset miettivät yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja. Omahoitaja on korostuneessa roolissa

palavereita järjestettäessä. Asiakasta autetaan ja tuetaan omien asioidensa hoitamiseen, mikäli hän ei pysty siihen itsenäisesti.

Kotihoito Riutta Oy tekee aktiivista yhteistyötä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ostopalveluiden sairaanhoitajien kanssa, kotihoidon lääkärin sekä muiden sosiaali- ja terveystieteiden tuottavien toimijoiden kanssa.

Hyödytämme monipuolisesti yhteistyöverkostojamme, noudattaen vaitiolovelvollisuutta sekä luotettavia tiedonkulkumenetelmiä (Lifecare, DomaCare)

Osallistumme hyvinvointialueen koulutuksiin ja infoihin. Sairaanhoitajamme konsultoi tarpeen vaatiessa kotihoidon- ja terveystieteiden lääkäreitä asiakkaan voimien tai lääkitystarpeen muutoksista. Yhteistyö on sujuvaa salatuin sähköpostein, Lifecare potilastietojärjestelmän kautta tai puhelimella aina tarvittaessa. Sovittaessa erikseen teemme myös yhteiskäyntejä asiakkaan luona.

Yhteistyön koordinaatio alueellisten hyvinvointiorganisaatioiden kanssa edistää palveluiden sujuvuutta.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kotihoito Riutta Oy:n valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa

Mia Nygård, toimitusjohtaja

mia@riuttakotihoito.fi

045 2037170

Jatkuvuudenhallinnan osalta Kotihoito Riutta Oy pyrkii varmistamaan, että kaikki kriittiset toiminnot pysyvät hallinnassa myös poikkeustilanteissa. Tämä edellyttää selkeää prosessien dokumentointia, riskienhallintastrategioita ja jatkuvaa seuranta- ja arviointia.

Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaa päivitetään parhaillaan, ja sen on määrä valmistua 8/2025 loppuun mennessä.

On tärkeää ennaltaehkäistä mahdollisia riskejä, kuten sairauspoissaoloja, teknisiä ongelmia ja logistisia haasteita, jotta toiminnan jatkuvuus voidaan säilyttää kaikissa tilanteissa

Tärkeää on myös huomioida henkilöstön kouluttaminen ja varautuminen poikkeustilanteisiin. Kotihoito Riutta Oy tulee parantamaan henkilökunnan valmiutta toimia erilaisissa kriisitilanteissa. Koulutusten lisäksi digitaalisten järjestelmien kehittäminen ja ylläpito, kuten varmuuskopioiden hallinta, ovat keskeisiä palveluiden jatkuvuuden turvaamisessa. Näin varmistetaan, että henkilöstö pystyy toimimaan tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti myös teknisten haasteiden keskellä.

Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin vastataan luomalla tehokas sijaisjärjestelmä, jossa hyödynnetään sekä sisäisiä resursseja että tarvittaessa ulkopuolisia palveluntarjoajia. Ulkopuolisten palveluntarjoajien kartoitus on vasta suunnitteilla.

Asiakasvastaava ja toimitusjohtaja tulevat työskentelemään vuoroviikoin hallinnollisissa tehtävissä, jolloin myös he ovat käytettävissä akuuttien poissaolojen paikkaamiseen.

Kasvatamme jatkuvasti omaa sijaispooliamme. Tällä hetkellä olemme pystyneet turvaamaan työntekijäsaatavuuden oman sijaisjärjestelmämme kautta. Kaikki tarvittaessa töihin kutsuttavat työntekijämme, ovat sitoutuneet ja perehtyneet asiakkaisiimme ja toimintaperiaatteisiimme.

Digitaalisten työkalujen jatkuvuuden varmistaminen on erityisen tärkeää. Tekniset varajärjestelmät, kuten varmuuskopioinnit ja vaihtoehtoiset tiedonhallintaratkaisut, ovat osa jatkuvuudenhallintaamme. Huolehdimme, että jokaisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat saatavilla kirjallisessa muodossa sekä niin sanotut ajolistat ovat tarvittaessa annettavissa paperisena versiona.

Hyvinvointialueen tarpeisiin vastaaminen edellyttää tehokasta kommunikaatiota ja selkeää roolien ja vastuiden määrittelyä. Tämä mahdollistaa sen, että eri osapuolet voivat toimia saumattomasti yhdessä, mikä minimoi häiriöt palvelutuotannossa. Tämä tarkoittaa Kotihoito Riutta Oy:n kohdalla hyvinvointialueelta tulevien asiakkaiden siirtymistä palveluidemme piiriin. Pyrimme tarjoamaan palveluiden käynnistymistä 3 arkipäivän sisällä asiakkuuden tarjoamisesta meille.

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
Henkilöstön äkillinen sairausepidemia	Suuri, asiakaskäynnit jäävät hoitamatta	Sijaispooli, myös ulkopuoliset palveluntarjoajat otettava huomioon (Medipower, Seure tms.)
Henkilöstöresurssit alhaiset	Suuri, emme pysty tarjoamaan palveluita uusille asiakkaille	Vakituisen henkilökunnan palkkaaminen
Pitkittynyt laaja sähkökatko	Suuri, laitteet eivät toimi/lataudu, valot eivät toimi- asiakaskäynnit viivästyvät	Varavirtalähteet, taskulamput, ajolistat valmiina, asiakaskortit päivitetään ja tulostetaan

		säännöllisesti mapitettavaksi hätätilannetta varten
Asiakkaan kuolema	Pieni, asioiden järjestely vie aikaa, seuraavat asiakaskäynnit viivästyvät	Toimintaohjeet ja yhteystiedot viranomaisista hoitajien työpuhelimeen
Työntekijän sairastuminen työvuorossa/työtapaturma	Suuri, asiakkaan hoito viivästyy	Toimintaohjeet työntekijälle sairastumisen/työtapaturman varalle. Takapäivystäjä ottaa kopin asiakaskäynneistä

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kotihoidon laadunhallinta on monimuotoinen kokonaisuus, joka vaatii jatkuvaa seuranta- ja arviointia ja kehittämistä. Tavoitteenamme on tarjota asiakkaillemme turvallista, yksilöllistä ja kokonaisvaltaista hoitoa, joka tukee heidän hyvinvointiaan ja kotona asumistaan.

Laadunvalvonnalla varmistamme, että kotihoidon palvelu noudattaa laatuvaatimuksia tunnistamalla ennakoituja riskejä ja suunnittelemalla keinoja ja toimintatapoja niiden hallitsemiseksi.

Kotihoidon palveluissa varmistamme ja valvomme laatua ennakoimalla ja seuraamalla, korjaamalla ja raportoimalla Kotihoito Riutta Oy:n laadun ja turvallisuuden tilanteet ja tehdyt toimenpiteet.

Kiinnitämme huomion omavalvonnan keinoin palvelujen saatavuuteen, jatkuvuuteen, turvallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen, asiakkailta saatuun palautteeseen, henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen.

Työskentelemme vastuullisesti, asiakaskeskeisesti, laadukkaasti ja turvallisuutta edistävästi sekä johdamme ihmisiä niin, että toimintamme laatu ja turvallisuus paranevat sekä palvelumme vastaavat asiakkaiden tarpeita ja täyttävät asetetut vaatimukset.

Kotihoidon palveluissa tavoittelemme laatua parantamalla asiakkaiden palvelutarpeisiin perustuvaa palvelujen turvallisuutta ja hoidon jatkuvuutta tekemällä tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Hyödynnämme laadunvalvonnassa hoito- ja palvelusuunnitelmien peilaamista asiakastietojärjestelmään kirjaamisessa. Asiakasvastaava seuraa viikoittain

päivittäiskirjauksia asiakastietojärjestelmä DomaCaresta ja varmistaa, että hoitoa- ja palvelua toteutetaan sovitun mukaisesti.

Hyvinvointialueelta tulleille asiakkaille tehdään puolivuositteittain Rai-arvioinnit, jonka pohjalta hoito- ja palvelusuunnitelmia päivitetään tarvittaessa vastaamaan asiakkaan hoidontarvetta, joka on noussut Rai-arvioinnin mittareissa esille.

Hoito ja palvelusuunnitelma päivitetään hyvinvointialueen toimesta. Rai-arvioinneista vastaa asiakkaan omahoitaja, joka on suorittanut verkkokoulutuksen sekä saanut tehtävään tarvittavan perehdytyksen työntekijältä, jolla on aiempaa kokemusta arviointien täyttämisestä.

Suoritamme jokaisen työntekijän kohdalla työhaastattelun sekä varmistamme työntekijöiden ammattiluvat, lääkehoidon osaamisen, ensiapukoulutuksen sekä pyydämme rikosrekisteriotteen nähtäväksi. Lisäksi pyydämme suosittelut vähintään yhdeltä edelliseltä työnantajalta.

Jokainen työntekijä saa 1–3 päivän mittaisen perehdytyksen, riippuen aiemmasta osaamisesta ja työhistoriasta. Perehdytys kattaa hoitotyön, tarvittavien lupien uusimisen, lääkehoidonosaamisen varmistamisen (teoria, lääkelaskut, lääkehoidon näytöt), omavalvontasuunnitelmaan sekä valmius- ja riskienhallintasuunnitelmaan perehtymisen.

Perehdytyksessä käymme läpi riskien tunnistamista. Riskienarviointi asiakkaan kotona on osa uuden työntekijän perehdytystä ja se toteutetaan heti työsuhteen alussa.

Henkilöstömme on ammattitaitoista ja sitoutunutta tuottamaan laadukasta ja asiakasta kunnioittavaa hoitoa- ja palvelua.

Asiakaskäynnit suunnitellaan aikatauluttamalla ajoreitit sen mukaisesti, että työntekijälle ei koidu kiirettä siirtyä asiakkaalta toiselle. Palveluidemme laatuun vaikuttaa kiireettömyys- asiakkaat saavat hoitajalta sen ajan, joka hänelle on palvelusopimusta tehtäessä suunniteltu ja luvattu.

Palvelun laatua seurataan säännöllisillä asiakaskyselyillä sekä asiakkailta, omaisilta, henkilöstöltä ja sidosryhmiltä saadun palautteen avulla.

Toimitusjohtajan vastuulla on vastata siitä, että yrityksen toiminta toteutuu aina viranomaismääräyksiä noudattaen.

Jokainen asiakkaaseen liittyvä kontakti, kirjataan asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Lisäksi mahdolliset poikkeamat kirjataan DomaCare huomiokenttään sekä tiedotetaan viipymättä vastuuhenkilöille. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään asiakaskäynteihin, ja laadukkaan palvelun tuottamiseen.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on seurata ja lukea hoitotyönkirjaukset oman

asiakkaansa kohdalla, ennen asiakaskäyntiä. Tätä käytäntöä noudattamalla, virheiden ja tietokatkosten riski pienenee.

Lääkehoidossa noudatamme tuplatarkistusta ja jokainen lääkejako- ja tuplatarkistus kirjataan DomaCare- asiakastietojärjestelmään.

Kaikki läheltä piti -ilmoitukset kirjataan HaiPro-järjestelmään <https://www2.awanic.fi/haipro/296/mobile/> , josta vastuuhenkilöt saavat tiedot sähköpostiin heti. Kaikki vaara- ja haittatapahtumat kirjataan myös DomaCare-asiakastietojärjestelmään asiakkaan päivittäiskirjauksiin, lisäksi lääkepoikkeamat kirjataan DomaCare -> lääkelista -> lääkepoikkeamat.

Poikkeamaraportit tulee ilmoittaa vastuusairaanhoidajalle, joka tulostaa raportin poikkeamakansioon. Jokainen poikkeama käsitellään viikkopalaverissa ja luodaan korjaavia toimenpiteitä poikkeamien minimoimiseksi. Välitöntä korjausta vaativat tapahtumat käsitellään saman päivän aikana, ja korjaavat toimenpiteet otetaan välittömästi käyttöön.

Toimitusjohtaja huolehtii, että henkilöstöllä on ajantasainen tieto kaikista muutoksista, jotka ovat aiheutuneet haittatapahtumasta tai laatupoikkeamasta. Tiedottaminen tapahtuu tietoturvallisesti DomaCare viestisovelluksen kautta.

Kotihoito Riutta Oy:n henkilöstö on yhteydessä päivittäin puhelimitse sekä yhteisen DomaCare- viestikanavan kautta. Lisäksi esihenkilöt ovat vuoroviikoin toimistolla aamuisin, jolloin vuoroon tulevalle työntekijällä on mahdollisuus vaihtaa kuulumisia sekä käydä avointa keskustelua, ennen asiakastyöhön siirtymistä. Tämä luo hyvän tilaisuuden keskustella havaituista tilanteista asiakastyössä ja toiminnan mahdollista riskeistä. Tuotamme kotihoidon palveluita asiakaskeskeisesti ja turvallisesti.

Myös asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa poikkeamat/puutteet, joko paikalla olevalle henkilökunnallemme tai puhelimitse sekä sähköpostilla asiakasvastaavalle:

Anette Kenias, anette@riuttakotihoito.fi p.045 873 7166

Kotisivuillamme www.riuttakotihoito.fi on yhteydenottolomake, jonka kautta voi myös antaa palautetta.

Suoritamme asiakastyytyväisyyskyselyt vuosittain ja hyödynnämme näistä saamaamme palautetta toiminnan kehittämiseen sekä laadun seurantaan.

Kotihoito Riutta Oy:n toimitusjohtaja valvoo, että henkilöstö noudattaa omavalvontasuunnitelmaa ja raportoi tarvittaessa havaitsemansa puutteet.

Toimitusjohtaja seuraa palautteita, ilmoituksia, kirjauksia ja raportteja, joita hyödynnetään osana laadun varmistusta. Toimitusjohtaja vastaa, että palvelut

täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluita tuotetaan.

Toimitusjohtajan vastuulla on varmistaa, että henkilöstöllä on kaikki tarvittavat ammatti- ja lääkeluvat, asianmukainen työhön perehdytys sekä mahdollisuus tarvittaviin koulutuksiin, mikäli ammatissa toiminimisen jatkaminen sitä edellyttää.

Toimitusjohtajan vastuulla on seurata viranomais määräysten täyttymistä sekä valvoa, että jokainen työntekijä huolehtii omalla vastuualueellaan näiden määräysten täyttäminen.

3.3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Asiakkaan tullessa kotihoidon palveluiden piiriin, suoritamme ensimmäisellä asiakaskäynnillä riskienkartoituksen (mm. lääkehoidon toteutuminen, lääkejäte, tarvittaessa särmäjäteastiat, liukastumis-/kompastumisvaara, riittävä valaistus, paloturvallisuus).

Jokaisen työntekijän ammattitaidon ja osaamisen varmistaminen on keskeisessä osassa asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa.

Henkilöstön lääkehoidonosaaminen varmistetaan teoria- ja lääkelaskukokein (mikäli työntekijällä ei ole voimassa olevia lääkelupia). Lääkehoidon näytöt ottaa vastaan pääsääntöisesti vastaavasairaanhoidaja, mutta myös yrityksen vastuuhenkilöt voivat toimia näyttöjen vastaanottajana.

Perehdytyksen yhteydessä uuden työntekijän kanssa käydään läpi turvallisen lääkehoidon toteuttaminen kotihoidossa (mm. lääkkeiden säilytys, hävitys, annostelu, kirjaaminen).

Hygieniakäytännöt käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa. Tämä pitää sisällään mm. infektioiden torjunnan, suojainten, yleisen hygienian, aseptisen työskentely sekä työvaatetuksen.

Kuukausittain suoritetaan käsidesien kulutuksen seuranta hygieniavastaavan toimesta. Kotihoito Riutta Oy:ssä on käytössä käsidesipullot, jotka kulkevat hoitajien mukana asiakaskäynneillä ja nämä täytetään toimistolla olevasta käsidesikanisterista. Kanisteriin merkitään kulutusta kuvaava viiva sekä päivämäärä, milloin mittaus on tehty.

Suosittelimme vahvasti henkilöstöä ottamaan vuosittaiset kausirokotteet influenssaa vastaan, ennen kaikkea suojaamaan asiakkaita epidemioiden aikana. Epidemiatilanteissa noudatamme hyvinvointialueen infektioyksikön eristys-, suojaus-, sekä muuta ohjeistusta. Tästä löytyvät ohjeistukset perehdytyskansiosta.

3.3.3 Toimitilat ja välineet

Kotihoito Riutta Oy:n toiminta ja palvelut tapahtuvat asiakkaan kotona. Työntekijöille tarjotaan tarvittavat työvälineet asiakaskäynneille, jotka ovat turvallisuusvaatimusten mukaisia.

Välineistö huolletaan ja päivitetään säännöllisesti, jotta niiden käyttö on sujuvaa ja turvallista kaikissa tilanteissa. Näin varmistetaan, että työntekijät voivat keskittyä asiakastyöhön ilman välineistöön liittyviä huolia. Vastaavasairaanhoidaja huolehtii henkilöstön perehdytyksen laitteiden käyttöön. Hyödynnämme laiteperehdytyksessä sosiaali- ja terveysministeriön laiteosaamisen ”Yhteenveto henkilön laiteosaamisen yhteenvedosta” joka käydään läpi työsuhteen alussa perehdytyksen yhteydessä.

Turvallisuusnäkökulmat ovat keskeinen osa Kotihoito Riutta Oy:n toimintaa, ja niitä painotetaan jokaisessa palveluprosessin vaiheessa.

Työntekijöiden perehdytys ei rajoitu pelkästään asiakaskäynteihin ja välineistön turvalliseen käyttöön vaan kattaa myös sisäiset toimintatavat, joiden tarkoituksena on estää mahdolliset vaaratilanteet ja varmistaa työn sujuvuus.

Henkilöstöä rohkaistaan aktiiviseen riskien arviointiin ja ratkaisujen etsimiseen yhteistyössä vastuuhenkilöiden kanssa. Tämän lisäksi yhtiö pyrkii jatkuvasti kehittämään toimintamalleja, jotka mahdollistavat ennakoivan turvallisuustyön ja toiminnan laadun parantamisen.

3.3.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 § mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava henkilö

Toimitusjohtaja, Mia Nygård, mia@riuttakotihoito.fi p. 045 203 7170

Asiakastietolain 7 § mukainen palveluyksikön johtaja vastaa asiakastietojen käsittelyn turvallisuudesta ja lainmukaisuudesta ja toimii keskeisenä linkkinä tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä ja varmistaa, että työntekijät saavat tarvittavaa ohjeistusta asiakastietojen asianmukaiseen käsittelyyn.

Kotihoito Riutta Oy:n asiakas- ja potilastietojen käsittely perustuu tiukkoihin tietosuojakäytäntöihin.

Tietosuojavastaavana toimii toimitusjohtaja Mia Nygård, joka huolehtii siitä, että kaikki

asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja asiakaslähtöisesti, noudattaen voimassa olevia tietosuojalakeja ja -säädöksiä.

Kaikki asiakkaasta kerättävät tiedot tallennetaan salattuihin tietojärjestelmiin, jotka täyttävät GDPR-vaatimukset. Kotihoito Riutta tallentaa asiakastiedot DomaCare asiakastietojärjestelmään.

Myös henkilökunnan tiedot tallennetaan DomaCare- käyttäjätiedot osioon.

Henkilökunnalta kerättävät ja tallennettavat tiedot ovat:

Nimi, syntymäaika, osoite ja puhelinnumero sekä pankkitilinumero.

Lisäksi työntekijä antaa omalla suostumuksellaan hätäyhteyshenkilön tiedot, mahdollista tarvetta varten, kuten työntekijän loukkaantuminen työvuorossa tai mikäli työntekijää ei tavoiteta, jos hän ei saavu sovittuun työvuoroon.

Työntekijöillä on työtehtäväänsä liittyvät ja omaan toimintaympäristöönsä rajatut oikeudet asiakastietoihin ja niiden kirjaamiseen. Työntekijät käyttävät työssään DomaCare asiakastietojärjestelmää mobiiliversiossa.

Järjestelmiin kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Jokaisella työntekijällä on työtehtävien mukaisesti määritelty oikeustaso, joka määrittelee mihin tietoon työntekijällä on järjestelmässä pääsy. Järjestelmän pääkäyttäjia on 3 (toimitusjohtaja, asiakasvastaava, vastuusairaanhoitaja) ja vain pääkäyttäjä voi antaa, poistaa ja muokata tunnuksia ja oikeustasoja.

Tietosuojavastaava seuraa kuukausittain satunnaisotoksin käyttäjien lokitietoja ja varmistaa, että työntekijät käsittelevät vain niiden asiakkaiden tietoja, jotka ovat kyseisessä työvuorossa hoidettavana.

Mikäli tietosuojavastaava havaitsee poikkeamia lokitiedoissa, käydään tästä keskustelu työntekijän kanssa. Työntekijällä on oikeus tuoda esille ne seikat, jotka ovat vaikuttaneet poikkeamiin lokitiedoissa. Tietosuojavastaava arvio poikkeaman vakavuuden ja tarvittaessa antaa tästä työntekijälle huomautuksen.

Mikäli asiakas haluaa tarkastaa ja tarvittaessa korjata omat tietonsa, annetaan asiakkaalle viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 vuorokauden sisällä paperisena pyydetty tiedot.

Tietosuojavastaava muuttaa pyydettyä asiakkaan tietoja niin, että muutoksesta jää merkintä ja tieto, että muutettu asiakkaan pyynnöstä.

Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitoyksikköön luovutetaan kaikki hoidon kannalta tarpeellinen tieto uudelle hoitotaholle fyysisinä papereina tai turvapostin kautta. Aina ennen tietojen luovutusta varmistetaan, että tiedon vastaanottajalla on oikeus asiakastietoon.

Kotihoito Riutta Oy:ssa säilytettävät paperiset asiakastiedot ovat tärkeitä poikkeustilanteiden varalle. Paperiset asiakastiedot säilytetään lukollisessa kaapissa. Poikkeustilanteessa asiakastiedot kirjataan paperille ja siirretään sähköiseen

järjestelmään heti sen ollessa mahdollista.

Työntekijöillä on käytössä kotikäynneille mentäessä reppu, joka sisältää asiakaskäynteihin tarvittavat välineet, lisäksi manuaalista kirjaamista varten kynän ja paperia tietojärjestelmähäiriöiden varalle.

Yritys huomioi asiakirjojen käsittelyssä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta yrityksen toiminnassa.

3.3.5 Tietojärjestelmät

Yrityksemme käyttää mm. seuraavia tietojärjestelmiä: Palveluseteli- ja osto palvelujärjestelmä (PSOP) sekä potilastietojärjestelmä Lifecare. Nämä ovat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen käytössä oleva tietojärjestelmiä, jonka avulla hallinnoidaan ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaiden palveluiden järjestämiseen liittyviä tietoja palveluntuottajien kanssa. Lisäksi käytämme toiminnanohjausjärjestelmänä DomaCare- asiakastietojärjestelmää

Henkilökunta perehdytetään tietosuojaan liittyvistä asioista, ja jokainen työntekijä sitoutuu käsittelemään tietoja luottamuksellisesti. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolo- ja salassapitosopimuksen työsopimusta allekirjoittaessaan. Lomake käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa.

Uuden työntekijän perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Tietoturvasuunnitelma löytyy perehdytyskansiosta ja tätä käydään yhdessä työntekijän kanssa läpi.

Tietosuojavastaava antaa tarvittavaa opastusta tietosuojasioissa ja huolehtii tietosuojaa koskevien ohjeiden ajantasaisuudesta ja saatavuudesta sekä tarvittavista koulutuksista. Tietosuojavastaava ohjaa ja muistuttaa henkilöstöä noudattamaan tietoturvamääräyksiä

3.3.6 Asiakkaan ja omaisten informointi

Tärkeä osa tietosuojan toteuttamista on asiakkaiden ja omaisten informointi heidän oikeuksistaan liittyen tietojen käsittelyyn. Kaikille asiakkaille annetaan selkeät ohjeet siitä, miten heidän tietonsa säilytetään ja miten he voivat halutessaan tarkistaa tai korjata niitä. Tämä avoimuus lisää luottamusta ja varmistaa, että palvelumme täyttävät sekä lain että eettiset vaatimukset.

Mikäli hyvinvointialueen asiakkaalta (ostopalvelu- tai palveluseteliasiakkuus) tulee tietopyyntö, ohjataan tämä tietopyyntö hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle.

Hyvinvointialueen asiakkaan kirjauksia tai lokitietoja palveluntuottajan asiakastietojärjestelmästä ei saa luovuttaa asiakkaalle suoraan.

Asiakkaan tulee pyytää nämä tiedot aina hyvinvointialueelta.

3.3.7 Yleisohje tietoturvaan liittyen

Tietoturvaloukkaus on kyseessä, kun yrityksen vastuulla olevia tietoja on luovutettu, joko vahingossa tai laittomasti, valtuuttamattomille vastaanottajille tai kun niihin pääsy on tilapäisesti estetty tai tietoja on muutettu.

Jos tietoturvaloukkaus tapahtuu ja loukkaus aiheuttaa riskin henkilön oikeuksille ja vapauksille, siitä on ilmoitettava tietosuojaviranomaiselle 72 tunnin kuluessa tietoon tulleen loukkauksesta.

Riippuen siitä, aiheutuuko tietoturvaloukkauksesta suurta riskiä kyseisille henkilöille, yritys voidaan myös velvoittaa ilmoittamaan tapauksesta heille kaikille.

3.3.8 Oikeus korjata ja oikeus vastustaa

Jos henkilö uskoo, että hänen henkilötietonsa ovat virheelliset, puutteelliset tai epätarkat, hänellä on oikeus saada tietonsa oikaistuiksi tai täydennetyiksi ilman aiheetonta viivytystä.

Jos näin tapahtuu, yrityksen on ilmoitettava tietojen muuttamisesta tai poistamisesta kaikille henkilötietojen vastaanottajille, joiden kanssa henkilötiedot on jaettu. Jos jaetut henkilötiedot ovat virheelliset, tästä voidaan joutua ilmoittamaan myös kaikille niille, joiden nähtäville ne on asetettu (paitsi jos tämä vaatii kohtuuttomia ponnistuksia).

Henkilö voi myös milloin tahansa vastustaa henkilötietojensa käsittelyä tiettyyn käyttötarkoitukseen, kun yritys käsittelee tietoja oikeutettujen etujensa perusteella tai yleisen edun vuoksi toteutettavaan tehtävään. Ellei yrityksellä ole oikeutettua etua, joka syrjäyttää henkilön edun, yrityksen on lopetettava henkilötietojen käsittely.

Yksilö voi myös pyytää, että hänen henkilötietojensa käsittelyä rajoitetaan sen aikaa, kun määritetään, syrjäyttääkö yrityksen etu hänen etunsa. Suoramarkkinoinnissa henkilötietojen käsittely on kuitenkin lopettava aina, jos henkilö sitä pyytää.

3.3.9 Oikeus tietojen poistamiseen (oikeus tulla unohdetuksi)

Joissakin olosuhteissa henkilö voi pyytää rekisterinpitäjää poistamaan henkilötietonsa, esimerkiksi jos tietoja ei enää tarvita käsittelyn tarkoitukseen. Yrityksen ei kuitenkaan ole pakko poistaa tietoja, jos

- käsittely on välttämätöntä sananvapauden ja tiedonvälityksen vapauden kunnioittamiseksi

- henkilötiedot on säilytettävä lakisääteisen velvoitteen täyttämiseksi
- on olemassa muita yleisen edun mukaisia syitä tallentaa henkilötietoja, kuten kansanterveydelliset tai tieteelliset ja historialliset tutkimustarkoitukset
- henkilötiedot on tallennettava oikeusvaateen laatimiseksi.

3.4 Asiakasasiakirjojen arkistointi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on asiakasaineistonrekisterinpitäjä ja vastuussa tiedon säilyvyydestä.

Palveluntuottaja on sopimusten mukaan sitoutunut sopimusten päättyessä tai purkautuessa siirtämään maksutta hallussaan olevat asiakkaista tallennetut sähköisessä tai manuaalisessa muodossa (paperilla) olevat tiedot oma-aloitteisesti ja viipymättä rekisterinpitäjän eli LUVN:in käyttöön sovitussa muodossa. Tällä hetkellä sähköiset asiakirjat tai tiedostot tulostetaan paperille, ellei niitä voida siirtää suoraan LUVN:in sähköisiin järjestelmiin tai Kanta-arkistoon.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 astui voimaan 01.01.2024. Tässä laissa määritellään, kuinka kauan asiakasasiakirjat tulee säilyttää. Tämän lain mukaisesti asiakasasiakirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, joka on laadittu tai vastaanotettu tai joka sisältää tietoja asiakkaan sosiaali- tai terveyspalvelujen tarpeen arviointia varten, tarvittavien palvelujen järjestämistä tai toteuttamista taikka lääkkeen toimittamista varten. Asiakastiedolla tarkoitetaan potilastietoa ja sosiaalihuollon asiakastietoa.

01.01.2024 lähtien kaikki asiakirjat, jotka ovat syntyneet iäkkäiden tai vammaispalveluiden palvelutehtävissä, säilytysaika on 10 vuotta asian sulkemisesta tai kun vammaispalveluiden tarve on päättynyt. Poikkeuksena on otosaineistot,

jotka säilytetään pysyvästi (sosiaalihuollossa 8., 18. ja 28. päivinä syntyneet).

Sosiaalihuollon kanta-arkistoon liityttäessä arkistointi hoituu sähköisesti kanta-arkiston kautta.

Kotihoito Riutta Oy:llä on jonkin verran paperista, tietosuojan mukaisesti tallennettavaa / säilytettävää materiaalia.

Mikäli asiakasta koskevia tietoja on tulostettuna paperisena, säilytetään niitä erillisessä lukollisessa kaapissa, johon vain vastuuhenkilöillä on pääsy.

Arkistointi pyritään pitämään mahdollisimman pienenä ja sähköisessä muodossa asiakkaan omien tietojen takana asiakastietojärjestelmä DomaCaressa

3.4.1 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kotihoito Riutta Oy:ssa on käytössä DomaCare- toiminnanohjausjärjestelmä. Palvelun tuottaa Invian Oy. DomaCare löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

DomaCare toimii yrityksessämme toiminnanohjaus- ja sisäisen viestinnän järjestelmänä.

Miten huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä?

Hoitajat käyttävät päivittäisessä työssään Domacaren mobiiliversiota. Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön, työaloituksen yhteydessä. Perehdytykseen kuuluu mm. laiteopastus ja säilytys, järjestelmiin kirjautuminen ja niiden sulkeminen, kirjaamiseen liittyvä perehdytys. Hoitajien päivittäiskirjaamista seurataan ja ohjataan säännöllisesti.

DomaCare pääkäyttäjillä (toimitusjohtaja, vastuusairaanhoitaja) on vankka kokemus järjestelmän käytöstä, ja he perehdyttävät työntekijät järjestelmän käyttöön. Henkilökuntaa ohjataan kääntymään pääkäyttäjien puoleen, mikäli heillä on ongelmia järjestelmän käytössä. Mikäli ongelmat ei ratkea pääkäyttäjien avulla, ottavat pääkäyttäjät yhteyden Domacare- tukipalveluun. Henkilökunnalla on tiedossa pääkäyttäjien yhteystiedot.

Hyödynnämme Domacaren maksuttomia webinaareja ja koulutuksia, osana käyttöön liittyvän osaamisen vahvistamista.

Koulutukissa käydään läpi ajankohtaisia asioita Domacaren käyttöön liittyen.

Yrityksen vastuuhenkilöillä (toimitusjohtaja, asiakasvastaava, vastuusairaanhoitaja) on käytössä mobiiliversion lisäksi työpöytäversio, jossa on laajemmat käyttöoikeudet. Vastuuhenkilöt huolehtivat DomaCare-järjestelmän käyttäjätunnusten hallinnasta ja käyttöoikeuksien laajuudesta tarpeen mukaan.

**Milloin asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty?
Kuka palveluyksikössä vastaa sen toteutumisesta?**

Tietoturvasuunnitelma on laadittu 5/2025. Päivitetään 9/2025 aikana.

Asiakastietolain 90 §:n mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä

Tietoturvapoikkeamista ilmoittamme välittömästi yhteistyötahoille ja rekisterinpitäjälle.

Jos asiakas on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluseteliasiakas, on hänen rekisteripitäjänsä tällöin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Näin ollen, tietoturvapoikkeus ilmoitetaan välittömästi ohjeen mukaisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

Mikäli havaitsemme tietojärjestelmässämme asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle merkittävän riskin aiheuttavan poikkeaman, teemme poikkeamasta viipymättä ilmoituksen tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle.

Merkittäviä poikkeamia ovat esimerkiksi

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin tietoturvalle tai tietosuojalle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän tietoturvasuostodistuksen vanheneminen
- säännökseen perustuvan toiminnon puuttuminen tietojärjestelmästä.

Hyvinvointisovelluksen valmistajan on tehtävä Valviralle poikkeamailmoitus, jos se havaitsee hyvinvointisovelluksessaan asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai

tietoturvalle merkittävän riskin aiheuttavan poikkeaman. Lisäksi hyvinvointisovelluksen valmistajan on ilmoitettava merkittävistä poikkeamista kaikille hyvinvointisovelluksen käyttäjille.

Palvelunantajan tai apteekin on ilmoitettava tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle, jos se havaitsee, että sen käyttämässä tietojärjestelmässä on merkittävä poikkeama olennaisten vaatimusten toteutumisessa. Jos palvelunantajan havaitsema merkittävä poikkeama voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, palvelunantajan on tehtävä Valviralle poikkeamailmoitus.

Jos tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen merkittävä poikkeama vaarantaa asiakas-, potilasturvallisuuden tai tietoturvan, poikkeamailmoituksen Valviralle voi tehdä myös esimerkiksi apteekki, Kansaneläkelaitos (Kela) tai Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Jos tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on tietosuojapoikkeamia, niistä on ilmoitettava tietosuojavaltuutetulle.

Vapaamuotoinen poikkeamailmoitus tehdään Valviran kirjaamoon sähköpostiosoitteeseen kirjaamo@valvira.fi. Salassa pidettävää tietoa lähetettäessä, käytämme suojattua sähköpostiyhteyttä <https://turvaviesti.valvira.fi>. Poikkeamailmoitus voidaan tehdä myös postilla osoitteeseen Valvira/Kirjaamo, PL 43, 00521 Helsinki.

Poikkeamailmoituksen perusteella Valvira voi aloittaa valvonnan, joka voi kohdistua tietojärjestelmäpalvelun tuottajaan tai tietojärjestelmää käyttävään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajaan.

Kotihoito Riutta Oy:ssa on laadittu tietoliikenne- ja sähkökatkosten varalle erillinen toimintaohje, joka löytyy perehdytyskansista

Toimitusjohtaja vastaa omavalvonnallisista toiminnoista, koko poikkeaman ja häiriötilanteen ajan.

3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Anette Kenias anette@riuttakotihoito.fi 0458737166.
--

Kotihoidossa ilmenevät tyypilliset infektiot liittyvät kausi-influenssaan sekä vatsatautiepidemiaan.

Infektiokausina suunnittelemme työt mahdollisuuksien mukaan hoitamalla terveenä säilyneet asiakkaat ensin ja tämän jälkeen sairastuneet.

Pyrimme myös rajaamaan hoitohenkilökunnan käyttöä niin, että sairastuneiden asiakkaiden luona hoitohenkilökunnan vaihtuvuutta ei tulisi.

Infektiokausina hygieniakäytännöissä korostetaan käsihygienian merkitystä, infektioiden torjunnassa ja leviämisessä.

Asiakkaan terveydentilan muutoksissa, ja yleistilan laskiessa, varmistamme jatkohoidon omalle terveysasemalle tai päivystykseen, joko asiakkaan omaisten avustamana, kiireettömän tai kiireellisen kuljetuksen (ensihoidon) avulla. Kirjaamme asiakkaan terveydentilanmuutokset DomaCare- asiakastietojärjestelmän lisäksi Lifecare-potilastietojärjestelmään.

Asiakkaan omaiselle raportoidaan aina erikseen sovitun tavan mukaisesti terveydentilassa tapahtuvat muutokset.

Infektioriskit haavanhoidossa

Kotihoidossa huolehdimme myös asiakkaiden haavanhoidosta, johon jokainen työntekijä perehdytetään tapauskohtaisesti. Haavanhoidossa hyödynnämme terveyskeskuksen auktorisoituja haavanhoitajia sekä lääkäriyhteistyötä, yksilöllisen haavanhoidon toteuttamiseksi. Haavanhoidon periaatteiden ja aseptisen työskentelyn osaamisen varmistaminen käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa, ennen haavanhoitoon ryhtymistä. Toimintaohjeet tulevat päivittymään myös kotihoidon perehdytyskansioon 8/2025.

Suojautuminen

Henkilöstölle on saatavilla asianmukaiset käsien desinfiointivälineet sekä suojaimet, kuten suojakäsineet, essut ja kirurgiset maskit. Suihkuapua annettaessa, käytössämme on kertakäyttöessut sekä kertakäyttöiset pitkävartiset kengänsuojat. Toimistolta löytyvät yllä mainitut tarvikkeet, jotka työntekijä pakkaa työreppuun, asiakaskäynneille lähtiessään.

Käsidesipulloja varten toimistolla on täyttökanisterit, mukana kulkevia käsidesejä varten.

Hygieniavastaa seuraa käsidesien ja suojainten kulutusta kuukausitasolla. Käsidesin täyttökanisterin reunaan merkitään kuukausittain kulutusta osoittava viiva + päivämäärä. Hoitohenkilökunnan on noudatettava tarkasti infektioiden torjuntaan liittyviä ohjeita työssään, erityisesti asiakaskontaktien yhteydessä. Toimiston perehdytyskansiosta löytyvät erilliset hygieni- ja infektioiden torjuntaohjeet.

Hoitotyöhön osallistuvilta edellytämme kynsilakattomuutta sekä kynnet on pidettävä lyhyenä. Kädet pestään työvuoroon saavuttaessa sekä pois lähdettäessä.

Mahdollisuuksien mukaan kädet pestään saippualla ja vedellä sekä kuivataan huolellisesti myös ennen asiakaskäyntejä. Mikäli käsienpesu on mahdotonta, tulee kädet desinfioida ennen ja jälkeen asiakaskontaktin.

Rokotukset

Henkilöstölle tiedotetaan tarvittavien ja vapaaehtoisten rokotusten saamisesta työterveyshuollon ohjeiden mukaisesti. Henkilöstön rokotuksissa huomioidaan Tartuntatautilain (1227/2016) mukaiset vaatimukset.

Muistutamme ja ohjaamme henkilökuntaa säännöllisesti hygieniakäytänteiden ja aseptisen työjärjestyksen noudattamisesta.

Henkilöstöä koskevia infektioita ja tarttuvia tauteja seurataan työterveyshuollon toimesta. Toimitusjohtaja vastaa työterveyshuollon kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja tulee vahvistamaan yhteistyötä syksyn 2025 aikana järjestettävällä yhteistyötapaamisella.

Asiakkaiden infektioita ja tarttuvia tauteja ei ole toistaiseksi kirjattu muualle, kuin DomaCare- ja Lifecare – järjestelmään. Tämän osalta tulemme kehittämään seurantamenetelmän.

3.5.2 Jalkojenhoitotyö

Jalkojenhoitotyön toteuttamisessa noudatamme erityistä huolellisuutta, aseptiikkaa sekä välinehuollon periaatteita.

Työ toteutetaan työympäristöä suojaamalla asianmukaisesti, lattia- ja pöytäsuojainten avulla sekä puhdistamalla alueet hoidon jälkeen asianmukaiseen kuntoon. Jalkojenhoitaja huolehtii myös työstä aiheutuneiden jätteiden hävittämisen asianmukaisesti pois.

Asiakas- sekä työturvallisuus huomioidaan myös jalkojenhoitajan henkilökohtaisten suojainten avulla (käsien desinfektointi, maski/visiiri, essu, vinyylihansikkaat).

Jokainen instrumentti huolletaan ja steriloidaan käytön jälkeen.

Kaikkien jalkojenhoidon lääkinnällisten laitteiden ja instrumenttien kunto ja toiminta tarkistetaan aina, ennen jokaista hoitotoimenpidettä.

Rikkinäiset ja vioittuneet tuotteet huolletaan tai hävitetään asianmukaisesti- tilanteen mukaan.

Jokaista uutta asiakasta varten käytetään puhtaita ja steriloituja työvälineitä.

Välittömästi työn tekemisen jälkeen, käytetyt instrumentit siirretään likaisille työvälineille tarkoitettuihin tiiviisiin rasioihin odottamaan pesua, desinfiointia ja sterilointia.

Kuivaporan kaikki pinnat sekä käsikappale johtoineen pyyhitään huolellisesti asiakkaiden välissä Cleanisept Wipes desinfektioliinoilla.

Välinehuolto toteutetaan huoltamalla jokainen instrumentti pesemällä ja desinfioimalla *ultraäänipesulaitteella*. Tämän jälkeen jokainen instrumentti kuivataan ja tarkastetaan yksitellen. Mikäli pinnoilla on havaittavissa epäpuhtauksia, instrumentti harjataan ja pestään puhtaaksi ja käytetään uudestaan ultraäänipesulaitteessa.

Tämän jälkeen instrumentit siirretään *kuumailmasterilaattoriin*. Steriloinnin jälkeen instrumentit pakataan omiin, säilytys- ja kuljetusrasioihin. Työ suoritetaan desinfioiduin käsin sekä tehdaspuhtaita hanskoja käyttämällä.

Viiltävät jätteet hävitetään särmäastiaan ja täyttynyt särmäastia toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi.

Kaikki lääkinnälliset laitteet ja instrumentit on ilmoitettu ja ne tarkistetaan jokaisen käyttökerran jälkeen sekä ne huolletaan asianmukaisesti seuraava käyttökertaa varten, noudattaen välinehuollon asianmukaisuutta.

3.5.3 Lääkehoitosuunnitelma

Kotihoito Riutta Oy:n lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 2024. Viimeisin lääkehoitosuunnitelman päivitys on ollut 8/2025, joka on lääkärin allekirjoituksella vahvistettu/hyväksytty.

Kotihoito Riutta Oy:n käytössä on Medics24 yrityksen tuottama Sirppa-lääkevastuupaketti. Sirppa-lääkehoidon vastuupaketin tuottaa moniammatillinen tiimi; johon kuuluvat lääkäri, farmaseutti (LHKA) ja sairaanhoitaja.

Kotihoito Riutan vastuusairaanhoitaja vastaa lääkehoidon asianmukaisuudesta, huolehtimalla mm. henkilöstön ajantasaisista lääkehoitoluvista, riittävästä perehdytyksestä lääkehoidon suhteen, sekä seuraamalla lääkehoitoon liittyviä läheltä piti, haitta- ja vaaratapahtumia. Vastaava sairaanhoitaja ottaa henkilöstön lääkehoidon näytöt sekä valvoo lääkehoidon tentit.

Vastaavasairaanhoitaja seuraa säännöllisesti lääkehoidon raportointia ja poikkeamia. Kaikki lähetä piti- ja vaaratilanteet käydään läpi tiimipalavereissa.

Vastuusairaanhoitajalla on päävastuu apteekin annosjakelu- ja apteekkisopimusten päivittämisestä ja reseptien uusimisten seurannasta sekä lääkäryhteistyöstä.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö,

tehtävänimike ja yhteystiedot:

Vastuusairaanhoitaja Tiina Lehto, tiina@riuttakotihoito.fi p.0503229078

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastuusairaanhoitaja Tiina Lehto, tiina@riuttakotihoito.fi p.0503229078

3.5.4 Lääkinnälliset laitteet

Yrityksellämme on käytössä tavanomaiset kotikäytössä käytettävät välineet. Lisäksi käytössämme on jalkojenhoitotyöhön tarvittavat työvälineet, instrumentit ja laitteet, kuten ultraäänipesulaite, kuumailmasterilaattori, Escort III-pora, veitsenvarret- ja terät, poranterät, sakset ja leikkurit, kaksipäiset instrumentit ja instrumenttiottimet.

Kaikki Kotihoito Riutta Oy:n lääkinnälliset laitteet on luetteloitu laitereksteriin. Laitereksteristä seuraamme välineiden käyttöikää toimittajan ohjeen mukaisesti. Jokaisen laitteen tunnistetiedot, huoltoajankohdat ja käyttäjät on kirjattuna laitereksteriin. Kaikki lääkinnälliset laitteet ovat CE-merkittyjä.

Vastuusairaanhoitaja päivittää ja huolehtii, laitteiden ajantasaiset huollot sekä ohjaa ja opastaa henkilökuntaa laitteiden käytössä sekä ylläpidossa, kuten puhdistus, lataus, paristojen vaihto ja muu, käyttöön liittyvä opastus. Olemme kehittämässä perehdytyksen seurantakortit, joihin liitämme lääkinnällistenlaitteiden käytön osaamisen kartoituksen. Vastuusairaanhoitaja valvoo/varmistaa laitteiden käytön osaamisen.

Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Lääkinnällistenlaitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista, viimeistään seuraavana arkipäivänä PDF-lomakkeella, osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi

Työntekijät ilmoittavat kaikista laitevikoihin ja vaaratilanteisiin liittyvistä tapahtumista ensisijaisesti vastuusairaanhoitajalle virka-aikana, muina aikoina ilmoitus on tehtävä toimitusjohtajalle. Vastuuhenkilö huolehtii ilmoituksen tekemisen Fimealle.

Välineet hankintaan tunnetuilta toimittajilta ja noudetaan toimittajien ohjeistuksia välineiden käytössä.

Kotihoito Riutta Oy:n lääkinnällistenlaitteiden vastuuhenkilönä toimii

Vastuusairaanhoitaja Tiina Lehto, tiina@riuttakotihoito.fi p.0503229078

Vastuu lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluiden järjestämisestä on

pääasiassa perusterveydenhuollolla ja erikoissairaanhoidolla.

Apuvälinepalveluihin kuuluvat apuvälineiden tarpeen määrittely, välineiden sovitustarve, luovutus omaksi tai käytettäväksi, käytön opetus ja seuranta sekä välineiden huolto

Espoon apuvälinekeskus, Espoon yksikkö Hus, Espoon sairaala 09 471 74200
(soittoaika ma-pe 9.00–11–00)

Kauniaisten yksikkö, Kauniaisten terveysasema

P.050 411 527

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kotihoito Riutta Oy:n käyttämistä laitteista ja tarvikkeista vastaa sh. Tiina Lehto

tiina@riuttakotihoito.fi p.0503229078

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
Pistostapaturmat	Suuri, työntekijän altistuminen veriteitse tarttuvalle taudille	Perehdytys ja ohjaus. Vahingon sattuessa, oltava selkeät toimintaohjeet
Lääkehoidon virheet	Suuri, haittaa asiakkaan terveydelle ja turvallisuudelle- pahimmassa tapauksessa kuolema	Lääkehoidon osaamisen varmistaminen, koulutus ja perehdytys säännöllisesti. Avoimuus ja rakentava keskustelu- kuinka voimme jatkossa ehkäistä haittatapahtumat. Lääkepoikkeaman kirjaaminen DomaCaren
Lääkinnällistenlaitteiden toimintahäiriöt	Keskisuuri, Hoidon ja terveydentilan seurannan laiminlyöminen	Laitteet huollettava ja tarkistettava säännöllisesti sekä toiminnan dokumentointi
Hoito- ja palvelusuunnitelmien laiminlyönti	Suuri, asiakas ei saa hänelle kuuluvaa palvelua	Työtehtävien hoitamiseen varataan riittävä aika. Asiakkaiden väliin jäävä siirtymäaika oltava realistinen. Hoito- ja

		palvelusuunnitelmien päivittäminen tarpeen vaatiessa
--	--	--

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstömäärä

Kotihoito Riutta Oy:n henkilökunta koostuu tällä hetkellä kolmesta (3) vakituisesta työntekijästä sekä neljästätoista (14) tuntityöntekijästä, jotka ovat koulutukseltaan lähi-, sairaan- ja terveydenhoitajia.

Henkilöstön määrä vaihtelee asiakastilanteen mukaan. Henkilöstön kokonaistarvetta seurataan säännöllisesti ja arvioidaan, mikä on henkilöstön määrän tarve. Työvuorot suunnitellaan 3- viikon jaksoissa, jolloin voimme ennakoida henkilöstötarpeemme. Tällä hetkellä työt jakautuvat tasaisesti vastuuhenkilöiden kesken, jotka toimivat asiakastyössä päivittäin.

Vakituisesti tuntityönä tekevät hoitamme suorittavat kaikki ne vuorot, joihin vastuuhenkilöt eivät ole käytettävissä. Kasvatamme jatkuvasti sijaispoolia, kasvavaa asiakasmäärää silmällä pitäen.

Vastuusairaanhoitaja toimii asiakastyössä 1–2 päivää viikossa ja 1–2 päivää toimistotyössä. Asiakasvastaavan ja toimitusjohtajan työskentelevät vuoroviikoin asiakastyössä aamu-/iltavuoroissa. Tällä toimintamallilla, myös vastuuhenkilöt voivat paikata akuutteja poissaoloja, mikäli sijaispoolin kautta ei saada työntekijää paikkaamaan henkilöstöpuutosta.

Kotihoito Riutta Oy on palkkaamassa vakituista henkilökuntaa tulevien kuukausien aikana. Rekrytoinnissa kiinnitämme huomion koulutukseen, aiempaan työkokemukseen sekä kielitaitoon ja soveltuvuuteen yrityksemme palvelukseen arvojemme mukaisesti. Kotihoito Riutta Oy:n yrittäjillä, on oman työhistoriansa kautta hyvä verkosto ammattitaitoisista hoitajista ja pyrimme hyödyntämään verkostoaamme rekrytoinneissa.

Opiskelijat

Sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoiden tullessa harjoittelujaksolle, saa hän työparikseen nimetyn opiskelijaohjaajan (lähihoitaja/sairaanhoitaja), jolla tulee olla pätevyys opiskelijaohjaukseen. Opiskelija toimii ohjaajansa mukaisissa työvuoroissa ja ohjaaja vastaa opiskelijan toiminnasta, koko harjoittelujakson ajan. Ohjaajan tukena toimii vastuusairaanhoitaja sekä muu tiimi.

Opiskelijan opintopisteet määrittävät sen, onko hänellä oikeus itsenäiseen

työskentelyyn, esimerkiksi lähi-/sairaanhoitajan sijaisuudessa. Opiskelijalla tulee olla suoritettuna kaksi kolmasosaa kyseiseen ammattiin johtavasta tutkinnosta, jotta hän voi työskennellä esim. kesälomasijaisuudessa.

Sairaanhoitaja opiskelija voi tehdä lähihoitajan sijaisuutta (ei kuitenkaan saa käyttää lähihoitaja nimikettä) mikäli työnantaja arvioi hänen osaavan toimia turvallisesti ja ammattitaidolla kotihoidossa (www.tehy.fi)

Opiskelija sijaisena

Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut kaksi kolmasosaa (140/180 op) kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan ja opintojen aloittamisesta on kulunut vähemmän kuin kymmenen vuotta.

Ammattipätevyys

Jokaisen työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan Valviran JulkiTerhikki/JulkiSuosikki rekisteristä työntekijän aloittaessa työtehtävässään. Lisäksi työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten kansa työskentelyyn.

Uuden työntekijän tulee suorittaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti lääkehoidon näytöt vastaavalle sairaanhoitajalle sekä suorittaa LOVE-lääkeluvat, mikäli nämä eivät ole voimassa.

Yrityksemme henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen, Rai-järjestelmän koulutukset, ensiapukoulutukset sekä muu täydentävä koulutus esimerkiksi haavanhoito. Koulutuksia järjestetään jokaisen henkilön kohdalla tarpeen mukaan.

Työntekijöiden perehdytys asiakaskäynteihin toteutetaan, kulkemalla kokeneemman työntekijän matkassa 1–3 päivän ajan, riippuen aloittavan työntekijän osaamisen ja kokemuksen tasosta.

Tulemme kehittämään yksikköömme perehdytyksenseurantalomakkeen, jota hyödynnetään uuden työntekijän perehdytyksen varmistamisessa

Henkilöstön hyvinvointi

Työssä jaksaminen huomioidaan osana kokonaisvaltaista henkilöstöstrategiaa. Hyvinvointia edistäviä toimenpiteitä ovat esimerkiksi säännölliset työhyvinvointikyselyt. Työtaakan tasapainottaminen ja joustavat työjärjestelyt ovat keskeisiä tavoitteita, joilla pyritään ehkäisemään työuupumusta ja edistämään työntekijöiden tyytyväisyyttä

työympäristöönsä.

Näiden toimenpiteiden lisäksi pyrimme hyödyntämään jatkuvaa sisäistä koulutusta ja tiimipalavereita, joissa käsitellään ajankohtaisia tapauksia ja jaetaan hyviä käytäntöjä. Tiimipalaveri käytäntöä tullaan vahvistamaan, ja ne tullaan suunnittelemaan viikoittain tapahtuvaksi.

Tavoitteemme on luoda ilmapiiri, jossa työntekijät voivat kehittää osaamistaan ja jakaa tietämystään toistensa kanssa. Lisäksi työntekijöiden työhyvinvointia seurataan säännöllisesti yksilöllisillä keskusteluilla, jotta mahdolliset haasteet voidaan tunnistaa varhaisessa vaiheessa ja ratkaista tehokkaasti. Tulemme pitämään myös puolivuositain ns. onnistumiskeskustelut, jossa käymme yksityiskohtaisemmin läpi työntekijän ammatillisen kehittymisen, kehittämistarpeiden sekä työhyvinvoinnin osa-alueet

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta

Jokaisen työntekijän osaamista arvioidaan jo rekrytointi vaiheessa. Kiinnitämme erityistä huomiota työntekijän aiempaan työkokemukseen sekä hyödynnämme suosittelijoiden näkemystä työhön soveltuvuuden osalta. Uudet työntekijöiden, jotka ovat juuri valmistuneet ammattiin, saavat vähintään kolmen (3) päivän mittaisen perehdytyksen työhön. Perehdytys jatkuu läpi koeajan, joka huomioidaan mm. yhteiskäyntejä tekemällä kokeneemman hoitajan matkassa.

Työstämme parhaillaan perehdytyksen aineistoa, vahvistamaan osaamista, oppimista ja työnlaatua.

Vastuuhenkilöt käyvät päivittäin vuorovaikutusta henkilöstön kanssa ja ohjaten ja tukien hoitotyössä, niin puhelimitse, kuin tarpeen vaatiessa myös yhteiskäynneillä asiakkaan luona.

Vastuuhenkilöt seuraavat henkilöstön päivittäiskirjaamista asiakaskohtaisesti.

Palaute hoitotyöstä

Vastuuhenkilöille sekä henkilöstölle tulee suoraa palautetta asiakkailta, hoitajien toiminnasta hoitotyössä. Palaute on pääasiassa ollut positiivista, mutta myös toiminnan kehittämiseen liittyvää palautetta on tullut.

Otamme kaiken palautteen vastaan asiakkailta ja viemme nämä henkilöstön tietoon viipymättä. Suoritamme korjaavat/parannettavat toimenpiteet yhteistyössä tiimin kanssa, jolloin sitouttaminen korjattuihin toimintatapoihin tullaan käymään huolella läpi.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen

Riskien tunnistaminen on päivittäistyöhön kuuluvaa aktiivista seurantaa ja tarkastelua,

riskien ja haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu riskienhallinnan tunnistamisen osa-alue. Tämä kattaa mm. seuraavat kohdat: asiakkaan kodin turvallisuus, turvallinen lääkehoito, laiteturvallisuus, henkilöstö sekä tietoturva

Henkilökunta voi tuoda esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, kuten suullisesti tai kirjallisesti vastuuhenkilöille.

Tutustuttuamme muiden palveluntuottajien omavalvontaan, päädyimme hyödyntämään laatupoikkeamaraportointia DomaCareen luotavan ”HAIPRO” – asiakkuuden kautta.

Tähän HAIPRO-asiakkuuteen kirjataan kaikki, lähetä piti, riski-, ja haittatapahtuman sen lisäksi, että ne kirjataan myös asiakkaan omalle sivulle DomaCare-asiakastietojärjestelmään sekä Lisäksi kirjaamme kaikki asiakkaalle asti menneet poikkeamat Lifecare- potilastietojärjestelmään.

HAIPRO- asiakkuuden kautta pystymme seuraamaan aktiivisesti kaikkia riski-, haitta-, ja vaaratapahtumia, jotka liittyvät niin asiakastyöhön, kuin myös asiakastyön ulkopuolella esiintyviin haitta- tai vaaratapahtumiin. Lisäksi tämä käytännön ylläpitäminen on helppoa ja vaivatonta henkilöstön näkökulmasta. Kirjaaminen tapahtuu oikea-aikaisesti, kun tietojärjestelmää ei tarvitse hakea toisen sovelluksen tms. kautta. helposti saatavilla.

Käymään kaikki raportoidut tapahtumat yhdessä tiimin kanssa läpi, tiimipalaverissa sekä tilanteen vakavuuden mukaan, tarvittaessa saman päivän aikana.

Kaikki riski-, haitta-, ja vaaratapahtumat on kirjattava saman päivän aikana, kun tilanne on sattunut.

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
Säännöllisten tiimipalaverien puute	Suuri, henkilökunnan avoin vuorovaikutus häiriintyy. Työn haasteet korostuvat, tiedonkulku puutteellista	Tiimipalaverit on laitettava kalenteriin ja näistä on pidettävä kiinni
Perehdytys puutteellista	Suuri, hoitovirheet, tapaturmat	Perehdytysmateriaali ajan tasalle. Selkeä strategia perehdytyksen toteuttamiseen

Vuosilomat	Keskisuuri, palveluiden aloituksen viivästyminen	Sijaisten rekrytointi lomien ajaksi aloitettava hyvissä ajoin
Ajanhallinta	Keskisuuri, ylityöt, työuupumus, asiakaskäynnit viivästyvät	Työnohjaaminen, ajolistojen tarkistus ajantasaiseksi
Johtaminen	Suuri, henkilökunnan vaihtavuus	Aikaa johtamistyöhön, läsnäoloon ja henkilökunnan tukemiseen ja ohjaamiseen

3.7 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Kotihoito Riutta Oy:ssä noudatetaan LUVN:in 2023 laatimaa ohjetta ”Asiakkaan itse määäämisoiikeuteen puuttumisesta asiakkaan kotona.”

Asiakkaan itsemäääämisoiikeuteteen puuttuminen tapahtuu vain äärimmäisissä tilanteissa/poikkeustapauksissa, kun se on välttämätöntä asiakkaan tai toisen henkilön turvallisuuden vuoksi. Kotihoidossa emme pääsääntöisesti suorita rajoitustoimenpiteitä. Ennen rajoitustoimenpiteitä selvitämme muut lievemät keinot. Rajoittamistoimenpiteistä päättää aina lääkäri. Itsemäääämisoiikeuteen puuttuminen on vakava asia, joka edellyttää huolellista harkintaa ja laillisia perusteita.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimenkuva

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan työnkuvaan kuuluvat neuvonta ja ohjaus potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvonta asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaminen asiakkaan oikeuksista, toiminta asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä neuvonta ja tarvittaessa avustaminen valituksien tekemisessä.

Länsi-Uudenmaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander ja Katri Tuomi-Andersson,

p. 029 151 5838, sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi

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

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia. Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen <https://turvaposti.luvn.fi> (ulkoinen linkki)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050 ma–pe 9–12

Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Asiakkaan oikeusturva palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, viimeistään 14 vrk. kuluessa

Muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle:

Nimi, virka-asema, yhteystiedot

Anette Kenias, asiakasvastaava, anette@riuttakotihoito.fi p.0458737166

Kotihoito Riutta Oy:n henkilökunta perehdytetään valvontalain 29§ mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen heti työsuhteen alussa, perehdytyksen yhteydessä.

Henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäynnösten estämättä asiakasvastaavalle/toimitusjohtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa.

Mikäli havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi ja välittää tiedon tapahtuneesta asiakasvastaavalle/toimitusjohtajalle heti/seuraavana arkipäivänä soittamalla tai hyödyntämällä DomaCare- viestiosiota. Asiakasvastaava/toimitusjohtaja keskustelelee asiasta kaikkien osapuolten kanssa ja on yhteydessä myös asiakkaan omaiseen. Keskustelussa tapahtuma käydään läpi kaikkia osapuolia kuunnellen ja sovitaan jatkotoimenpiteistä.

Mikäli asiakas ja/tai hänen läheisensä antaa palautetta asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, sovitaan yhteistapaaminen asiakkaan haluamalla kokoonpanolla ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. Mikäli palaute koskee työntekijän toimintaa, asiakasvastaava/toimitusjohtaja selvittää tapahtunutta työntekijän kanssa ja päättää jatkotoimenpiteistä.

Epäiltäessä läheisen tai muun henkilön kohtelevan kaltoin asiakasta joko psyykkisesti, fyysisesti tai taloudellisesti, tehdään asiasta Hyvinvointialueelle huoli-ilmoitus tai ollaan suoraan yhteydessä Seniori-infoon.

Asiakkaiden ja omaisten saatavilla on sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot omavalvontasuunnitelmassa. Tarvittaessa asiakas ohjataan tekemään rikosilmoitus. Tarvittaessa asiasta raportoidaan Hyvinvointialueelle.

Kotihoito Riutassa, asiakas on omien asioidensa asiantuntija. Yhteinen näkemys asiakkaan hoidosta ja tarpeista on tärkeä ja ohjaa palvelusuunnitelman tekoa. Palvelusuunnitelma kirjataan käyttämäämme asiakastietojärjestelmään (DomaCare) jonka sisällön hoitaja pystyy tarkistamaan asiakaskäynnin yhteydessä.

Palveluntarpeen arviointi toteutetaan hyvinvointialueen toimesta ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaille, lisäksi näiden asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat tehdään aina hyvinvointialueen kautta. Nämä hoito- ja palvelusuunnitelma siirretään sellaisenaan Kotihoito Riutta Oy:n asiakastietojärjestelmä DomaCaren.

Suunnitelma päivitetään asiakkaan voinnin muuttuessa tai vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Suunnitelman päivittämisestä päävastuu on hyvinvointialueella, yhteistyössä asiakkaan omahoitajan kanssa. Omahoitaja on tarvittaessa yhteydessä ostopalveluiden sairaanhoitajaan, asiakkaan tilanteen muuttuessa oleellisesti ja pyytää tarvittaessa uutta palvelutarpeen arviota.

Suunnitelmaa tehdessä käytetään apuna RAI-arviointia, jolla arvioidaan arjessa selviytymistä. Henkilökunnan hyvä tuntemus asiakkaasta auttaa toteuttamissuunnitelman teossa ja palvelun tarpeen arvioinnissa.

Asiakkaan toimintakyvyn mittarina hyödynnämme myös mm. MMSE-testiä (Minimental State Examination). Hoito- ja palvelusuunnitelma on päivittäin käytössä oleva dokumentti, joka ohjaa työntekijöitä päivittäisissä toiminnoissa. Dokumentti on tallennettu jokaisen asiakkaan tietoihin. Uusi työntekijä tutustuu aina ensin asiakkaan suunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään aina, mikäli toiminnassa tai asiakkaan kunnossa tai asiakasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia. Viikkopalaverissa käsitellään mahdollisia muutoksia asiakaskunnassa.

3.8 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Emme hyväksy asiakkaan epäasiallista kohtelua missään muodossa. Asiakkaita kehoitetaan kertomaan, mikäli epäasiallista kohtelua esiintyy ja vastuuhenkilön tehtävä on puuttua siihen välittömästi.

Asiakkaalla on oikeus tehdä epäasiallisesta kohtelusta muistutus yrityksen vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli on tyytymätön kohteluunsa. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, viimeistään 14 vrk. kuluessa

Asiakkaiden asuntoihin ei mennä ilman heidän lupaansa eikä heidän liikkumistaan rajoiteta millään lailla. Jos asiakkaaseen kohdistuu epäasiallista kohtelua, haittaa tai vaaraa, vaativat ne välitöntä reagointia, korjaavien toimenpiteiden suorittamista sekä informaation jakamista.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käydään läpi tilanteet, joissa asiakas on joutunut kokemaan epäasiallista kohtelua.

Asiakkaan kuuleminen on ensiarvoisen tärkeää näissä tilanteissa. Mikäli asiakas tekee valituksen, Kotihoito Riutta Oy:n asiakasvastaava selvittää tapahtuman yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa, kuuntelemalla kaikkia osapuolia ja tutkimalla kirjaukset tapahtumasta. Tapaamisen perusteella tehdään ne korjaukset ja/tai muutokset asiakkaan hoidossa, jotka asiakas, hänen omaisensa ja asiakasvastaava katsovat yhdessä tarpeelliseksi.

Jatkotoimenpiteistä sovitaan yhdessä haittatapahtuman ja vaaratilanteen luonteen perusteella. Tapahtuman perusteella ja asiakkaan sekä omaisten hyväksyessä ilmoitamme tarvittaessa haittatapahtuman sen käsittelystä vastuussa olevalle viranomais taholle.

Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteys hyvinvointialueen alueelliselle vastuuhenkilölle. Jos asiakkaan hoitotilanne ei tästä huolimatta korjaantuisi, on asiakkaalla/omaisella oikeus tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan.

Vakavat asiakaspalautteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa ja tehdään korjaavat toimenpiteet välittömästi.

Henkilöstön kanssa pidettävien tiimipalavereiden yhtenä tarkoituksena on estää palvelupoikkeamat sekä varmistua siitä, että asiakaspalautteet käsitellään aina ajoissa, jotta välttyään vakavista poikkeamista tai palautteista.

Suurin osa terveys- ja sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa.

Palvelun perustuessa palvelu- tai ostopalvelusopimukseen valitus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (hyvinvointialueelle).

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Kaikki asiakkaamme asuvat omissa kodeissaan. Koti on asiakkaalle turvapaikka ja henkilökunnan tulee kunnioittaa jokaisen kotia. Asiakkaan kanssa sovitaan, saako kotiin mennä omilla avaimilla vai haluaako asiakas avata itse oven hoitajalle.

Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus päättää omasta elämästään ja henkilökunta mahdollistaa näiden päätösten toteutumista. Henkilökunnan tehtävä on auttaa asiakasta saamaan oman näköisensä elämä.

Asiakkaalla on oikeus määritellä itse oma avuntarpeensa ja tarvittaessa asiakasta avustetaan, jotta kaikki avuntarpeet saadaan kirjatuiksi palvelusuunnitelmaan.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella

myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tiimipalavereissa käsitellään jokaisen asiakkaan tilanne ja keskustellaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta kunkin asiakkaan kohdalla.

Kotihoito Riutta Oy:ssä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä vaan asiakkaan tai asiakkaan edustajan kanssa sovitaan, kuinka toimitaan, jotta asiakkaan turvallisuus toteutuu.

Tilanteiden muuttuessa asioita tarkastellaan omahoitajan, vastuuhenkilön ja hyvinvointialueen sairaanhoitajien kanssa ja sovitaan mahdolliset uudet toimenpiteet, joilla turvataan asiakkaan arkea. Asiat päivitetään ja kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Kotihoidossa ei ole rajoittamistoimenpiteitä. Mahdollisista rajoittamistoimenpiteistä päättää aina lääkäri.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Keräämme asiakkaiden palautetta asiakastytyväisyyskyselyllä kaksi kertaa vuodessa, jotta hoito ja/tai palvelu vastaa asiakkaan tarpeita ja toiveita. Edellinen asiakastytyväisyyskysely on toteutettu 5/2025.

Kotihoito Riutta Oy:lla on asiakkaiden ja heidän lähiomaisten yhteystiedot, mikä helpottaa yhteistyötä asiakkaiden päivittäiseen hoitoon liittyvissä asioissa ja nopeuttaa mahdollisten parannusehdotuksien eteenpäin vientiä.

Saamme myös säännöllisesti palautetta niin asiakkailta, kuin heidän omaisilta/läheisiltä suoraan kotikäynneillä ollessamme. Kirjaamme palautteet DomaCaren sekä käymme palautteet läpi henkilökunnan kanssa.

Asiakkaan kokemaa hoitoa ja sen laatua mitataan säännöllisellä puolivuositain tehtävällä asiakaspalautekyselyllä. Palautekysely on paperinen kyselylomake, johon asiakas voi vastata. Jos asiakas ei syystä tai toisesta kykene vastaamaan kyselyyn, voidaan pyytää omaista täyttämään tai puolueettomasti täyttämään puolesta vain asiakkaan sanoma. Lisäksi palautekyselyssä on oma osuus asiakkaan omaiselle/läheiselle.

Saadut palautteet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa sekä vastuuhenkilöpalavereissa. Saatujen palautteiden perusteella sovitaan jatkotoimenpiteistä ja käytännön korjaavista toimenpiteistä. Palautteet ja niistä aiheutuneet toimenpiteet kootaan lisäksi yrityksen kotisivuille omahoidonseurantareporttiin.

Muutosten vaikutusta seurataan aktiivisesti yhdessä henkilökunnan kanssa

Toiminnassa tapahtuvat poikkeamat ja virheet

Kotihoito Riutta Oy:lla on tiivis työyhteisö, jossa vastuuhenkilöt osallistuvat päivittäin asiakastyöhön. Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alussa kertomaan vastuuhenkilöille mahdolliset havaintonsa virheistä tai epäkohdista toiminnassa sekä havaituista ulkopuolisista uhista ja haitoista.

Henkilökunta, omaiset tai vastuuhenkilöt raportoivat havaittujen epäkohtien lisäksi myös läheltä piti tilanteista. Vastuuhenkilön velvollisuutena on ryhtyä välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	Keskisuuri, asiakas tyytymätön hoitoon ja palveluun. Lähtökohtaisesti toiminnan on	Selvitettävä tarkoin, mikä on johtanut itsemääräämisoikeuden

	täytynyt tapahtua asiakkaan terveyden ja turvallisuuden ylläpitämiseksi	rajoittamiseen, selvitys asiakkaalle ja mahdollisesti omaisille
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Suuri, asiakas traumatisoituu. Palvelut päättyvät	Emme hyväksy epäasiallista kohtelua missään muodossa. Tilanteen perinpohjainen selvittely asianosaisten kanssa. Työjärjestelyt, työnohjaus
Puutteellinen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään	Keskisuuri, kirjaaminen toimii tarpeen vaatiessa asiakkaan ja hoitajan välisenä oikeusturvana.	Säännöllinen kirjaamisen tarkastelu ja kriittinen arviointi. Kirjaamisvalmennus

4 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista

Riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet).

Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Kotihoidon riskiarvioinnin pohjalta on nostettu keskeisimmät riskit tarkasteluun. Tarkastelun tavoitteena on pyrkiä vähentämään riskejä.

Kotihoidossa työskennellessä vaaratapahtumia ja riskejä on monia, niin henkilöstöön kohdistuvia, kuin asiakkaisiin.

Keskeisimmät henkilöstöön kohdistuvat riskit ovat hoito- ja nostotilanteisiin liittyvät lihaksistoon- ja luustoon kohdistuva rasite ja vammat. Työergonomiaan huomion kiinnittäminen on ensiarvoisen tärkeää, näiden riskien välttämiseksi

Talvella liukastumisen vaara on mahdollinen ulkona liikuttaessa. Kunnollisten ulkokenkien käyttöön on hyvä kiinnittää huomiota ja tämä otetaan puheeksi henkilöstön kanssa aina säätilanteiden muuttuessa. Lisäksi työsuojelun näkökulmasta keskeisiä asioita ovat: yksin työskentely, kiire, sijaisten vaihtuvuus, joilla on vaikutusta työssäjaksamiseen ja stressitasoon.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinnassa tullaan noudattamaan STM:n Vakavien vaaratapahtumien tutkinta -opasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratapahtumia tutkivat ja selvittävät useat viranomaiset ja toimijat. Toiminnan parantamisen näkökulmasta tärkeintä on kuitenkin palveluntuottajan oma vaaratapahtumien tutkinta.

Tutkinta voidaan käynnistää nopeasti tapahtuman jälkeen ja sen avulla voidaan päästä välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin. Tutkinnalla pyritään luomaan hyvää turvallisuuskulttuuria ja kehittämään turvallisuutta työssä.

Vaaratapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa turvallisuutta ja pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Vaaratapahtumat pyritään tunnistamaan jo ennalta ja arvioimaan ne kriittiset työvaiheet, jotka voivat vaarantaa toimintaa, sen laatua tai vaatimuksia. Kukin työntekijä tarkkailee päivittäisessä työssä vaaran paikkoja niin liikkeellä kuin asiakkaallakin.

Lääkkeenjako on yksi kriittisimmistä työvaiheista asiakkaan kotona. Työ saattaa keskeytyä asiakkaan läsnäolon yhteydessä ja lääkevirheen mahdollisuus on suuri.

Lääkejaon virheitä pyritään estämään tuplatarkastuksilla, jolloin toinen hoitaja varmistaa, että lääkkeet on jaettu lääkelistan mukaisesti dosettiin.

Tulemme siirtymään kaikkien asiakkaiden kohdalla Anja- annosjakeluun, jolloin lääkkeet tulevat suoraan sopimusapteekistamme Espoonlahden apteekista Lippulaivasta, koneellisesti jaettuna lääkerullassa.

Kaikki hoitotyössä tapahtuneet tai ennalta huomattu haittatapahtuma (ns. läheltä piti - tilanne) kirjataan asiakassivulle DomaCare- asiakastietojärjestelmään. Lisäksi näistä kirjataan HAIPRO-ilmoitus. Haittatapahtumat huomannut hoitaja yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa miettii toimintamallin, jolla vaaratapahtuma eliminoidaan. Kaikista tapahtumista tulee informoida vastuuhenkilöitä.

Vastuuhenkilö käy tapahtuman läpi työntekijän ja asiakkaan kanssa ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin, jotta haittatapahtuma ei toistu. Mikäli on tarvetta korjaaviin toimenpiteisiin, niihin ryhdytään tarvittaessa välittömästi, jo ennen kirjaamista ja ilmoittamista.

Mikäli haittatapahtuma on sen laatuinen, että se voi toistua muidenkin työntekijöiden osalta, asia käsitellään tiimipalaverissa. Tuolloin mietitään myös, kuinka em. haittatapahtuman voi ennaltaehkäistä.

Asiakkaan kotona, ensikäynnillä pyritään jo käymään läpi asiakkaan kotona tapahtuva hoitotyö ja sen mahdolliset vaaratilanteet. Voidaan poistaa mattoja, huolehtia hyvästä valaistuksesta, neuvoa asiakasta tai tämän omaista huolehtimaan tarvittavat työvälineet ja apuvälineet hoidon turvallista toteuttamista varten.

Kaikki hoitajat ovat hoitotyön ammattilaisia ja heillä on kokemusta kotihoidon työstä, minkä ansiosta hoitaja voi työssään jatkuvasti seurata mahdollisia vaaranpaikkoja ja tapahtumia. Tapaturmista tehdään tapaturmailmoitus ja se toimitetaan myös työterveyshuoltoon.

Työntekijöihin kohdistuvia läheltä piti- ja vaaratilanteita voidaan käsitellä yhdessä työterveyshoitajan kanssa. Työntekijät ovat vakuutettuna tapaturman varalle Pohjola-vakuutusyhtiössä

STM:n ohjeen mukaan vakavan vaaratapahtuman tutkinta tulee tehdä aina, kun hoidon aikana on tapahtunut äkillinen odottamaton kuolema tai vakava vammautuminen sekä silloin, kun haitta on johtanut sairaalahoidon aloittamiseen tai sen jatkamiseen.

Myös oppimisen kannalta merkitykselliset vakavat vaaratilanteet on syytä tutkia tarkemmin, vaikka asiakkaalle tai potilaalle ei olisi aiheutunut vakavaa haittaa. Toteutuneista haitta- tai vaaratapahtumista sekä läheltä piti -tapahtumista keskustellaan tiimin kanssa. Vastuuhenkilöt seuraavat mahdollisten korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Poikkeaman prosessi:

1. Vaaratapahtuman aikana toimitaan viranomaisohjeiden mukaan ja pyritään estämään lisävahingot henkilöille
2. Yrityksen työntekijät ilmoittavat poikkeamista/vaaratapahtumista heti vastuuhenkilölle
3. Poikkeamat käsitellään seuraavana arkipäivänä tai välittömästi, riippuen sen vakavuudesta ja korjaaville toimenpiteille nimetään vastuuhenkilö
4. Esihenkilö käsittelee asiaa tarvittavien viranomaistahojen kanssa
5. Toimitusjohtaja käynnistää toimenpiteet, jotta tulevaisuudessa vastaavanlainen tapahtuma voidaan välttää, jos mahdollista

Toimenpiteet kirjataan ja viestitään henkilöstölle. Vakavimmat vaaratapahtuman jälkeen tapahtuma puretaan tarvittaessa myös työterveyshoitajan kanssa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Omavalvonnan riskienhallinta perustuu 1.1.2024 voimaan tulleeseen lakiin: laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Laki määrittää, että organisaatioiden on tunnistettava palveluihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia. Organisaatiolla tulee olla selkeät prosessit haattatapahtumien käsittelyyn.

Pyrimme omavalvonnallisin keinon minimoimaan haattatapahtumat, laatimalla johdonmukaiset menettelytavat, tarkistuslistat, työohjeet, merkitsemiset, tiedonkulun varmistukset, kaksoistarkastukset ja fyysiset suojaimet. Aina nämä toimet eivät kuitenkaan ole riittävät, estämään haatta tapahtumia, ja asiakasturvallisuus saattaa vaarantua.

Kun epäily asiakasturvallisuuden vaarantumisesta herää, on välittömästi toimittava haitallisten seurausten vähentämiseksi. Lisäksi menettelyihin kuuluvat asiakkaan oikeuksien varmistaminen, vahinkoa aiheuttaneiden juurisyiden korjaaminen sekä osallisena olleiden ammattilaisten tukeminen.

1. **Tunnistaminen:** Vakavat vaaratilanteet tunnistetaan ja kirjataan välittömästi yrityksen DomaCaren HIPRO-asiakkuuteen.
2. **Raportointi:** Tapahtumat raportoidaan asianmukaisille tahoille ja käsitellään asiakasvastaavan johdolla.
3. **Analysointi:** Jokainen tapahtuma analysoidaan ja sen syyt selvitetään, hyödyntäen esimerkiksi juurisyyn analyysiä
4. **Korjaavat toimenpiteet:** Tapahtumien pohjalta määritellään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja niiden toteutuminen seurataan

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus epäkohdista, jotka vaarantavat asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisen tai asiakasturvallisuuden, valvontalain (741/2023) mukaan. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti toiminnasta vastaavalle henkilölle, Kotihoito Riutta Oy:ssä toimitusjohtaja Mia Nygårdille tai asiakasvastaava Anette Keniakselle

Mikäli henkilöstö havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan, heidän on ilmoitettava siitä viipymättä. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle puhelimitse, DomaCare- asiakastietojärjestelmän viestiosion kautta tai henkilökohtaisesti kasvotusten.

Valvontalain (741/2023) 30 §:n mukaan palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja siihen liittyvistä menettelyohjeista, jotka sisältyvät omavalvontasuunnitelmaan.

Mitä ilmoitetaan

- Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa havaitut puutteet tai epäkohdat, jotka vaarantavat asiakasturvallisuuden tai palveluiden asianmukaisen toteutumisen.
- Esimerkiksi puutteet asiakkaan asemassa ja oikeuksissa, asiakkaan kaltoinkohtelu, tai epäkohdat asiakasturvallisuudessa.

Kenelle ilmoitetaan

- Ensisijaisesti yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle.
- Jos toiminnasta vastaava henkilö ei ryhdy toimenpiteisiin, ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Ilmoitusvelvollisuus koskee:

- Kaikkea sosiaalihuollon henkilöstöä, sekä julkisella että yksityisellä sektorilla.
- Myös toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivia henkilöitä.

Ilmoitusvelvollisuus koskee nimenomaan asiakkaiden turvallisuuteen ja oikeuksiin liittyviä epäkohtia. Henkilöstöön liittyvät työsuoja- tai turvallisuusasiat käsitellään muilla tavoilla, kuten työsuojelulainsäädännön mukaisesti.

Henkilöstön tulee ilmoittaa ja raportoida myös vaara- ja haittatapahtumat sekä epäkohdat ja poikkeamat suoraan vastuuhenkilölle, joka tekee ilmoituksen tapahtumakohtaisesti, arvioiden ilmoituksen vakavuuden, laajuuden, tarvittavat toimenpiteet ja jatkoseurannan tarpeet.

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus ilmoittaa vapaamuotoisesti vaara- ja haittatapahtumista, sekä epäkohdista ja poikkeamista Kotihoito Riutta Oy:n asiakasvastaavalle/toimitusjohtajalle, joko puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse. Mikäli mahdollista, ilmoituksen voi tehdä suullisesti suoraan henkilökunnalle asiakaskäyntien yhteydessä.

Ilmoituksen vastaanottaja välittää tarvittaessa tiedon vastuuhenkilöille viipymättä puhelimitse tai DomaCare viestiosion kautta. Ilmoituksen vastaanottaja tekee

tapahtumakohtaisesti arvion ilmoituksen vakavuudesta, laajuudesta, tarvittavista toimenpiteistä ja jatkoseurannan ja toimenpiteiden tarpeet

Vastuuhenkilö täydentää tapahtumakirjausta, tapahtuman selvittelyn jälkeen Tapahtumatiedot ja aiheutuneet haitat tai vahingot kirjataan huolellisesti DomaCare asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa vastuuhenkilö on yhteydessä Seniori-infoon ja/tai tekee virallisen huoli-ilmoituksen Hyvinvointialueelle.

Asiakkaalle tai omaiselle ilmoitetaan rehellisesti tapahtuneesta haittatapahtumasta, anteeksipyyntö ja ohjaaminen potilasasiamiehen luo kuuluvat ammattietiikkaan.

Henkilöstön kanssa tiimipalaverissa yhdessä käytävä haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyn pääpainona on parantaa turvallisuutta ja pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Toiminta ei kohdistu yksittäiseen työntekijään tai työntekijän toimintaa syyllistäen. Tiimissä pohdimme ja kirjaamme toimintaohjeet siitä, kuinka voisimme paremmin välttää riskit.

Toimitusjohtaja huolehtii omavalvontasuunnitelman ja – raportin päivittämisen. Vaaratapahtumailmoitusmenettelyt tukevat organisaation ja työntekijöiden oppimista. Yrityksenä haluamme toimia rakentavasti ja kannustavasti niin, että henkilöstö uskaltaa tuoda esille kaikki havaitsemansa läheltä piti- ja vaaratapahtumat.

Alla lueteltuna esimerkkejä vakavista poikkeamista

Lääkehoitopoikkeama

Asiakkaaseen kohdistuva lievä sanallinen kaltoinkohtelu

Lievät vahingot yksikössä (esim. kaatumiset, joista ei aiheudu vammaa)

Henkilöstöön kohdistunut väkivallan uhat

Laitteista tai koneista aiheutunut pieni vahinko, ei fyysisiä vahinkoja

Asiakkaan hoitotietomerkinnot puuttuvat tai eivät ole ajan tasalla

Erittäin vakava poikkeama esim.

Lääkehoitopoikkeama, joka on tapahtunut asiakkaalle saakka

Asiakas on joutunut vakavan suullisen tai minkäänlaisen fyysisen kaltoinkohtelun kohteeksi, tai siitä on epäily

Henkilöstöön kohdistunut väkivalta

Fyysinen loukkaantuminen

Kadonnut asiakas

Asiakaskäynti on jäänyt tekemättä

Asiakkaan kuolema

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Kotihoito Riutta Oy toimitusjohtaja käy kaikki palautteet läpi vastuuhenkilöiden kanssa. Palautteet ovat ensiarvoisen tärkeitä toiminnan laadun kehittämisen kannalta, ja niitä hyödynnetään korjaavien toimenpiteiden tekemiseksi.

Omavalvontaa tarkastellaan säännöllisesti toiminnan kehittämisen ja arvioimisen näkökulmasta

Valvontaviranomaisten tekemät havainnot ja korjauskehotukset toiminnan osalta korjataan viipymättä- viimeistään annettuun määräaikaan mennessä ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaan

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kotihoito Riutta Oy on sitoutunut noudattamaan viranomaismääräyksiä ja ohjausta toiminnan kehittämisessä. Omavalvontasuunnitelmaa on täydennetty viranomaismääräysten mukaisesti.

Omavalvonnassa havaitut kehittämistarpeet tullaan toteuttamaan 9/2025 mennessä. Lisäksi jatkamme aktiivisesti omavalvontaa ja toiminnan kehittämistä, vastaamaan kaikkia viranomaismääräyksiä. Huolehdimme laadukkaan, luotettavan ja turvallisen kotihoidon palvelun tuottamisesta omavalvonnallisia keinoja apuna käyttäen.

Kotihoito Riutta Oy:ssä on toteutettu keväällä 2025 valvontakäynti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimesta.

Keskeisemmät valvonta- /ohjauskäynnin korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Palveluntuottajan tulee toteuttaa säännöllisesti omavalvonnan seuranta ja raportoida havaituista muutoksista.	26.6.2025	Toimitusjohtaja	9/2025
Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle päivitetty rekisteröintipäätös heti sen saatuaan, jossa on huomioitu uusi vastuuhenkilö, osoite ja asiakaspaikkamäärä.		Toimitusjohtaja	odotetaan edelleen päätöstä 23.7.2025
Palveluntuottajaa ohjataan lisäämään palveluntuottajan verkkosivuille henkilötietojen käsittelyä koskevan seloste ja huomioimaan myös uusi lainsäädäntö https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saaduskokoelma/2023/703 sekä ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaat.	30.9.2025	Toimitusjohtaja	19.6.2025
Palveluntuottajan tulee jatkaa valmiussuunnitelman laatimista ja laatia poikkeus- ja häiriötilanteita varten toimintakortit.	30.9.2025	Toimitusjohtaja	9/2025
Perehdytyksen toimintakorttien laatiminen	pikaisesti	Vastuuhenkilöt	9/2025
Omavalvontasuunnitelma	26.6.2025	vastuuhenkilöt	27.7.2025

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan laatua ja turvallisuutta seurataan ja raportoidaan jatkuvasti vastuuhenkilöiden ja työntekijöiden toimesta, päivittäisessä hoitotyössä. Kaikki toiminta on sidoksissa omavalvontaan ja sen toteutumiseen.

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan myös asiakastyytyväisyyskyselyillä vähintään kerran vuodessa. Henkilöstölle on suunnitteilla palveluiden laatua koskeva kysely sekä onnistumiskeskustelut, joiden avulla henkilöstön työn kehittämistä ja työssä jaksamista kartoitetaan sekä kehitetään työnsujuvuutta.

Palveluiden laatua seurataan säännöllisesti/jatkuvasti saatujen palautteiden perusteella. Toteutamme omavalvontasuunnitelman raportointia 4 kuukauden välein yrityksemme kotisivuilla. Lisäksi käymme raportin läpi henkilöstön kanssa tiimipalaverin yhteydessä.

Yrityksen omavalvonnan seurantamenetelmässä hyödynnämme eri mittareita, kuten:

- Rai-arvioinnin mittarit
- Hoito- ja palvelusuunnitelmat
- Lääkityspoikkeamien seuranta
- Asiakkuustyytyväisyyskyselyt puolivuositain
- Henkilöstön onnistumiskeskustelut puolivuositain
- Kaikki palaute, joita saamme toiminnastamme, kirjataan yrityksen sisäiseen palautejärjestelmään DomaCaren kautta

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan toimitusjohtajan sekä vastuuhenkilöiden toimesta. Tarvittavat korjaukset tehdään toimintaa ja suunnitelmaan viipymättä.

Toimitusjohtaja tarkistaa omavalvontasuunnitelman vähintään neljän (4) kuukauden välein, käymällä läpi poikkeamatilastot sekä keskustelemalla omavalvonnasta koko henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan seuranta ja raportointi on kalanteroitu yrityksen vuosikelloon. Tehtyjen muutosten vaikutusta seurataan käytännön työssä ja ne raportoidaan yrityksen kotisivuilla omavalvontasuunnitelman raportissa.

Espoossa 13.6.2025

Kotihoito Riutta Oy

Mia Nygård
toimitusjohtaja

Omavalvontasuunnitelman päivitetty kokonaisuudessaan 7.8.2025

Päivitetty 10.9.2025

- siivouspalvelut päättyneet 9/25