



Hoivalähde Oy

Omavalvontasuunnitelma; Sosiaali- ja terveysala

KOTI- JA SAIRAANHOITOPALVELU HOIVALÄHDE OY

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	14
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	16
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	16
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta ja palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	17
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	17
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	17
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	18

Lukijalle

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

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

Omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan, että Hoivalähteen asiakkaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti yksilöllinen tarve huomioiden, laadukkaasti ja turvallisesti. Tähän pääsemme varmistamalla yrityksen hyvän johtamisen, riittävät henkilöstöressit, henkilöstön osaamisen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Koti- ja sairaanhoitopalvelu Hoivalähde Oy
- y-tunnus 2941745-9 SOTERI-rekisteröintinumero 1.2.246.10.29417459.10.0
- osoite: Valtuustokatu 4, 01370 Vantaa p.050 4006516

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Koti- ja sairaanhoitopalvelu Hoivalähde Oy
- Valtuustokatu 4, 01370 Vantaa p.0504006516
- Vastuhenkilö: Heli Lähdeniemi p. 050 4006516, heli.lahdeniemi@hoivalahde.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hoivalähde Oy tuottaa yksityisiä koti- ja sairaanhoitopalveluita sekä tukipalveluita (esim. kotisiivous, asiointiapu, vaatehuoltopalvelu) ikääntyneille, omaishoitajille ja muille, joilla toimintakyky on alentunut sairauden tai vamman vuoksi, kotipalvelua lapsiperheille ja vammaispalveluita; (henkilökohtainen apu, erityinen osallisuuden tuki, valmennus, ammatillinen tukihenkilö, avustaja kotiin, hoitaja kotiin.)

Koti- ja sairaanhoitopalvelu Hoivalähde Oy:n toimintaperiaatteena on asiakaslähtöinen ja yksilöllinen korkealaatuinen palvelu.

Arvojamme ovat ihmisarvon kunnioittaminen, palveluiden laatu, luotettavuus ja ammattitaito.

Kotihoito, kotisairaanhoito ja tukipalvelut ovat toimia, joilla tuetaan yksilön arjessa selviytymistä (siivous, peseytyminen, ruokahuolto, psykososiaalinen tuki, hoiva, huolenpito, turvallinen kehitys, sairaanhoidolliset toimenpiteet).

Hoivalähde Oy:n perustehtävänä on ylläpitää tai parantaa asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, lisätä voimavaroja sekä tukea mahdollisuutta kotona asumiseen.

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain 19 §:n mukainen palvelu. Sen mukaisten edellytysten täytyessä perheellä on oikeus saada lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi välttämätöntä kotipalvelua, kuten lasten- ja kodinhoitoapua. Asiakkaat saavat arkeen tukea, jolla voimaannutetaan perheitä/asiakkaita arjen haasteissa tavoitteellisesti. Tehtävämme on tukea asiakasta/perhettä päivittäisessä arjen selviytymisessä tai esimerkiksi kriisin tai

kuormittavan elämäntilanteen keskellä hänen omassa kodissaan.

Lapsiperheiden kotipalvelu ei sisällä lääkehoitoa.

Vammaispalvelut ovat vammaisuuden tai sairauden perusteella henkilölle järjestettäviä palveluja ja tukitoimia. Niiden tarkoituksena on parantaa vammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja mahdollisuuksia elää kuten muutkin kansalaiset.

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada erityistä osallisuuden tukea, jos hän tarvitsee yksilöllisesti toteutettua toisen henkilön tukea voidakseen päästä vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa tai osallistuakseen vapaa-ajan toimintaan sekä ollakseen osallisena vuorovaikutuksen tai vapaa-ajan tilanteissa.

Tuettu päätöksenteko olisi yksilöllisen tarpeen mukainen tuki asioiden ymmärtämiseen, oman mielipiteen muodostamiseen ja ilmaisemiseen, päätösten seurausten arvioimiseen sekä päätösten tekemiseen ja toteuttamiseen. Erillisenä palveluna tuettua päätöksentekoa voisi saada, jos vammaisen henkilö tarvitsee tukea omassa elämässään merkittävien päätösten tekemiseen.

Valmennuksen tarkoituksena on vahvistaa vammaisen ihmisen itsenäisessä elämässä tarvitsemia taitoja ja parantaa hänen toimintakykyään elämän muutostilanteissa.

Oikeus saada valmennusta kuuluu niille henkilöille, jotka tarvitsevat sitä oppiakseen uusia tai vahvistaakseen olemassa olevia itsenäisessä elämässä tarvittavia taitoja.

selviytyäkseen elämän muutostilanteissa tai valmistautuakseen tällaisiin tilanteisiin.

Hoivalähde Oy:llä on asiakkaita vuosittain 50-100 tilauksista ja niiden kestoista riippuen. Asiakkaista n. puolet ovat yksityisiä asiakkaita ja n. puolet ovat ostopalveluasiakkaita. Palveluita tuotetaan Hyvinvointialueiden ja Hoivalähteen välisiä sopimuksia noudattaen, Palveluseteliasiakkaiden ja Hoivalähteen välistä palvelua määrittää palvelusetelin sääntökirja. Palveluita ei hankita toisilta palveluntuottajilta.

Koti- ja sairaanhoitopalvelu Hoivalähde Oy on kotimainen yritys, joka on rekisteröitynyt palveluntuottajaksi:

Helsingissä, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Lisäksi Koti- ja sairaanhoitopalvelu Hoivalähde Oy:llä on lupa tuottaa terveydenhuollon palveluita (kotisairaanhoito) seuraavissa kunnissa: Askola, Espoo, Hanko, Helsinki, Vantaa, Hyvinkää, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Lapinjärvi, Loviisa, Lohja, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Pukkila, Porvoo, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vihti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma (HOPASU) määrittelee hoidon tavoitteet ja tarpeen, joten ne ohjaavat/määrittävät päivittäistä asiakastyötä. Hoidon- ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja palvelun tuottajan kanssa (sairaanhoitaja tai lähihoitaja/sosionomi). Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan oma näkemys hänen toimintakyvystään ja voimavaroistaan sekä ammattilaisen näkemys asiakkaan toimintakyvystä diagnooseineen. Palvelusuunnitelmassa ja arvioinnissa huomioidaan asiakas holistisena, eli otetaan huomioon psyykinen, sosiaalinen, fyysinen ja kognitiivinen kokonaisuus.

Palvelutarpeen arvioinnissa voi asiakkaan halutessa olla mukana asiakkaan oma fysioterapeutti, toimintaterapeutti jne., jolloin arviointi on moniammatillista. Asiakas ja/taiomainen ovat olennainen osa palvelutarpeenarviointia, jonka vuoksi palvelusuunnitelma tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa (tai omaisen).

Hoito- ja palvelusuunnitelma (HOPASU) laaditaan yhdessä asiakkaan tai omaisen kanssa heti asiakkuussuhteen alussa. HOPASU liitetään sähköiseen Ajas asiakasrekisteriin, ja asiakas saa oma kappaleensa. HOPASU:a seurataan ja arvioidaan vuosittain omahoitaja keskusteluissa tai asiakkaan tilanteen olennaisesti muuttuessa. Hoitosuhteista tehdään väli- ja loppuarvioita. HOPASU on työntekijän työkalu laadukkaaseen, turvalliseen ja yksilölliseen palveluun. HOPASU:n keskeinen sisältö on osa perehdytystä, lisäksi jokainen työntekijä perehtyy omien asiakkaiden taustatietoihin ja HOPASU:n sisältöön.

1.4 Päiväys

5.15.2026 Omavalvontasuunnitelma nro. 2/26

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyönä henkilöstön ja johdon kanssa. Hoivalähde Oy: toimitusjohtaja vastaa sähköisen omavalvontasuunnitelman

laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään henkilöstön ja johdon kanssa yhteisesti.

Toimitusjohtaja Heli Lähdeniemi vastaa omavalvontasuunnitelmasta kaikkien tuotettavien palveluiden osalta.

Nimetty vastuhenkilö johtaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on asianmukainen kokemus, koulutus ja ammattitaito.

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluyksiköiden päivittäisessä toiminnassa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Otetaan huomioon organisaatiossa/työyhteisössä/tiimissä tapahtuvat mahdolliset muutokset, lain ja säädösten vaatimat ajantasaiset käytänteet ja tietojen päivitys.

Omavalvontasuunnitelma pidetään aina nähtävillä. Suunnitelma päivitetään uuden valvontalain mukaisesti 4 kk välein tai aikaisemmin tilanteen tai toiminnan muuttuessa. (Valvontalaki 27 §)

Omavalvontasuunnitelma on toimitilassamme nähtävillä paperisena versiona ja sähköisessä muodossa. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös yrityksen verkkosivuilta.

Vastuhenkilö on varannut riittävästi työaikaan pitääkseen omavalvontasuunnitelman ajan tasalla ja hoitaa muutokset ja päivitykset tarvittaessa muun henkilöstön kanssa yhdessä. Vastuhenkilö seuraa tarkasti organisaatiossa/työyhteisössä/tiimissä tapahtuvia muutoksia, lain ja säädösten vaatimat ajantasaisia käytänteitä ja tietojen päivitystä.

Aiemmat versiot omavalvontasuunnitelmasta säilytetään sähköisessä muodossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palveluiden saatavuuden varmistaminen

Asiakkaan on mahdollisuus ottaa yhteyttä Hoivalähteeseen soittamalla puhelin numeroon 050 4006516, laittamalla sähköpostia ositteeseen heli.lahdeniemi@hoivalahde.fi tai verkkosivujen yhteydenottolomakkeen kautta (www.hoivalahde.com) palvelutarpeen arviointia tai palvelun aloitusta varten.

Mikäli asiakkaan kannalta on tarvetta ja asiakas antaa siihen suostumuksen, voidaan muiden sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden kanssa tehdä yhteistyötä, esim. sosiaalityö, terveysasema, laboratorio ja yksityinen lääkäri jne. Tämä kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lapsiperheiden kotipalvelussa (ostopalvelu/palveluseteli) yhteistyötä tehdään hyvinvointialueen sosiaalihuollon ja lapsiperheiden kotipalvelun kanssa tarvittaessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelmien tavoitteiden arvioinnissa sekä päivittäisessä asiakastyössä huomioidaan, ilmeneekö asiakkaalla ilmeistä kotona pärjäämättömyyttä, edunvalvonnan tarvetta tai muuta turvallisuutta heikentäviä tekijöitä. Mikäli ilmenee, niistä ilmoitetaan lakisääteisesti oikealle taholle (maistraatti, sosiaalityöntekijä, huoli-ilmoitus). Mikäli asiaa voidaan käsitellä ja ratkaista yhdessä asiakkaan tai omaisen kanssa, tämä on ensisijaista. Hoivalähde Oy tekee yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa asiakkaiden hyvän hoidon takaamiseksi.

Alihankkijan toiminta on myös luvanvaraista eli lupaprosessissa käydään läpi vaatimukset palvelun laadukkaalle tuottamiselle. Alihankkijan toimintatavat ovat ennestään tuttuja ja luotettavaksi todettuja. Kattavalla osapuolien välisellä velvoittavalla sopimuksella vaikutetaan laatuun. Seuraamme alihankkijan työskentelytapaa ja keräämme asiakkailta palautetta.

Riskienhallinta on tärkeä osa Hoivalähteen palvelujen laatua. Tärkein väline riskienhallinnassa on ennaltaehkäisevät toimet, joita kartoitetaan havainnoinnilla ja epäkohtien tunnistamisella. Riskienhallinta sisältyy osittain perehdytykseen. Riskienhallinnasta on omat oppaansa/ohjeistuksensa.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mikäli asiakkaan kannalta on tarvetta ja asiakas antaa siihen suostumuksen, voidaan muiden sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden kanssa tehdä yhteistyötä, esim. sosiaalityö, terveysasema, laboratorio ja yksityinen lääkäri jne. Tämä kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lapsiperheiden kotipalvelussa (ostopalvelu/palveluseteli) yhteistyötä tehdään hyvinvointialueen sosiaalihuollon ja lapsiperheiden kotipalvelun kanssa tarvittaessa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelman vastaava: Heli Lähdeniemi, toimitusjohtaja, p. 050 4006516, heli.lahdeniemi@hoivalahde.fi

Hoivalähteen tuottamissa palveluissa palvelusopimukset määrittävät palvelujen saatavuuden ja keston. Seuraamme jatkuvasti palvelukysyntää ja mitoitamme palvelutarjontaa ja palveluiden resursointia sen mukaisesti.

Käytössämme on varahenkilöstöjärjestelmä, jonka avulla saadaan korvattua akuutit poissaolot. Kaikki työntekijämme on perehdytetty tarkasti ohjeistukseen akuutin poissaolon varalta. Sairastapauksissa ja muissa akuuteissa tilanteissa hoitajan tulee ottaa yhteyttä Hoivalähteen henkilöstöhallinnon vastaavaan. Henkilöstöhallinnon vastaavan tai hänen sijaisensa saa kiinni puhelimitse ennalta tiedotettujen ja työntekijöille perehdytettyjen toimisto- ja päivystysaikojen mukaisesti.

Sairastuneen työntekijän tilalle järjestämme omasta varahenkilöstöstä hoitajan, jolla on tehtävän edellyttämä koulutus ja kokemus. Meillä on myös lisäksi mahdollisuus käyttää alihankkijaa akuuteissa tilanteissa. Hoivalähde Oy ostaa alihankintana palveluita Hyvinvointia Arjesta Oy:ltä tarvittaessa.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluiden laatua seurataan jokapäiväisessä toiminnassa.

Asiakaspalautetta kerätään vuosittain ja ne arvioidaan yhdessä johdon kanssa sekä työntekijöiden kanssa. Palautteen avulla saadaan tärkeää informaatiota palvelun kehittämistä ajatellen. Jokainen saatu palaute otetaan huomioon ja jo palvelun aikana toteutetaan saatuja kehittämisideoita. Käytäntöön vietäessä käydään asiakaskohtaisesti tarkemmin läpi asiakkaan palveluntarve ja siihen liittyvät toiveet sekä tavoitteet.

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa toimitusjohtaja Heli Lähdeniemi.

Riskienhallinta on tärkeä osa Hoivalähteen palvelujen laatua.

Tärkein väline riskienhallinnassa on ennaltaehkäisevät toimet, joita kartoitetaan havainnoinnilla ja epäkohtien tunnistamisella. Riskienhallinta sisältyy osittain perehdytykseen. Riskienhallinnasta on omat oppaansa/ohjeistuksensa.

3.3.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietolain 7 §:n vaatimusten mukaisesti toimitusjohtaja Heli Lähdeniemi vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Hoivalähde Oy:n tietosuojavastaavana toimii toimitusjohtaja Heli Lähdeniemi, p. 050 4006516, heli.lahdeniemi@hoivalahde.fi

Hoivalähde Oy:lle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietojärjestelmien turvallisuus on äärimmäisen tärkeää toiminnassamme. Käytössä olevassa järjestelmässä käsitellään luottamuksellista tietoa, jonka joutuminen väärin käsiin ei ole hyväksyttävää. Tietoturvallisuusohjeet on tehty opastamaan käyttäjiä toimimaan tietoturvallisesti jokapäiväisessä työssään. Uuden työntekijän aloittaessa, tehdään hänelle selväksi perehdytysohjelman yhteydessä Hoivalähteessä noudatettavat tietoturvaohjeet.

Esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Esihenkilön vastuulla on myös varmistaa, että tietosuojaan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä

noudatetaan. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen. Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä. Henkilökunta voi aina olla yhteydessä tietosuojavastaavaan tietosuojan liittyvissä asioissa.

Mikäli asiakkaan kannalta on tarvetta ja asiakas antaa siihen suostumuksen, voidaan muiden sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden kanssa tehdä yhteistyötä, esim. sosiaalityö, terveysasema, laboratorio ja yksityinen lääkäri jne. Tietoja voidaan luovuttaa ainoastaan asiakkaan suostumuksella ja ainoastaan virallisille tahoille.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa hänestä kirjatut asiat ja mahdollisista tietojen korjauksista sovitaan tapauskohtaisesti. Asiakasta on myös mahdollista ottaa mukaan jo käynnin aikana kirjaamiseen. Hoitaja voi miettiä asiakkaan kanssa yhdessä kirjattavia asioita.

Paperilla olevia henkilötietoja säilytetään lukollisessa kaapissa. Hoivalähteellä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä MyNeva hilkka. Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Työntekijöillä on pääsy ainoastaan omien asiakkaiden tietoihin.

3.3.3 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Perehdytykseen sisältyy toimintaa ohjaavaan lainsäädäntöön tutustuminen ja kirjaamisohjeisiin perehtyminen käytännössä. Asiakastietojärjestelmä Hilikka sisältää sosiaali- ja terveysalan kirjaamisen keskeiset asiat viranomais määräyksiä mukaillen.

Hilikka on saanut sertifikaatin, jolla se on A-luokassa. Järjestelmän tietoturva on auditoitu riippumattoman ulkopuolisen toimesta ja luokitus on Valviran rekistereissä. Hilikka on Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 2/2024 ja sitä päivitetään vuosittain. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa toimitusjohtaja Heli Lähdeniemi.

Asiakkaalla voi mahdollisesti olla kulunvalvontaan tai henkilökohtaiseen turvallisuuteen liittyviä laitteita kotonaan. Tämä asia tarkastetaan aina

asiakkaalta. Mikäli asiakkaalla on esim. tallentava valvontakamera kodissaan, on työntekijä tästä aina tietoinen ja myös asiakasta informoidaan asian kirjaamisesta.

Asiakas on yleensä kotona työntekijän saapuessa tai kotiin pääsemiseen on annettu heidän luvallaan esimerkiksi avainlaatikon koodi tai avain. Ikääntyneiden kotihoidon asiakkaiden avaimia voimme säilyttää (avaintenluovutuslomake täytettynä) toimitilassa lukollisessa kaapissa asiakkaan niin toivoessa.

3.3.4 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioaikoina Hoivalähde Oy noudattaa THL:n ajankohtaisia ohjeistuksia suojarusteissa.

Yrityksen esihenkilöt seuraavat ajankohtaisia infektioiden torjuntaohjeita ja tiedottavat niistä henkilökuntaa. Työntekijän perehdytykseen kuuluu osio infektioiden torjunnasta ja ehkäisystä ja toimintaohjeet aseptiikan suhteen asiakaskäynneillä. Henkilökunnalle kerrotaan ajankohtaisista rokotuksista ja suositellaan niiden ottamista. Lisäksi jokaisen tulisi huolehtia rokotusohjelman mukaisista rokotuksista ja niiden ajantasaisuudesta.

Kotipalvelussa noudatetaan aseptista työjärjestystä asiakkaan hoidossa. Työntekijät noudattavat hyvää käsihygieniaa asiakaskäynneillä (käsienspesu ja käsihuuhe). Kaikilla Hoivalähteen työntekijöillä on mukanaan kotipalvelun käynneillä kertakäyttöhansikkaita, käsidesiä ja tarvittaessa kertakäyttöinen suihkutussu. Työntekijä huomioi myös asiakkaalta toiselle siirtyessään oman perehdytyksessä saadun hygieniaohjeistuksen ja toimii sen mukaisesti.

Työntekijää ohjeistetaan käyttämään suu- ja nenäsuojusta aina pisara- ja roiskevaaran ollessa käynnillä mahdollinen. Lapsiperheiden kotipalvelussa yhtenä työtehtävänä voi olla esimerkiksi lapsen vaipanvaihto tai suihkuttaminen. Tällaisissa tilanteissa työntekijä suojautuu suojahansikkain ja jokaisella on mahdollisuus käyttää halutessaan kertakäyttöistä suihkutussuuta. Työntekijä voi omalla toiminnallaan edistää myös perheen infektioiden torjuntaa ohjeistamalla oikeasta käsi- ja yskimishygieniasta.

Hygieniaohjeiden noudattamista ja infektio- ja torjunnan toteutumista seurataan esimerkiksi keräämällä palautetta asiakkailta. Henkilökuntaa muistutetaan ohjeistuksista säännöllisesti.

Työntekijät saavat lisätietoa esimerkiksi infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä thl:n sivuilta ja olemalla yhteydessä omaan esihenkilöön, jonka kanssa voi selvittää asiaa.

3.3.5 Lääkehoitosuunnitelma

Hoivalähteessä on käytössä STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoidon suunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu toiminnan alkaessa alkuvuodesta 2019.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa lakien, ohjeistusten tai muutosten vuoksi aikaisemmin, viimeisin päivitys on tehty 9/2024.

Hoivalähteen lääkehoitosuunnitelmasta vastaa 1.9.2024 alkaen Vivaelo Oy, sh Katja Mulari ja sen on allekirjoittanut LT Mika Mulari, Katja Mulari p. 010 5821112, info@vivaelo.fi

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaa Heli Lähdeniemi, p. 050 4006516, heli.lahdeniemi@hoivalahde.fi

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikössä toteutettavan lääkehoidon prosessit ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta sekä lääkehoidon toteuttamisen edellyttämän osaamisen varmistaminen. Hoitajien lääkehoidon osaaminen ja luvat ovat lakien vaatimalla tasolla. Osaaminen ja luvat varmistetaan viiden vuoden välein lääkehoidon koulutuksilla.

Hoivalähteen toimitilassa ei säilytetä lääkkeitä. Asiakkaiden lääkkeet ovat heidän omissa kodeissaan.

3.3.6 Lääkinnälliset laitteet

Hoivalähteessä laitteiden käyttö ja huolto toteutetaan kunkin laitevalmistajan toimittaman ohjeistuksen mukaisesti. Hoivalähteellä on käytössä verenpainemittari, verensokerimittari, kuumemittari ja korvalamppu.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset tarvittaessa. Henkilökunta on ohjeistettu tähän.

Lääkinnällisistä laitteista vastaa toimitusjohtaja Heli Lähdeniemi, p. 050 4006516, heli.lahdeniemi@hoivalahde.fi

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Hoivalähteessä on työntekijöitä noin 20 (lähi- ja sairaanhoitajia). Äkillisiin tilanteisiin käytämme ensisijaisesti omia tuntityöntekijöitä ja toissijaisesti alihankkijaa. Useimmiten saamme akuuteissa tilanteissa korvaavan hoitajan omista tuntityöntekijöistä.

Riittävän henkilöstön varmistamiseksi resurssit kohdennetaan oikein asiakasmääriin. Vakituksille työntekijöille suhteutetaan kohtuullinen määrä asiakaskäyntejä.

Tuntityöntekijät voivat itse määritellä milloin ja kuinka paljon haluaa tehdä työtä, tämä lisää työssäjaksamista ja työtyytyväisyyttä.

Työntekijällä tulee olla työhön soveltuva tutkinto ja työkokemusta vastaavista tehtävistä. Lähihoitajien ja sairaanhoitajien tulee löytyä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Rikosrekisteriote tarkistetaan kaikilta työntekijöiltä, jotka työskentelevät lasten, vammaisten tai ikääntyneiden kanssa (Valvontalaki 28 §).

Opiskelijoilta pyydetään opinnoista opintosuoritusote ja opiskelijan osaaminen arvioidaan haastattelulla ja perehdytyksessä. Opiskelijan ohjaus tapahtuu nimetyn ohjaajan kanssa yhteisissä työvuoroissa. Yhteistyötä tehdään oppilaitoksen kanssa tiiviisti.

Henkilöstön onnistunut ja laadukas kriteereihin perustuva rekrytointi on toiminnan perusta.

Työpaikkailmoitus laaditaan ja kutsutaan työhön sopivimmat haastatteluun. Työhaastattelun perusteella arvioidaan työntekijän soveltuvuutta ko. työtehtävään. Työntekijällä tulee olla työhön soveltuva tutkinto ja työkokemusta vastaavista tehtävistä.

Hakijoilta pyydetään suosittelijat ja tiedustellaan heiltä työntekijän soveltuvuutta työhön. Työntekijän tulee osata erittäin hyvää kirjallista ja suullista suomen kieltä potilasturvallisuuden vuoksi. Osa henkilöstöstä puhuu myös ruotsia ja lähes kaikki myös englantia.

Hoivalähteessä arvioidaan aina tarkasti työntekijän soveltuvuutta kyseiseen työtehtävään/perheeseen, sen perusteella mitkä ovat työn tavoitteet ja työntekijän osaaminen.

Työntekijät saavat perehdytyksen ennen työn aloittamista toimistolla ja asiakkaalla. Uusi työntekijä perehtyy asiakkaaseen kotikäynnillä toisen työntekijän kanssa. Työntekijä tutustuu asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmässä, jossa selvitetään mm. työn sisältö ja tavoitteet. Työntekijät voivat osallistua työnohjaukseen tarvittaessa.

Jokainen saa täydennyskoulutusta yksilöllisesti sen mukaan, miten työtehtävien laadukashoitaminen sitä vaatii (mm. lääkeluvat, täydennyskoulutus, sisäinen koulutus, kirjaamiskoulutus). Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan epäkohdista ja niihin puututaan asian vaatimalla tavalla.

Henkilöstöltä kerätään kerran vuodessa palautetta työtyytyväisyyskyselyllä. Palautetta käydään läpi ensin johdon kanssa ja myös yhdessä henkilöstön kanssa.

Työntekijä tekee havaitsemistaan riskitilanteista ja sattuneista tapahtumista kirjallisen selvityksen, jossa ilmenee kokonaistilanne vahinkoineen ja siihen johtaneet syyt, sekä ehdotus mitenkä sama tilanne voitaisiin tulevaisuudessa välttää.

Yksikön johto käsittelee raportoidut riskitilanteet kuukausittain tai useammin tilanteen vakavuuden mukaan. Riskitilanteet kootaan vuosittain yhteen ja kartoitetaan raporttien tilanne, sekä arvioidaan menettelytapojen vaikuttavuutta.

Kaikkiin turvallisuutta uhkaaviin epäkohtiin ja riskitilanteisiin suhtaudutaan vakavasti. Käsitelyssä arvioidaan mitkä syyt ovat johtaneet tilanteeseen, ja onko joitakin toimintatapoja syytä muuttaa laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Tilanteen vakavuus huomioiden asia viedään tarvittaessa viranomaistasolle.

Henkilökuntaa tiedotetaan muutoksista tiedotteilla ja/tai yhteisissä kokouksissa.

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

- Palveluyksikön asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Heli Lähdeniemi, Toimitusjohtaja, p. 050 4006516
- Toiminta-alueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Clarissa Kinnunen Satu Laaksonen
p. 0941910230 (Vantaa-Kerava)

Clarissa Peura Jenni Henttonen
p. 040 833 5528 (KeuSote)

p. 09-31043355 (Helsinki)

Hanna Collan (Itä-Uusimaa)
p. 040 514 2535

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg (Länsi-Uusimaa)
p. 029 151 5838

Potilas- ja sosiaalivastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, tarvittaessa avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Kuluttajaneuvonta p. 029 553 6901

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käsitellään Hoivalähteen johdossa kerran kuukaudessa tai useammin. Vastaava henkilö: Heli Lähdeniemi, Toimitusjohtaja, p. 050 4006516, heli.lahdeniemi@hoivalahde.fi

Kaikien toimintamme kivijalkana toimivat tärkeimmät arvomme: ihmisarvon kunnioittaminen, palvelun laatu, ammattitaito ja luotettavuus. Nämä arvot ohjaavat tekemistämme ja näkyvät jokaisen Hoivalähteen työntekijän päivittäisessä työssä. Lähtökohtanamme on kohdata ihminen ihmisenä ja vastata jokaisen asiakkaamme yksilölliseen avun tarpeeseen parhaalla mahdollisella tavalla ja asiakkaitamme kunnioittaen. Näiden arvojen pohjalta työntekijämme työskentelevät asiakkaan luona ja se tekee sen, että asiakkaamme tulevat kohdatuksi yhdenvertaisesti.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen perusoikeus ja Hoivalähteen lähtökohtana on, että rajoittamistoimenpiteitä ei tarvitse asiakkaidemme kohdalla. Tuemme itsemääräämisoikeutta kunnioittamalla asiakkaan omia päätöksiä ja mielipiteitä ja osallisuutta HOPASU:aan. Huomioimme työskentelyssä työympäristön (asiakkaan koti) sensitiivisyyden, joka on jokaisella omanlaisensa. Hoivalähteen yhtenä arvona on yksilöllisyys, johon pyrimme vahvistamalla itsemääräämisoikeutta.

Yksityisen sosiaalipalvelun tuottaja on aina ilmoitusvelvollinen viranomaisille havaittavasta epäasiallisesta kohtelusta. Asiakkaan ihmisarvoinen ja kunnioittava kohtelu perustuu Hoivalähteen toimintaperiaatteisiin ja arvoihin. Jokainen työntekijä on sitoutunut Hoivalähteen arvojen sekä ammattieettisen toiminnan toteutumiseen. Jokaiseen epäasialliseen kohteluun liittyvään kanteluun tai palautteeseen suhtaudutaan suurella vakavuudella.

Asiakaspalaute on toiminnan kehittämisen lähtökohta. Asiakaspalautetta kerätään kerran vuodessa systemaattisesti siihen kohdennetulla kaavakkeella. Vapaamuotoisesti niin hyvää kun huonoakin palautetta voi antaa internet- sivujen kautta. Myös vapaamuotoista kirjallista kuin suullistakin palautetta otamme mielellämme vastaan asiakaskäyntien yhteydessä.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Lähtökohtana on, että Hoivalähteen toiminnassa ei ole epäasiallista kohtelua.

Mikäli asiakas tai omainen on kokenut epäasiallista kohtelua Hoivalähteen toimesta, puututaan asiaan välittömästi. Asiaa tai tilannetta käydään yhdessä läpi asiakkaan ja/tai omaisen sekä Hoivalähteen johdon kanssa. Ja pohditaan, miten asia voi ratkaista kaikkia tyydyttävällä tavalla.

Hoivalähde Oy on tiedottanut henkilökuntaa valvontalain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta (Valvontalaki 30 §)

Palveluntuottajan henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohta- ja vaaratapahtumista (Valvontalaki 29 §).

Palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Mikäli omavalvonnalliset keinot eivät riitä mahdollisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavan tapahtuman, vahingon tai vaaratilanteen tai muun vakavan puutteen korjaamiseksi, tulee myös ilmoittaa hyvinvointialueelle.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta ja palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Kaikkiin turvallisuutta uhkaaviin epäkohtiin ja riskitilanteisiin suhtaudutaan vakavasti. Käsittelyssä arvioidaan mitkä syyt ovat johtaneet tilanteeseen, ja onko joitakin toimintatapoja syytä muuttaa laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Tilanteen vakavuus huomioiden asia viedään tarvittaessa viranomaistasolle.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakaspalautteet ovat kehittämistyön yksi tärkeä työkalu, joihin perustuen muokkaamme toimintamallejamme. Palautteiden perusteella voimme toteuttaa yhä paremmin arvojamme ja toimintaperiaatteita.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Työryhmän kokouksessa palautteeseen reagoidaan ja mahdollisesti muutetaan toimintatapoja, mikäli se kehittää asiakastyytyvää/turvallisuutta. Toimitusjohtajan luvalla työryhmä tiedottaa palautteen ja toimintatapojen muutoksen eteenpäin henkilökunnalle ja huolehtii, että henkilökunta sisäistää muutoksen.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatu on yksi Hoivalähteen arvoista, jolla varmistetaan asiakkaiden hyvä hoito. Olemme sitoutuneet tuottamaan palvelua laadukkaasti, turvallisesti ja vastuullisesti arvojemme ja eettisten periaatteidemme mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline.

Poikkeamatilanteita ovat ne palvelutuotannon reklamaatiot ja erityistilanteet, joilla on vaikutusta palvelun laatuun. Poikkeamatilanteita voi syntyä hyvinvointi-alueiden, palvelunsaajien ja työntekijöiden kanssa toimiessa kaikissa palvelutuotannon vaiheissa.

Poikkeamien dokumentointi ja analysointi estää samankaltaisten tai vastaavien tilanteiden toistumisen sekä auttaa varautumaan vastaaviin tilanteisiin ennakolta mm. viestinnän, koulutuksen ja päivitettyjen ohjeiden avulla.

Poikkeamatilanteiden ilmoitus- ja raportointivelvollisuus on jokaisella työntekijällä. Epäkohtia ja palautetta voi antaa myös suullisesti. Tällöin se kirjataanlös kertoman mukaisesti.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman mukainen työskentely mahdollistaa sen päivittäisen tarkastelun. Kotiin vietävien palvelujen yhteisten kokoontumisten (työntekijöiden tiimipalaverit, esihenkilöiden palaverit) ja vuosikelloon suunnitellun seurannan avulla tarkastellaan kvartaaleittain asioiden etenemistä ja palvelujen prosesseja. Saatujen tietojen pohjalta omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittavilta osin 4kk välein.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja palveluja kehitetään asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Hoivalähteen päivitetty omavalvontasuunnitelman versio on julkaistuna internetsivuilla julkisena kaikille ja se päivitetään sinne aina 4 kuukauden välein ja aina, jos toiminnassa on tapahtunut muutoksia. Päivityksen ajankohta on merkitty vuosikelloon ja toteuttamiselle on nimetty vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on huolehtia omavalvontasuunnitelman päivitys, julkaista uusin versio nettisivuilla ja tulostaa uusin versio kaikille esille toimipisteeseen. Laadun toteutumista seurataan teettämällä henkilöstö- ja asiakastytyväisyyskyselyitä sekä keräämällä palautteita. Kyselyiden pohjalta saatujen vastausten perusteella kerätään vahvuuksia ja kehityskohteita. Kaikki tulokset pyritään hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkailta kerätään myös palautteita, jotka käydään läpi yhteisissä tapaamisissa. Mikäli palaute vaatii kehittämistoimia,

sovitaan toimenpiteistä, niiden aikatauluista, vastuuhenkilöistä ja seurannasta välittömästi. Myös poikkeamalomakkeita käytetään laadunvarmistamisessa. Vuosittaiset asiakastyytyväisyyskyselyt, saapuneet palautteet ja reklamaatiot sekä ilmoitukset analysoidaan ja niiden pohjalta laaditaan toimintasuunnitelma toiminnan kehittämiseksi ja omavalvonnan seuraamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:



Heli Lähdeniemi, Toimitusjohtaja Hoivalähde Oy

Vantaalla 5.5.2026