

Omavalvontasuunnitelma

KHH-Palvelut Oy

Mia Marsch

Puh. 040-413 3670



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

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	Error! No bookmark name given.
Lukijalle	Error! No bookmark name given.
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	Error! No bookmark name given.
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	Error! No bookmark name given.
1.2 Palveluyksikön perustiedot	Error! No bookmark name given.
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	Error! No bookmark name given.
1.4 Päiväys	Error! No bookmark name given.
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	Error! No bookmark name given.
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	Error! No bookmark name given.
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	Error! No bookmark name given.
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	Error! No bookmark name given.
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	Error! No bookmark name given.
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	Error! No bookmark name given.
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen....	Error! No bookmark name given.
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	Error! No bookmark name given.
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	Error! No bookmark name given.
4.2 Kehittämistoimenpiteiden määrittely	Error! No bookmark name given.
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	Error! No bookmark name given.

Lukijalle

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

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

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

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

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

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

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

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta: file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024%20(1).pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveystalouden ministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- KHH-Palvelut OY / Mia Marsch
- 2385067-3
- Kuparivaarantie 74 a, 93700 Kuusamo

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- KHH-Palvelut Oy
- Käyntiosoite:
Keskuskuja 1 B 5, 93600 Kuusamo
- www.khh.fi
- Toimintayksikön vastaava esimies:
Mia Marsch, 040 413 3679, toimisto@khh.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

KHH-Palvelut Oy on kuusamolainen perheyritys. Tarjoamme yksilöllistä ja kokonaisvaltaista hoiva- koti- ja siivouspalvelua kaksivuorotyönä arkisin ja viikonloppuisin 19 vuoden kokemuksella. Tiimiimme kuuluu 17 hoitotyötä tekevää ja 3 hallinnollista henkilöä. Olemme sosiaali- ja terveydenhuollon hyväksymä ja valvoma palveluntuottaja Kuusamossa. Palvelua tuotetaan lähipalveluna asiakkaan kotona. Palvelu tuotetaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Toiminta-ajatuksenamme on tarjota asiakkaille yksilöllistä, kokonaisvaltaista ja oikea-aikaista palvelua matalalla byrokratialla. Tarjoamme hoiva-, koti- ja siivouspalvelua sekä pihatöitä ikäihmisille ja kehitysvammaisille, omaishoidon lomitusta sekä veteraanien palveluja; koti- ja siivousapua sekä tuettua veteraanien kotona kuntoutumista ja henkilökohtaista apua. Edellä mainituista palveluista on mahdollista saada palveluseteli palvelutarpeen arvioinnin kautta seuraaviin palveluihin: säännöllinen kotihoito, henkilökohtainen apu, omaishoidon lakisääteinen vapaa sekä veteraanien palvelut. Muihin omakustanteisiin palveluihin on mahdollisuus saada kotitalousvähennys tai arvonlisäveroton palvelumuoto.

Työtä tehdään kunnioittavan liiketoiminnan periaatteita noudattaen, arvostaen ja huolehtien työntekijöistä sekä työsopimusten noudattamisesta. Asiakkaat palveillaan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti hyvinvointialueen sääntökirjoja noudattaen. Asiakas saa palvelua lyhyelläkin varoitusaajalla. Palvelubyrokratia on tehty asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi ja joustavaksi. Yrityksen johdon ja työntekijöiden palvelusuhde asiakkaiden laadukkaan työn perustalle on luottamus, salassapitovelvollisuus, ammattitaito, kunnioitus ja hyvä kohtelu. Työntekijöiltä edellytetään lojaaliutta työnantajaa kohtaan sekä velvollisuutta noudattaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjojen vaatimuksia että voimassa olevan työsopimuksen ehtoja. Säännöllisen kotipalvelun piirissä olevat asiakkaat palveillaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Työtä tehdään viikon jokaisena päivänä kaksivuorotyönä. Omaislomitukset, henkilökohtaisen avun palvelut ja veteraanipalvelut tehdään sopimuksen mukaan. Siivous- ja pihatyöt tilausten perusteella.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 9.2.2026.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan ja julkaisemaan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluntuottajan itse tuottamat sekä ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut tai sen osat. Omavalvontasuunnitelmassa palveluntuottaja kuvaa palveluyksikköön liittyvät keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö varmistaa palvelun laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä. Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa ennen suunnitelmallista valvontaa sekä täydennetään tarvittaessa. Päivityksen yhteydessä kuunnellaan henkilöstöä heidän havaitsemistaan muutostarpeista tai toimintamenetelmistä asiakkaiden kokonaisvaltaiseen palveluun liittyvissä asioissa. Esihenkilö hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Esihenkilö seuraa aktiivisesti palvelutoimintaa työntekijöitä, asiakkaita ja omaisia kuuntelemalla, sekä seuraamalla annettujen työtehtävien toteutumista ajallaan. Puutteisiin reagoidaan ja ne pyritään täyttämään mahdollisimman nopeasti. Esihenkilö varmistaa henkilöstön riittävyden ja työtehtävien edellyttämän koulutuksen ja osaamisen.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan sillä, että omavalvontasuunnitelma on helposti henkilöstön saatavilla ja sen sisältö vastaa palveluyksikön arvoja ja toimintaperiaatteita. Omavalvontasuunnitelman muutoksista ja päivityksistä tiedotetaan henkilöstöä. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä paperisena työntekijöiden työpisteellä osoitteessa Keskuskuja 1 B 5, 93600 Kuusamo, sekä sähköisenä www.khh.fi sivustolla.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan vähintään vuosittain tapahtuvalla päivityksellä. Mikäli suunnitelmassa havaitaan puutteita, korjataan ne mahdollisimman pian. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot arkistoidaan ja säilytetään vähintään kahden vuoden ajan.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään ennen palvelun alkua yhdessä asiakkaan ja omaisen /edustajan kanssa. Edeltävästi palveluohjaaja on tehnyt asiakkaalle hoidon tarpeen arvion. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kaikkien asiakkaiden kanssa, niin palveluseteli, ostopalvelu kuin itsemaksavien asiakkaiden kanssa. Samalla kerrotaan arvonlisäverottomista palveluista sekä mahdollisuudesta kotitalousvähennykseen. Hoito- ja palvelusuunnitelman teon yhteydessä asiakkaalle kerrotaan palvelun kustannukset sekä tietosuoja-asetukset. Asiakas tai asiakkaan edustaja allekirjoittaa sopimuksen.

Hoito- ja palvelusuunnitelman päivitys tarkistetaan aina koti- tai terveydentilan muuttuessa. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan jatkuvan palvelun periaatteella. Tiivistä yhteistyötä toteutetaan asiakkaan ympärillä toimivien toimijoiden kanssa. Kerran vuodessa tai tarvittaessa pidetään palaveri vastaavan palveluohjaajan kanssa, jossa hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan tai päivitetään yhdessä. Hoito- ja palvelusuunnitelman sisältö ja siihen kerättyjen tietojen tulee vastata palvelusopimusta ja kotona annettavia palveluita. Asiakkaat ja omaiset osallistuvat palavereissa päätöksen tekoon. Jos asiakas on kykenevä, voi hän halutessaan nimetä keitä hän haluaa tai ei halua palaveriin osallistuvan. Mikäli asiakkaalla ei ole omaisia tai läheisiä osallisena palaveriin, palveluohjaaja vastaa asiakasta edustavien henkilöiden läsnäoloa. Asiakkaalla ja omaisilla on vastuu ja velvollisuus tiedottaa asiakkaaseen liittyvistä muutoksista, jotka vaikuttavat palvelun laadun ja turvallisuuden takaamiseen.

Hinta- ja sopimusmuutoksista ilmoitetaan kirjallisesti etukäteen sekä asiakkaalle että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on sovittu asiakkaan avaimien säilytyksestä, kaupassa käynnistä ym. asioiden hoidosta. Sopimuksen mukaan työntekijä voi käyttää asiakkaan käteistä rahaa tai kaupan tiliä. Käynnit kirjataan ylös. Asiakas tai hänen edustajansa on kuitenkin aina itse vastuussa omasta rahan käytöstään sekä valtuutuksista. Palveluntuottaja ei käytä ostopalvelua eikä alihankintaa.

Keskeisimpinä palveluita ja hoitoonpääsyä koskevia riskejä toimintayksikössämme on se, että asiakkaat tulevat kuntoutusarvion kautta. Uuden asiakkaan pääsy arvioon on jonoutunut. Myös kriteerit palveluun pääsystä ovat tiukentuneet, joten palveluun ei välttämättä pääse tai sinne pääseminen viivästyy. Myös palveluntuottajalla voi olla jono palveluun pääsystä, sillä asiakas- ja henkilöstömitoituksen on täsmättävä. Uusia asiakaspaikkoja vapautuu ajoittain vain luonnollisen poistuman myötä.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja tekee yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja –tuottajien kanssa säännöllisesti. Kerran vuodessa pidetään palaveri vastaavan palveluohjaajan kanssa. Muutoin tilanteet tarkistetaan jatkuvan arvioinnin perusteella. RAI-toimintakykymittari ja ennakoivat hoitosuunnitelma ja ajantasaiset LifeCare –kirjaukset auttavat muiden hoitotahojen tiedonsaantia asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä. Tiedot ovat kaikkien asiaan kuuluvien hoitotahojen luettavissa. Monialaista yhteistyötä tehdään hyvinvointialueen, alueen muiden yksityisten palveluntuottajien sekä esimerkiksi asiakkaiden terapeuttien kanssa. Asiakkaiden RAI-arvioinnit tehdään puolivuositain.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluysikön valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa:
Mia Marsch, toimitusjohtaja, 040-413 3670, toimisto@khh.fi

Palveluysikkötasolla valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan palveluysikön kykyä varautua ja reagoida häiriötilanteisiin, jotta asiakkaiden terveys ja hyvinvointi pystytään turvaamaan joka tilanteessa.

Palveluntuottaja varmistaa asiakkaan palvelunsaannin esimerkiksi henkilöstön sairastumistilanteessa muokkaamalla työvuoroja / asiakaskäyntipaikkoja työvuoroa tekevien kesken tai työnjohto korvaa tarvittaessa puuttuvan työntekijän. Lisätietoa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta löytyy 1/2026 päivitetystä valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelmasta.

Palveluysikön toiminnan keskeisimpinä jatkuvuutta koskevinä riskeinä on ison määrän henkilökuntaa yhtäaikainen sairastuminen tai irtisanoutuminen, sekä toiminnan muuttuminen taloudellisesti kannattamattomaksi.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottajan asettamia laatuvaatimuksia ovat hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, riittävä henkilöstömitoitus ja työtehtävien edellyttämä koulutus. Työntekijöille annetaan riittävä perehdytys työtehtäviin. Palveluysikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa esihenkilö.

Palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan riittävän kiireettömällä työajalla ja joustavuudella. Pyritään, että samat tutut hoitajat käyvät asiakkaan luona. Huomioidaan asiakkaan yksityisyydensuoja etenkin peseytymis- ja pukeutumistilanteissa. Asiakas tunnustetaan esimerkiksi lääkkeenannon yhteydessä. Muistin tukena asiakkaan luona tehtävistä töistä voi käyttää asiakkaan luota löytyvää Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tai hoitajien huomioita edellisiltä käynneiltä.

Palveluysikkö ei tarjoa etäpalveluita. Digitaalisena tapahtuvien palveluiden, kuten lainsäädäntöön perustuvan potilas- ja asiakastiedon kirjaaminen tapahtuu tietoturvasäädösten mukaisesti. Palvelun turvallisuutta ja laatua koskevia keskeisiä riskejä ovat hyvinvointialueen sääntökirjan jatkuva muutostila, sekä sopivan henkilökunnan löytyminen rekrytoinnissa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Palvelutoiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa, joten virallinen työpaikka on asiakkaan koti, joista jokainen on tiloiltaan erilainen. Asiakkaan ikä, terveydentila ja liikuntakyky on huomioitu sisustuksessa ja turvallisuudessa yhdessä omaisten kanssa. Hyvin harva asunnoista on esteetön. Tiloihin liittyviä riskejä on mm. asunnoissa olevat korkeat kynnykset, jyrkät portaat, ahtaat wc ja peseytymistilat. Osassa asunnoista peseytymistilat ovat eri kerroksessa kuin asuinkerros. Puuttelliset kodinmuutostyöt. Kerrostalojen hissittömyys ja toisen poistumistien puuttuminen ovat riskitekijöitä. Joka asunnossa olosuhteet ovat erilaiset. Ahtaissa wc- ja pesutiloissa on huono työergonomia.

Asiakkaan muuttuneeseen terveydentilaan pyritään reagoimaan riittävän ajoissa esimerkiksi lukitseamalla lääkkeet ja tiettyjä välineitä, kuten teräaseet pois saatavilta. Huomioidaan, ettei asiakkaan tiedot ole kotona avoimesti näkyvillä. Huomioidaan ja kunnioitetaan asiakkaan yksityisyydensuojaa.

Asiakkaan terveydentilasta kerrotaan vain Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitun yhteyshenkilön / omaisen kanssa. Kotona olevat apuvälineet ja niiden tarve on suunniteltu yhdessä kotihoidon fysioterapeutin kanssa. Apuvälineet hankitaan useimmiten Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen apuvälinekeskuksen kautta tai omakustanteisesti asiakkaan toimesta.

Asiakkaiden kotona tilojen terveys riippuu asunnon iästä ja kunnosta. Kesäisin asuntojen lämpötila kohoaa usein korkeaksi, viilentäminen pöytätuulettimien tms. avulla. Talvisin käytössä tarvittaessa lisäpattereita tai lisätään asiakkaan vaatetusta. Riittävä valaistus turvalliseen asunnossa liikkumiseen varmistetaan esimerkiksi yövaloja tai liiketunnistimella toimivia valoja käyttämällä. Jätetään asuntoihin valot yöksi käytävään tai wc -tilaan, jotta liikkuminen olisi turvallisempaa.

Asiakkaiden kodeissa riippuen siitä asuuko omakoti-, rivi- vai kerrostalossa joko kiinteistöhuolto tai asiakas itse / omainen huolehtii kiinteistöjen huolloista, ylläpidosta ja puutteista. Mikäli näitä huomataan, asiakasta / omaista ja tarvittaessa kiinteistöhuoltoa tiedotetaan näistä.

Työntekijöille on käytössä yrityksen toimistossa sosiaalitulat sekä kirjallisiin töihin varatut tilat. Mahdollinen tarve peseytymiseen tai työvaatetuksen vaihtoon kesken työvuoron on tehtävä joko kotona tai muussa työnantajan kanssa yhdessä sovitussa paikassa. Tauko- ja toimistotilan tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan säännöllisesti.

Yrityksen toimitioissa pyritään pitämään olosuhteet optimaalisina. Tiloissa on riittävä valaistus ja säädettävät, sähköiset työskentelytasot. Toimistotiloissa on suuret ikkunat, joista lämpö pääsee etenkin kesäisin sisään. Sälekaihtimia pidetään kiinni. Kesäisin käytössä on siirrettävä ilmanvaihtokone, jolla toimistotilaa saadaan viilennettyä.

Toimistolla kiinteistöhuolto vastaa lumen ja liukkauden poistosta sekä tekee tarvittavia pyydettyjä korjaus tai parannustoimia. Henkilökunta ilmoittaa johdolle havaitsemistaan puutteista tai vioista. Puutteisiin ja vikoihin pyritään reagoimaan mahdollisimman nopeasti.

Toimistolla säilytettävät kemikaalit säilytetään lukituissa kaapeissa ja kaappien ovissa on kemikaalilistat. Myös siivottavissa kiinteistöissä on saatavilla käytettävistä kemikaaleista listat. Kemikaaleja käsittelevällä työntekijällä on lista mukanaan. Asiakkailta on kodeissaan omat kemikaalit, joiden säilytys tapahtuu asiakkaan terveydentilasta riippuen joko lukitussa kaapissa tai siivouskomerossa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietolain 7§ mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta, sekä toimii yksikön tietosuojavastaavana:

Mia Marsch, toimitusjohtaja, 040 413 3670, toimisto@khh.fi

Yksikön tietosuojaselosteessa avataan tarkemmin tietosuojat-asetuksen ja –lain vaatimuksien ja tietosuojaperiaatteiden toteuttamista yksikössä. Tietosuojaseloste on luettavissa osoitteessa www.khh.fi. Tietosuojaseloste on päivitetty 1/2026. Henkilötietojen käsittely perustuu asiakkuus- tai sopimussuhteeseen tai rekisteröidyn suostumukseen. Rekisteröidyn oikeusturva huomioidaan toimimalla lakien ja asetusten mukaisesti. Rekisterinpitäjä ilmoittaa mahdollisista tietoturvaloukkauksista tietosuojavaltuutetulle ja niille asiakkaille, joita tietovuoto koskee, lain edellyttämän 72 h kuluessa häiriötilanteen havaitsemisesta.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet ovat toimistolla kaikkien työntekijöiden saavutettavissa. Tietojen käsittelyä koskevaa ohjeistusta tarvittaessa kerrataan tai tarkennetaan. Henkilöstön tietosuojasaaminen varmistetaan tietoturvakoulutuksella. Asiakas- ja

potilastietojärjestelmään on pääsy vain koulutetuilla, laillistetuilla sairaanhoitajilla ja lähihoitajilla sekä läsnä olevilla lähihoitajaopiskelijoilla. Kullakin työntekijällä on oman roolinsa mukainen pääsy asiakkaan tietoihin.

Asiakas- ja potilastietoa kirjataan tällä hetkellä LifeCare järjestelmään. Kevään 2026 aikana hyvinvointialue vaihtaa asiakas- ja potilastietojärjestelmät. Lisäksi asiakastietoa kirjataan Palse.fi, palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yksikössämme paperisena manuaalisesti. Paperisten tietojen arkistointi tapahtuu lukituissa tiloissa voimassa olevan lainsäädännön vaatiman ajan. Sähköinen asiakas- ja potilastieto arkistoituu hyvinvointialueen järjestelmän kautta.

Yrityksellä on voimassa olevat sopimukset hyvinvointialueen LifeCare -tietojärjestelmän käyttöön. Asiakkaalle tiedotetaan Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä heitä koskevien terveyteen liittyvien tietojen käsittelystä. Koulutusten kautta perehdytetään työntekijät tietoturvan hallintaan. Työntekijöiltä edellytetään ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluysikössä käytetään Valviran tietojärjestelmärekisteristä löytyviä hyvinvointialueen omia tietojärjestelmiä. Tällä hetkellä käytössä on LifeCare -potilastietojärjestelmä. Hyvinvointialue on luopumassa sen käytöstä kevään 2026 aikana, jolloin myös palveluysikkömme siirtyy toisen palvelun käyttäjäksi.

Tietojärjestelmät ovat käytössä vain niiden käyttöön koulutetuilla ihmisillä. Niihin pääsy on rajattu henkilökohtaisten käyttäjätunnusten ja kaksivaiheisen kirjautumisen kautta. Osaamista vahvistetaan säännöllisellä käytöllä, sekä tarpeen mukaan tarjottavalla tuella tietojärjestelmien käyttöön.

Tilaaja-asiakkailta (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue) tulleiden henkilötietojen osalta yrityksen rooli on henkilötietojen käsittelijä, jolloin varsinainen rekisterinpitäjä on Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue. Suoriin asiakkuuksiin liittyvien henkilötietojen osalta yritys toimii rekisterinpitäjän roolissa. Rekisteriin merkitään oleelliset tiedot kunkin asiakkaan palveluiden tuottamiseen tarvittavista riittävästä ja tarpeellisista henkilötiedoista.

Palveluntuottajan havaitessa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia, hän ilmoittaa asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoittaa palveluntuottaja havaitsemastaan riskistä sosiaali- ja terveystietojen lupa- ja valvontavirastolle. Häiriötilanteen ajan tarvittavat tiedot kirjataan ja käsitellään manuaalisesti paperisena. Paperiset tiedot säilytetään asianmukaisesti lukituissa tiloissa ja arkistoidaan lainsäädännön vaatima aika.

Asiakkaillamme ei ole käytössä muita valvontakameroita, kun hyvinvointialueen tarjoaman turvapalvelun yövalvontakamera. Niiden käytöstä vastaa hyvinvointialue. Kameroita käytetään vain niille tarkoitettuun tehtävään.

Palveluissa hyödynnetään useita erilaisia teknologisia laitteita, kuten ovihälyttimet, turvarannekkeet, dementia-kello, työntekijöiden kannettavat tietokoneet ja matkapuhelimet, erilaiset mittarit kuten verenpainemittari, verensokerimittari, saturaatiomittari yms. Teknologiaa käytetään myös kirjaamiseen, työvuorosunnitteluun, laskutukseen ja moniammatilliseen yhteistyöhön.

Hyödynnettävän teknologian soveltuvuutta ja turvallisuutta arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa pyritään reagoimaan muuttuviin tarpeisiin erilaisilla ohjelmistojen ja toimintatapojen päivityksillä. Henkilöstöä opastetaan laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön ja tarvittaessa niiden käyttöön on saatavilla aina apua.

Teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin on varauduttu paperisilla kaavakkeilla ja tarvittaessa siirrytään takaisin manuaaliseen työvuorosunnitteluun vikatilanteen ajaksi. Asiakkailla on kotona ajantasaiset lääkelistat paperisina. Pienlaitteiden huollon ajaksi on mahdollisuus käyttää varalaitteita.

Asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon arvioidessa heille soveltuvaa teknologiaa ja sen tarkoituksenmukaisuutta. Asiakkaan ikä, terveydentila, elämäntilanne ja taloudellinen tilanne. Asiakasta opastetaan teknologisten laitteiden, kuten turvarannekkeen käytössä säännöllisesti ja sitä kerrataan mm. kuukausittaisilla turvapuhelintesteillä, jolloin asiakas tekee ohjatusti testihälytyksen rannekkeella.

Asiakkaalta on pyydetty suostumus heidän tietojensa sähköiseen dokumentoimiseen ja heiltä on pyydetty kirjallinen lupa mm asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen LifeCare -järjestelmään. Asiakkaan kanssa käydään yhdessä läpi paperinen suostumuslomake, jossa kerrotaan mitä tietoa hänestä kerätään, käytetään ja luovutetaan, sekä minne tieto kirjataan.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tyypillisimmät toimintaamme liittyvät infektiot ovat tartuntatauteihin liittyvät infektiot, kuten norovirus ja influenssa. Infektioepidemian mahdollisuus on olemassa, mutta sitä pyritään kaikin keinoin ehkäisemään. Työntekijöillä on käytettävissään kertakäyttöisiä suojakäsineitä, suunenäsuojia ja käsihuuhdetta. Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimista painotetaan.

Työntekijät eivät kuljeta apu- ja suojavälineitä mukanaan, vaan asiakkaan kotiin on toimitettu tarvittavat suojavälineet. Apu-, hoito- ja suojavälineet hankitaan kunkin asiakkaan henkilökohtaisen avuntarpeen mukaan. Käytetyt kertakäyttöiset suojavälineet hävitetään jokaisen asumismuodon (omakotitalo, taloyhtiö jne.) ohjeiden mukaisesti. Työntekijöitä muistutetaan hyvästä käsihygieniasta huolehtimisesta niin työssä, kotona kuin vapaa-ajallakin.

Mikäli työntekijällä on vähäisiäkin infektio-oireita, hänen toivotaan käyttävän suunenäsuojainta asiakastyössä. Samoin, jos asiakkaalla on infektio-oireita, suositellaan työntekijöitä suojautumaan asiakkaan luona suunenäsuojaimella. Asiakkaat hoidetaan mahdollisuuksien mukaan kotona epidemiatilanteissa, esim. kotikäyntejä lisäämällä. Näissä tilanteissa rajataan minimiin työntekijöiden vaihtuvuus asiakasta kohti.

Hoitoon liittyvä infektio voi olla esimerkiksi kertakatetroinnin seurauksena saatu virtsatieinfektio, leikkaushaavainfektio, muu haavoihin liittyvä infektio, injektion tai verinäytteenoton jälkeinen infektio. Hoitoon liittyvästä infektiosta tehdään haittatapahtumailmoitus ja informoidaan asiakasta ja omaista. Hoitoon liittyviä infektioita seurataan tarkasti ja tarvittaessa henkilöstöä muistutetaan ja ohjeistetaan aseptiikasta ja infektioiden torjunnasta.

Painehaavojen ja muiden haavojen ja haavaumien havaitsemiseen pyritään reagoimaan välittömästi ja hoitamaan ne asianmukaisesti haavainfektioita välttämällä. Painehaavoja ehkäistään aktiivisesti mm. kiinnittämällä huomiota asiakkaan istumatyynyihin, riittävään ravitsemukseen, nesteensaantiin ja ihonhoitoon sekä aseentohoitoon vuoteella, mikäli asiakas ei itse pysty vaihtamaan asentoa. Ennaltaehkäisyä etenkin vaippa-alueella eritehygieniä sekä puhtaana- ja kuivanapito.

Käsihuuhdetta on saatavilla toimistossa seinätelineillä ja pöytätasilla. Asiakkailla kotona on omat käsihuuhtepullot, jota myös hoitajat voivat käyttää. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset käsihuuhtepullot, joita he voivat toimistolla täyttää seinätelineissä olevista pumpuista. Käsien desinfiointia on ohjeistettu aina ennen asiakkaalle menoa, ennen asiakkaaseen koskemista,

asiakkaaseen koskemisen jälkeen, ennen työvaiheesta toiseen siirtymistä, sekä asiakkaan luota poistuttaessa. Kädet pestään tarvittaessa näkyvästä liasta.

Yksikön hygieniayhdyskennä toimii esihenkilö, joka huolehtii käsihuuhteen ja suojainten riittävydestä ja tilaamisesta. Infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä työntekijät voivat ottaa yhteyttä esihenkilöön tai sairaanhoitajaan. Hygieniaohteiden ja infektio-ohjelman toteuttamista seurataan mm. käsihuuhteen ja suojakäsineiden kulutuksen määrässä, henkilöstön ja asiakkaiden sairastamien infektioiden määrässä, sekä asiakkaiden kotien pintojen puhtaudessa.

Yksikön toimistotilat siivotaan kerran viikossa. Jätehuoltoa varten toimiston pihalla on molok -jäteastia, jonka tyhjennys tapahtuu ostettuna palveluna. Vaarallinen, esimerkiksi viiltävä ja pistävä jäte kerätään erilliseen särnäisjäteastiaan, joka neuloja ja muuta pistävää käsittelevällä työntekijällä on mukana. Astia löytyy myös toimistolta. Täydet särnäisjäteastiat hävitetään asianmukaisesti riskijätteenä. Pistävä ja viiltävä jäte on riskijätettä myös siksi, että etenkin neuloissa on myös veritartunnan riski. Riskijätettä tulee käsitellä varovasti ja rauhallisesti.

Asiakkaiden luona siivous tapahtuu ostopalveluna tai omaisten toimesta, riippuen siitä miten Hoito- ja palvelusopimuksessa on määritelty. Jätehuollosta vastaa rivi- ja kerrostaloissa taloyhtiö ja omakotitaloissa kiinteistön omistaja.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 2/2026.

Sen laatimisesta ja päivittämisestä vastaa Tanja Koskela, sairaanhoitaja, sosiaali- ja terveydenhuollon vastuhenkilö.

Yksiköllä ei ole omaa peruslääkevalikoimaa eikä se ylläpidä lääkevalikoimaa.

Työntekijöiden lääkehoidon osaaminen varmistetaan teoriassa ja käytännössä, suorittamalla henkilökohtaiset lääkeluvat vähintään viiden vuoden välein. Lääkeluvat suoritetaan valvotusti yksikön toimistotiloissa tietokoneella ja lääkenäyttö sairaanhoitajan vastaanottamana yksikön tiloissa tai asiakkaan kotona. Lähi- ja sairaanhoitajat suorittavat lääkehoidon perusteet, PKV-luvan ja lääkelaskut. Kotipalvelutyöntekijät suorittavat lääkehoidon perusteet sekä tarvittaessa PKV-luvan, joka vaatii lisäksi asiakaskohtaisen näytön.

Haittatapahtumasta tiedotetaan asianomaista eli asiakasta, tarvittaessa myös omaista.

Haittatapahtumasta ilmoitetaan esihenkilölle ja tapahtuma kirjataan asianmukaisesti.

Lääkepoikkeamasta ja –haittilanteesta täytetään ”Lääkepoikkeama -lomake”. Haittatapahtumat käydään säännöllisesti läpi ja pyritään etsimään keinoja, joilla haittatapahtumia pystytään jatkossa ennaltaehkäisemään. Työssä tapahtuvaa lääkehoitoa seuraa sairaanhoitaja, esihenkilö ja vastuhenkilö.

Asiakkaiden lääkkeenjaosta vastaa pääosin apteekki, sillä suurin osa asiakkaista on koneellisen annosjakelun piirissä. Sairaanhoitaja tarkistaa lääkepussit ennen niiden toimittamista asiakkaalle. Ne asiakkaat, jotka eivät ole apteekin annosjakelun asiakkaita, omaiset jakavat lääkkeet valmiiksi dosettiin. Asiakkaiden lääkemääräyksistä vastaa hoitava lääkäri. Sairaanhoitaja ilmoittaa lääkemutokset apteekkiin, sekä tulostaa kotiin uuden ajantasaisen jako-ohjeellisen lääkelistan.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Sairaanhoitaja vastaa lääkinnällisten laitteiden toimivuudesta, huollontarpeesta ja riittävydestä. Yksikössä on kaikkien työntekijöiden käytössä yksinkertaisia lääkinnällisiä laitteita, kuten

vitaalimittareita. Näiden käyttöä kerrataan tarvittaessa perehdytyksen yhteydessä. Vaativampien laitteiden käyttö tapahtuu sairaanhoitajan ohjeistuksen ja ohjauksen mukaan. Lääkinnällisten laitteiden käytössä noudatetaan valmistajan antamia tietoja ja ohjeita laitteen kuljettamisesta, säilytyksestä, asennuksesta, huollosta, tietoturvallisuudesta, päivityksistä ja muusta käsittelystä. Laitteen asentaa, huoltaa ja korjaa vain henkilö, jolla on tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus.

Ammattimaisena käyttäjänä meillä on ilmoitusvelvollisuus lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukseen sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteesta, jotka ovat tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinnällisen laitteen ominaisuuksista, ei toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta kuin aiemmin mainitusta käyttöön liittyvistä syistä. (Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021, 33§)

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.

KHH-Palvelut Oy henkilöstö:

- Sosionomi 1
- Sairaanhoitaja 2
- Lähihoitaja 7
- Lähihoitajaopiskelija 2
- Kotipalvelutyöntekijä 4
- Siistijä 1
- Taloushallinto 2
- Vastuhenkilö 1

Henkilöstön riittävyys varmistetaan riittävällä rekrytoinnilla ja suhteutuksella asiakasmäärään. Pyrimme saamaan sopivia, luotettavia ja työhönsä sitoutuneita henkilöitä palvelemaan asiakkaita. Työntekijällä ei saa olla rikosrekisteriä. Rikosrekisteriote esitetään esihenkilölle työsuhteen alkaessa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan JulkiTerhikistä, sekä tarkistamalla alkuperäiset tutkintotodistukset. Opiskelijoita käytettäessä työvoimana, opiskelija osoittaa säännöllisesti opinto-otteensa opintojen etenemisestä, sekä läsnäolosta oppilaitoksessa. Opiskelijoiden ohjauksesta, johdosta ja valvonnasta huolehtii työnjohto ja oppisopimuksessa nimetty vastuhenkilö.

Sijaisten käyttö yksikössämme on vähäistä, koska toteutamme sijaistarpeen (sairaus-, vuosilomat, palkattomat vapaat jne.) tarjoamalla osa-aikaista työtä tekeville lisätunteja, muokkaamalla työssä olevien työlistoja sekä lisäämällä esihenkilön, sosionomin ja sairaanhoitajan asiakastyöaika. Koulujen loma-aikoina tarjoamme alan opiskelijoille mahdollisuuden tehdä työtä loma-ajan sijaisuuksissa. Pidempiaikaiset sijaisuudet, kuten opinto- ja vanhempainvapaat täytetään avoimen työnhaun kautta.

Työntekijän tulee soveltua yksintyöskentelyyn, autolla ajoon, kokonaisvaltaiseen työotteeseen sekä kunnioittamaan asiakkaan kotia, yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Työntekijöiltä edellytetään lojaaliutta, rehellisyyttä ja hyvien tapojen noudattamista suhteessa asiakkaisiin, työtovereihin ja työnantajaan. Työntekijä on velvollinen noudattamaan työpaikan toimintaperiaatteita sekä on työssään vastuussa asiakkaan hyvän hoidon turvaamisesta.

Henkilöstö voi antaa jatkuvaa palautetta suoraan työnjohdolle tai välillisesti työpaikan luottamushenkilön tai muun työntekijän kautta. Palautteeseen pyritään reagoimaan ja sitä voidaan käsitellä yhdessä työntekijän kanssa tai yhdessä seuraavan palaverin yhteydessä.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Toimintaperiaattemme asiakastyöskentelyssä on kunnioittaa jokaisen asiakkaan kotia, elämää ja itsemääräämisoikeutta. Asiakasta palvellaan hänen toiveidensa mukaan huolehtimalla turvallisuudesta, hyvinvoinnista ja yksityisyydestä aiemmin sopimien tahdonilmaisujen mukaan myös elämän siinä vaiheessa, kun hoito on kokonaisvaltaisesti jäänyt hoitavalle taholle, jopa kuolemaan asti. Työntekijöitä perehdytetään asiakkaan taustoihin, työhistoriaan, mieltymyksiin, tapoihin jne., jotta asiakkaalle tutut elementit pysyisivät mahdollisimman pitkään muuttumattomina. Itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteitä käytetään vain lääkärin kirjallisella luvalla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan kotona tapahtuvaan työhön soveltuvalla henkilökunnalla, riittävällä perehdytyksellä ja asioiden tiedottamisella. Perehdytyksessä tarkennetaan hoitajan omaa arvomaailmaa avaamalla, millainen hänen suhteensa on hoitotyöhön ja avuntarpeessa olevan ihmisen kohtaamiseen. Erikoisesti painotetaan kohtelun merkitystä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kanssa.

Asiakas tai omainen ilmoittaa työntekijän mahdollisesta loukkaavasta käytöksestä. Esihenkilö käy asian läpi rakentavasti työntekijän ja asiakkaan kanssa. Mikäli asiakkaan ja työntekijän yhteistyöskentelyä ei voida jatkaa, on mahdollista vaihtaa asiakkaan luona käyvää työntekijää. Asiakkaan tai omaisen puolelta tuleva epäasiallinen kohtelu käsitellään kuten tavallisetkin palautteet.

Sairaudesta johtuvat käytöshäiriöt on hyväksyttävä ammatillisesti. Tarvittaessa niistä käydään asianmukainen keskustelu työyhteisön kanssa. Myös työntekijä voidaan hetkellisesti vapauttaa haastavan asiakkaan käynneistä oman työssäjaksamisensa vuoksi. Tällä ennaltaehkäistään ja suojellaan molempia osapuolia mahdollisilta ikäviltä seurauksilta.

Mikäli työntekijä toistuvasti osoittautuu epäsovivaksi tai ei noudata yrityksen periaatteita palvellessaan asiakkaita ja toteuttaa työtä omavalvontasuunnitelmassa laadittujen periaatteiden sekä työsopimuksen vastaisesti, on työnantajalla mahdollisuus antaa suullinen tai kirjallinen huomautus tai tarvittaessa jopa irtisanoa tai purkaa työsuhde.

Yrityskohtainen asiakaspalaute kerätään kootusti kerran vuodessa erillisellä asiakaspalautelomakkeella, jossa käsitellään palvelun eri osa-alueita. Lisäksi on mahdollista antaa vapaata sanallista palautetta. Palautteen voi antaa asiakas itse tai omainen. Jatkovaa palautetta asiakkaat ja omaiset voivat antaa aina halutessaan joko kirjallisesti tai suullisesti työntekijöiden kautta. Asiakaspalautteet käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa. Palautteisiin reagoidaan ja niitä hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus vastata vuosittain THL:n Kerro palvelustasi –kansallinen vanhuspalvelun asiakastytyväisyyden seuranta –kyselyyn. Linkki kyseystä lähetetään asiakkaalle tai omaiselle.

Hyvinvointialue vastaa potilas- ja sosiaalivastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämiensä ja tuottamansa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Yksityisten järjestämien ja tuottamien sosiaali- ja terveystalveluiden asiavastaavatoiminnasta vastaa se hyvinvointialue, jonka alueella palvelua annetaan.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaalivastaava:

Puh. 08 669 0600, ma-pe 9-11

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu:
09 5110 1200, ma, ti, ke 10-12, to 12-14

Yksikössämme muistutuksen vastaanottajana on palveluntuottaja Mia Marsch. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen puolelta muistutuksen vastaanottejana ovat vastaavat työntekijät:

Kotihoito: Sari Määttä ja Maarit Rajander

Palveluohjaaja: Anu Huttu

Omaisahoito: Marika Vehmanen ja Päivi Leväniemi

Veteraanipalvelut: Outi Kanerva

Vammaispalvelut, henkilökohtainen apu: Suvi Ilvesluoto

Yhteydenotto ensisijaisesti sähköpostitse etunimi.sukunimi@pohde.fi.

Muistutusten käsittelyssä noudatetaan voimassa olevia säännöksiä ja korjataan mahdolliset puutteet tapauskohtaisesti asiaa käsittelevän viranomaisen kanssa asian vaatimalle tasolle. Epäselvissä ja ratkaisemattomissa tilanteissa toimija ohjeistaa asiakasta tämän mahdollisuudesta virallisen muistutusprosessin tekemiseen. Tilanteissa, joissa toimija ei ollut tietoinen epäkohdasta, johon hän ei ole saanut mahdollisuutta korjata valituksen aihetta, niin näissä tapauksissa muistutusprosessi lähtee käyntiin viranomaisten toimesta heille tulleen tiedon palveluntuottajan toiminnan mahdollisesta virheestä, asiakkaan tyytymättömyydestä, kokemus huonosta kohtelusta jne., jotka johtaa viranomaisen nostamaan muistutusprosessin palveluntuottajaa kohtaan. Viranomaistaho kokoaa osapuolet yhteen, jossa palaute käsitellään ja toimintasuunnitelma ja päätökset jatkotoimenpiteille.

Tavoiteaikana muistutuksen käsittelyajalle on kohtuullinen 1-4 vk, laajemmissa selvityksissä 1-2 kk.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapatumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. (Valvontalaki 741/2023, 29§.)

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Valvontalaki 741/2023, 29§.)

Työntekijät pidetään riittävästi ajantasalla työssä tapahtuvista muutoksista. Tiedottamista parannetaan esihenkilön toimesta. Työntekijöitä ohjeistetaan ilmoittamaan riskitekijöistä asiakkaiden hoitoympäristössä työnantajalle. Työnantaja vastuuhenkilönä konsultoi tarvittaessa aisaa hoitavia viranomaisia tilanteiden kartoittamiseksi ja kuntoon saattamiseksi. Työntekijöillä on käytössä yhteinen ryhmäviesti puhelimesta koskien juoksevia asioita ja niistä tiedottamista. Tietosuojaturvallisuus on huomioitu, eikä viestinnässä ole käytössä henkilötietoja.

Omavalvonnan seuranta toteutetaan säännöllisesti neljännesvuosittain tehtävällä omavalvonnan seurantaraportilla. Raportissa käsitellään tapahtuneet omavalvonnan poikkeamat, kuten lääkehoidossa tapahtuneet poikkeamat, sekä vaara- ja haittatapahtumat. Myös muut omavalvonnassa havaitut poikkeamat kirjataan raporttiin, kuten mahdolliset reklamaatiot ja itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteet. Omavalvonnan poikkeamiin puututaan ja mietitään yhdessä henkilökunnan kanssa keinoja niiden vähentämiseksi.

Vaara- ja haittatapahtumista työntekijä täyttää välittömästi sen havaittuaan paperisen lomakkeen, jossa hän kertoo tapahtumasta ja siitä aiheutuneesta riskistä. Haittatapahtuma on voinut kohdistua työntekijään tai asiakkaaseen ja olla psyykinen tai fyysinen haitta tai läheltä piti -tilanne. Asiakkaalla ja omaisella on myös mahdollisuus raportoida vaara- ja haittatapahtumista. Vaara- ja haittatapahtumat käydään läpi yhdessä työntekijöiden kanssa palaverissa ja samalla mietitään keinoja ja toimenpiteitä niiden ennaltaehkäisemiseksi. Poikkeamista ei syyllistetä ketään, mutta oppimisen ja ennaltaehkäisyn kannalta niiden läpikäyminen on ehdottoman tärkeää.

4.2 Kehittämistoimenpiteiden määrittely

Keskeisimpiä korjaus- ja kehittämistoimenpiteitä työyksikössämme:

- Uusien asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönotto, 3–9/2026
- Työntekijöiden Kanta-osaaminen, 3–9/2026
- Työvuorosunnittelun kehittäminen, 2026
- Rekrytoinnin kehittäminen, jatkuva
- Talouden tasapainottamisen seuranta, jatkuva
- Hyvinvointialueen 0 % hinnastokorotuksen ja kustannusnousujen vaikutus esimerkiksi henkilöstön palkkojen suhteen, jatkuva
- Lääkehoidon turvallisuuden kehittäminen osana työntekijöiden työnkuvaa, kevät 2026

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan jatkuvasti asiakkaita ja työntekijöitä kuuntelemalla. Asiakkaat ja työntekijät saavat antaa palautetta aina halutessaan, sekä vuosittain kootusti asiakaspalautekyselyn kautta. Lisäksi palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan läpinäkyvällä poikkeamien kirjaamisella ja raportoinnilla.

Laadun ja turvallisuuden seurannasta raportoidaan lain velvottamien raporttien mukaan. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle tehdään raportit vuosittain. THL:n raportit ja seurannat tehdään sitä mukaa kun niitä tulee. Riskinhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan jatkuvalla omavavonnalla sekä omavalvonnan puutteisiin reagoimisen välittömällä aloittamisella.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti työntekijöiden palavereissa, jossa käydään läpi riski- ja haittatapahtumat, sekä arvioidaan keinoja niiden välttämiseksi. Samalla käydään läpi työntekijöiltä tai esihenkilöiltä ilmeneviä kehitystarpeita ja arvioidaan menossa olevien kehittämistoimenpiteiden etenemistä. Omavalvontasuunnitelman seurantahavainnot kootaan neljännesvuosittain raportiksi, joka julkaistaan yrityksen kotisivuilla tämän omavalvontasuunnitelman yhteydessä.