

Oma-valvontasuunnitelma

Omapäivä Oy



SISÄLLYSLUETTELO

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.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	16
3.4 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	18
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	20
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	23
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	25
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	25
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	26
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	26
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	27



1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Omapäivä Oy

Ytunnus: 3019645-4 ja soteri- päätösnumero ESAVIS/3060/2024

Yhteystiedot: Ruorikuja 1, 02320 Espoo.

Toimitusjohtaja Paula Junnila, puh 0503645861 paula@omapaiva.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Omapäivä Oy Espoonlahti

Ruorikuja 1, 02320 Espoo. info@omapaiva.fi puh. 0504128088

sähköpostiosoitteet muotoa etunimi@omapaiva.fi

Toimitusjohtaja Paula Junnila puh. 0503645861

Vastaava sairaanhoitaja päivätoiminta Paula Junnila

Vastaava sairaanhoitaja kotihoito ja kotisairaanhoito Laura Halmeenmäki

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Omapäivä Oy tarjoaa turvallista, ihmisläheistä ja laadukasta kotona asumista mahdollistavaa ja tukevaa palvelua. Palvelu on aina turvallista, laadukasta ja ammattitaitoista ja yrityksessä noudatetaan kaikkia viranomaismääräyksiä ja lakeja. Yrityksessä panostetaan asiakas- ja työtyytyväisyyteen. Asiakkaita ja työntekijöitä arvostetaan. Haluamme olla luotettava, turvallinen, joustava ja paikallinen palveluntarjoaja. Toimintamme on eettisesti korkeatasoista, vaikuttavaa ja uudistuvaa.

Omapäivä Oy:n tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut ovat asiakkaan kotona toteutettava kotihoito, kotisairaanhoito ja kotona asumista tukevat, kevyemmät, palvelut. Kotona asumista tukeviin palveluihin kuuluvat omaishoidon sijaistamispalvelu sekä ikäihmisten päivätoiminta ryhmätoimintana yrityksen toimitiloissa sekä yksilötoimintana asiakkaan kotona. Kotihoito pitää sisällään asiakkaan perushoitoa eli jokapäiväisissä toiminnoissa tukemista ja avustamista. Kotisairaanhoito taas tukee asiakkaan sairauksista huolehtimista kotona asuessa.

Asiakasryhmiä ovat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella (myöhemmin tekstissä LUVN tai Hyvinvointialue) asuvat ikäihmiset (>65v) sekä aikuiset (18-65v). Asiakkaat ovat pääosin ikäihmisiä; aikuisia asiakkaita (18-65vuotiaita) on vuositasolla noin 5. Asiakastyö painottuu Espoon alueelle. Asiakkaita yhteensä kaikki palvelut huomioiden noin 80 asiakasta (kotihoito ja kotisairaanhoito noin 40 ja päivätoiminta sekä omaishoidon vapaat noin 40 asiakasta). Palvelut tuotetaan joko asiakkaan kotona tai ikäihmisten ryhmäpäivätoiminnan osalta Omapäivän Espoonlahden toimipisteessä. Omapäivä tuottaa palveluita suoraan asiakkaalle palvelusopimuksella, ostopalveluna LUVN:lle sekä toimii palvelusetelituottajana palvelualallaan LUVN alueella.



Alihankintana tarvittaessa ostetaan hoitotyön ammattilaisen (lähihoitaja, sairaanhoitaja) sijaispalvelua Medipower Oy:stä (Y-tunnus 2047032-5). Päivätoiminnan kuljetuksista huolehtii Mavo Oy (y-tunnus 2538038-8).

Asiakkuuden alkaessa yksityisasiakkaalle sekä palveluseteliasiakkaille laaditaan palvelu- ja hoitosopimusyhdessä asiakkaan ja tämän hoitoon perehtyneen läheisen kanssa.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on laadittu 5/2024 yksityisen kotihoidon lupahakemusta varten.

Suunnitelma käydään läpi säännöllisesti ja viimeisin päivitys on tehty 15.10.2025(versio 3). Päivityksessä on tarkistettu, että kaikki tieto on ajantasaista sekä muokattu perehdytys-osiota.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omapäivä Oy:ssä omavalvonta on keskeinen osa laadunhallintajärjestelmää. Omavalvonnalla varmistetaan palveluiden saatavuus, turvallisuus, jatkuvuus ja laatu. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluysikössä tuotettavat palvelut: ikäihmisten ryhmämuotoinen ja kotiin vietävä päivätoiminta sekä ikäihmisten ja aikuisten kotihoito, kotisairaanhoito sekä omaishoidon vapaan sijaistaminen.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta on vastuussa yrityksen toimitusjohtaja Paula Junnila. Suunnitelman päivittämiseen osallistuvat toimitusjohtajan lisäksi yrityksen vastuusairaanhoitaja, päivätoiminnan vastuuhoidtaja sekä muu hoitohenkilökunta mahdollisuuksien mukaan. Yrityksessä on vain operatiivista työtä tekevää hoitohenkilökuntaa eli koko henkilöstö osallistuu päivittämiseen omien havaintojensa ja kommenttiansa osalta. Vakituiset työntekijät on veloitettu osallistumaan päivittämiseen. Omilta keikkatyöntekijöiltä kysytään operatiiviseen työhön liittyviä havaintoja ja kommentteja.

Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä otetaan aina huomioon henkilöstöltä sekä asiakkailta ja heidän läheisiltään saatu palaute. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi koko henkilöstön kanssa. Kaikki työntekijät lukevat valmiin omavalvontasuunnitelman ja kuittaavat sen luetuksi esihenkilölleen. Työntekijät sitoutuvat toimimaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja he seuraavat aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja seurannasta tehdään raportti hyvinvointialueen vaatimusten mukaisesti, kuitenkin vähintään 3xvuodessa. Omavalvontasuunnitelma on kuvaus yrityksen toiminnasta. Toimitusjohtaja huolehtii, että suunnitelma on ajantasainen ja toiminnan muuttuessa päivitys tehdään viiveettä.



Omavalvontasuunnitelma on osa henkilökunnan perehdytystä ja tuorein suunnitelma on aina nähtävillä sähköisen version lisäksi myös perehdytyskansiossa.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä tarkistetaan myös muut yrityksen toimintaa ohjaavat suunnitelmat kuten lääkehoitosuunnitelma, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma sekä tietoturvasuunnitelma. Päivittämisen yhteydessä katsotaan myös ryhmäpäivätoimintaa koskeva pelastussuunnitelma.

- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa toimitusjohtaja Paula Junnila ja vastuusairaanhoitaja Laura Halmeenmäki. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa edellä mainittu vastuusairaanhoitaja ja suunnitelman hyväksyy lääkäri yrityksen yhteistyöyrityksen VivaElon lääkäri.
- Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman luomisesta ja päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja Paula Junnila.
- Tietoturvasuunnitelman luomisesta ja päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja Paula Junnila
- Pelastussuunnitelman päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja Paula Junnila.

Omavalvontasuunnitelma ja seurantaraportit julkaistaan yrityksen verkkosivuilla. Nähtävillä on aina tuorein ja ajantasainen suunnitelma. Vanhat omavalvontasuunnitelmat ja seurantaraportit säilytetään sähköisesti.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen varmistetaan päivittäisen työn raportoinnilla ja viikkokokouksilla sekä asiakaspalautteen avulla. Yrityksessä on käytössä kotihoidon osalta säännölliset viikkokokoukset ja päivätoiminnan osalta kuukausikokoukset. Näissä kokouksissa käydään läpi omavalvontasuunnitelman toteutuminen käytännön työssä asiakas- ja ryhmäkohtaisesti. Kaikki asiakaskontaktit kirjataan ja kaikki tehty asiakastyö on näkyvillä kirjauksissa. Kaikissa palaverissa pidetään pöytäkirjaa sovituista asioista ja tehtäville asioille nimetään vastuuhenkilö. Pöytäkirjat tallennetaan yrityksen pilvipalveluun ja ne on nähtävillä toimiston ilmoitustaululla.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Omapäivällä on informatiiviset nettisivut, jossa asiakkaalle on monta yhteydenottokanavaa: puhelin, sähköposti ja suora ota yhteyttä -sähköinen lomake. Mahdollisen asiakkaan ottaessa yhteyttä kartoitetaan lyhyesti asiakkaan toive ja tarve ja sovitaan ensikäynti joko päivätoimintaan tai asiakkaan kotiin. Asiakkaan palveluun pääsy varmistetaan ensikäynnillä ja palvelutarpeen arvioinnilla. Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan asiakkuuden alkaessa tai valmis palvelu- ja hoitosuunnitelma liitetään



asiakassopimukseen. Ennen asiakkuuden alkua tarkistetaan, että asiakkaan toivomat hoitoajat sopivat yrityksen hoitajien työaikatauluun. Päivätoiminnan osalta ensikontaktissa sovitaan ryhmäkäynnin päivä ja varmistetaan että päivässä on tilaa tai varataan kalenterista sopiva viikoittainen kotikäyntipäivä. 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 tai päivätoiminnan itse, Omapäivä Oy:n työntekijä laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan omaisen tai hoitotahon kanssa. Mikäli palveluseteliasiakkaalla on hoito- ja palvelusuunnitelma LUVN:in toimesta, liitetään tämä suunnitelma Omapäivän ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai aina kun palvelussa tai asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia. Suunnitelma kirjataan asiakkaan asiakastietoihin. Suunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaalle nimetty vastuuhoitaja. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutuksesta vastaa asiakkaalle hoitoa antava hoitohenkilöstö. Suunnitelman toteutumista valvotaan jatkuvasti. Henkilökunta on sitoutunut asiakkaan suunnitelman toteuttamiseen, suunnitelma on kirjattu asiakastietojärjestelmää, josta se on aina asiakaskäynnin yhteydessä katsottavissa. Asiakkaalle nimetty vastuuhoitaja valvoo tarkemmin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista ja päivittämistä. Vastuuhoitaja tuntee asiakkaan hoidon kokonaisuuden ja vastaa myös moniammatillisen hoitotiimin käytöstä asiakkaan asioissa. Omapäivä Oy tuottaa kaikki kotona tuotettavat palvelut itse, emme käytä palveluntuottamisessa ostopalveluita tai alihankintaa. Ryhmäpäivätoiminnassa ulkopuolisia palveluita käytetään ruoka- ja kuljetuspalveluiden kohdalla.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Omapäivä Oy:llä on vain yksi palveluyksikkö ja koko vakituinen hoitohenkilöstö tapaa toisensa säännöllisesti. Palveluita on helppo miettiä yhdessä, henkilöstön viikko- ja kuukausikokouksissa. Yrityksessä on jaettu vastuita hoitajien oman osaamisen ja mielenkiinnon mukaan esim. avannehoitaja, sosiaalihoitaja, haavahoitaja ja hygieniahoitaja. Hoitajan vastuualueen mukaan hän huolehtii tiedonkulusta asiakkaan ja asiaan liittyvän muun sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijan kanssa. Tämän lisäksi asiakkaalla on aina vastuuhoitaja, joka huolehtii, että asiakas hoidetaan kokonaisvaltaisesti ja tarvittaessa asiakkaan asiat ja kehityskohteet otetaan esille kokouksissa, jotta kaikki asiantuntijat voivat kertoa oman ehdotuksensa asiakkaan asian parhaasta hoidosta. Omapäivä tekee monialaista yhteistyötä mm. HUS kotisairaalan ja apuvälineyksikön kanssa, LUVN:in hoitotarvikeyksikön ja fysioterapeuttien kanssa. Lääkäriyhteistyöstä vastaa vastuusairaanhoitaja ja hän kommunikoi lääkäriasiat vastuuhoitajan kautta asiakkaalle ja tämän omaisille. Toimitusjohtaja ja vastuuhoitaja ovat aina tarvittaessa yhteydessä LUVN:in palveluvastaaviin.



Omapäivä tekee viranomaisyhteistyötä aina tarvittaessa sekä vastaten kyselyihin että edistämällä aktiivisesti asiakkaan hoitoa tai työyhteisön hyvinvointia. Esim. Edunvalvontatilanteet, THL, Valvira, työsuojelu.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Omapäivän valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaa *toimitusjohtaja Paula Junnila, puh. 050 3645861 tai paula(a)omapaiva.fi*.

Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on tehty 6/2024 ja päivitetty 9/2025. Käytännön kehitystyö tehdään yhdessä vastuusairaanhoitajan ja päivätoiminnan vastuuhenkilön kanssa.

Omapäivässä valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan asiakkaan palvelun toiminnan jatkuvuutta keskeytyksettä. Pääpaino on kotihoidossa ja kotisairaanhoidossa. Näiden toimintojen jatkuvuus on turvattava myös kriisi- ja poikkeustilanteissa.

Omapäivässä on mietitty mihin pitää varautua, miten voidaan ennakoida häiriö- ja poikkeustilanteita sekä mitä tehdään, kun häiriö- tai poikkeustilanne aktivoituu. Mietinnän taustalla on STM:n Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (STM julkaisuja 2019:10). Omapäivässä mietityt toimintatavat poikkeustilanteisiin on kuvattu alla olevassa taulukossa.

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



Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
työntekijä sairastuu	suuri riski, pieni vaikutus	Mikäli asiakkaalla flunssan oireita, työntekijät pitävät suu-nenäsuojusta ja huolehtivat hyvästä käsihygieniasta. Paikkaamaan yrityksen sisäiset sijaiset ja päivän töiden koordinointi muiden hoitajien kesken.
useita työntekijöitä sairastuu samanaikaisesti	kohtalainen riski, kohtalainen vaikutus	Ehkäistään työntekijöiden sairaskäytännöillä. Sairaana tai toipilaan ei saa tulla töihin, jotta muut eivät sairastuisi. Useamman työntekijän sairastuessa käytössä yrityksen sisäiset sijaiset sekä rekrytointifirman sijaisten käyttö
polttoainejakelu katkeaa	pieni riski, suuri vaikutus	Yrityksen autoissa pidetään polttoainetankit aina vähintään ½ täynnä. Toimitusjohtajalla saatavilla käyttöön 2 sähköautoa tarvittaessa.
sähkökatko	kohtalainen riski, pieni vaikutus	toimitiloissa taskulamppuja ja mahdollisuus tarjoilla ruuat kylmänä. Pidemmän sähkökatkon (yli 24h) aikana päivätoiminta ryhmässä keskeytetään. Taskulamppuja riittävästi asiakaskäynneille mukaan. Puhelimien akut pidetään aina ladattuina.
hoitotarvikkeiden saatavuus katkeaa	kohtalainen riski, kohtalainen vaikutus	Hoitotarvikkeita aina varastossa puskurina. Tilataan riittävän suuria eriä noin 2kk tarpeeksi.
Auto hajoaa	kohtalainen riski, pieni vaikutus	Autovakuutuksessa tilalle saa sijaisauton.
Ruokatoimittaja ei toimita päivätoiminnan ruokaa	pieni riski, suuri vaikutus	Toimistossa aina yrityksen maksukortti, jolla ruuan voi tilapäisesti tilata muualta.
Asiakastietojärjestelmä ei toimi	Kohtalainen riski, kohtalainen vaikutus	Kaikki asiakaskäynnit on aikataulutettu ja sisältö luotu asiakastietojärjestelmään. Mikäli järjestelmä kaatuu, otetaan käyttöön paperiset asiakastiedot. Asiakaskäynnit on aina suunniteltu myös paperille, jotta käyntejä ei toiminnanohjausjärjestelmän kaatumisen vuoksi jää käymättä.

Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Omapäivän palvelut ovat laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia sekä aina ammattitaitoisesti ja asianmukaisesti toteutettuja. Omapäivän arvoin on kirjattu laadukas palvelu. Palvelut tuotetaan



asiakaskeskeisesti ja turvallisesti. Henkilöstö on ammattitaitoista ja yrityksessä kannustetaan lisäkoulutukseen myös turvallisuus- ja ergonomia-asioissa.

Palvelun laatua seurataan vuosittaisella asiakaskyselyllä sekä asiakkailta, omaisilta, henkilöstöltä ja sidosryhmiltä saadun palautteen avulla. Systemaattinen laadunhallinta on osa yrityksen johtamisjärjestelmää. Toimitusjohtajan vastuulla on vastata siitä, että yrityksen toiminta toteutuu aina viranomaismääräyksiä noudattaen. Yritys on pieni, joten palautteen antaminen ja henkilöstön kesken keskustelu on nopeaa ja helppoa, viikoittaiset kokoukset mahdollistavat jatkuvan laadunseurannan.

Yrityksen palveluiden laadusta vastaa toimitusjohtaja. Päivittäisessä työssä jokaisella työntekijällä on vastuu palvelun laadun toteutumisesta ja epäkohtien esille tuomisesta. Kaikki työ kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään ja poikkeamat kirjataan erityisellä huomio merkinnällä toimenpiteitä varten. Palvelun laatu on osa perehdytystä. Palveluiden asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti sähköisen asiakastietojärjestelmän systemaattisella käytöllä, jolloin kaikki tieto on kirjattu ja kommunikaatiokatkokset minimoitu. Lääkehoidossa käytetään tuplatarkistusta ja toiminnan kannalta oleellisissa toimintaohjeissa on käytössä lukukuittaus.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Kaikki kotihoito, omaishoidon sijaistaminen ja tukipalvelut tapahtuvat asiakkaan kotona. Ensikäynnillä, palvelusuunnitelmaa laadittaessa tehdään asiakkaan kotona katselmus ja selvitys hoitotiloista ja asiakasta veloitetaan toteuttamaan tarvittavat muutokset, mikäli huomataan turvallisuuspuutteita. Mikäli asiakas ei pysty toteuttamaan tarvittavia muutoksia, koordinoi nimetty vastuuhoitaja tarvittavat muutostyöt ammattilaisille. Kotihoidon asiakastyössä käytetään asiakkaan omia välineitä.

Suojausvälineet ovat yrityksen ja ne ovat kertakäyttöisiä tai asiakaskohtaisia. Kaikki työntekijät ovat hoitotyön ammattilaisia ja heillä on perehdytys ja tieto käytettävistä välineistä. Mikäli asiakkaan kotona olevissa välineissä huomataan epäasianmukaisia välineitä tai turvallisuuspuutteita välineissä, työntekijä huolehtii, että välinettä ei käytetä ja velvoittaa asiakasta hankkimaan tilalle turvallisen ja tarkoituksenmukaisen välineen, tarvittaessa vastuuhoitaja auttaa uuden välineen hankinnassa.

Omapäivällä ei ole välinehuoltoa, hoitovälineet ovat kotihoidossa asiakkaan omia.

Omapäivällä on sujuvaa työntekoa varten oma varasto yleisimmin käytetyistä hoitovälineistä sekä tarvikkeista. Esim. verenpainemittari on mahdollista ottaa myös mukaan toimistolta, mikäli asiakkaan mittari ei toimi eikä tilalle ole ostettu uutta. Kertakäyttöiset, harvoin käytettävät tarvikkeet ostetaan tarvittaessa apteekista.

Päivätoiminnan ryhmät kokoontuvat yrityksen toimitiloissa. Yrityksen toimitilat on tarkistettu pelastusviranomaisen toimesta ja toimitiloista on tehty pelastussuunnitelma. Tilat on myös katseltu läpi fysioterapeutin sekä Espoon kaupungin viranomaisen toimesta ennen toiminnan aloittamista. Toimitilat ovat esteettömät ja sekä wc-tilat että käytävä on varustettu tukikaiteilla. Toimitiloissa on päivätoiminnan tilojen lisäksi toimistot sekä kotihoidon että päivätoiminnan henkilökunnalle.



Toimistohuoneet eivät ole asiakaskäytössä ja kaikki asiakastiedot ja tietokoneet pidetään lukollisessa kaapissa silloin, kun ne eivät ole käytössä. Toimistolla säilytetään myös asiakkaiden kotiavaimia, mikäli asiakas ei itse avaa ovea eikä asiakkaalla ole sähkölukkoa tai koodilukkoa. Avaimet säilytetään numerolukollisessa kaapissa eikä avaimen kirjauksesta käy ilmi kenen asiakkaan avain on kyseessä.

Omapäivässä on tehty myös työterveyshuollon kanssa riskikartoitus, joka pitää sisällään yrityksen toimitilat terveysnäkökulmasta.

Yritys on vakuutettu Fenniassa kaiken toiminnan osalta.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: toimitusjohtaja Paula Junnila, yhteystiedot alla.

Tietosuojavastaava: Paula Junnila, toimitusjohtaja, puh. 0503645861 ja paula(a)omapaiva.fi

Yrityksessä asiakastieto kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään. Järjestelmään on annettu käyttökoulutus ja kirjaamisen periaatteita käsitellään työkokouksissa, mikäli on tarvetta muuttaa kirjaamiskäytäntöä. Asiakastietojärjestelmän käytöstä on toimistolla kirjalliset ohjeet. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset ja työtehtävien mukaisesti määritelty oikeustaso, joka määrittelee mihin tietoon työntekijällä on järjestelmässä pääsy. Järjestelmän pääkäyttäjia on 3 ja vain pääkäyttäjä voi antaa, poistaa ja muokata tunnuksia ja oikeustasoja.

Kun asiakas tai potilas 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.

Yritys huomioi asiakirjojen käsittelyssä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta yrityksen toiminnassa. Sähköinen kirjaaminen tapahtuu DomaCare toiminnanohjausjärjestelmään joko tietokoneen selaimen tai puhelimen mobiilisovelluksen avulla. Kaikki tunnukset ovat henkilökohtaisia. Kotihoidon ja päivätoiminnan toimistoissa on työntekijöiden käytössä tietokoneet, jolla asiakastiedot kirjataan omia käyttäjätunnuksia käyttäen. Vain tarvittavia paperisia asiakastietoja säilytetään. Paperiset asiakastiedot ovat tärkeitä mm. poikkeustilanteiden varalle. Paperiset asiakastiedot säilytetään lukollisessa kaapissa. Poikkeustilanteessa asiakastiedot kirjataan paperille ja siirretään sähköiseen



järjestelmään heti sen ollessa mahdollista. Jokaisessa yrityksen autossa on kynä ja paperia tietojärjestelmähäiriöiden varalle. Yrityksen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 9/2025. Suunnitelma on laadittu voimassa olevan lainsäädännön ja suositusten mukaisesti. Toimitusjohtaja huolehtii, että laaditun tietoturvasuunnitelman toteuttamisesta, että laadittua suunnitelmaa noudatetaan.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksessä käytettävä DomaCare -asiakastietojärjestelmä on valittu Valviran hyväksymistä potilastietojärjestelmistä, jotta asiakastietojen käsittely ja säilyttäminen täyttää lainsäädännön ja viranomaisvaatimukset.

Asiakastietojärjestelmän käyttö perehdytetään työntekijälle perehdytysjaksolla. DomaCare ohjeet löytyvät yrityksen toimistolta ja järjestelmässä on sisäänrakennettuna käyttöohjeet. Työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää päivittäin ja kaikki hoitotyö kirjataan. Perehdytysvaiheessa käydään läpi järjestelmien tietoturallinen käyttö. Mikäli ilmenee epäasiallista tietojärjestelmien tai ohjelmien käyttöä, työntekijää perehdytetään tietoturvasuunnitelmaan ja asiakastietojärjestelmän käyttöön uudelleen.

Yrityksessä on ajantasainen tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 5/2024. Suunnitelma on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimusten mukaan. Tietosuojasuunnitelma sisältää tietosuojaperiaatteet, rekisteröityjen informoinnin ja oikeudet sekä toimintaohjeet tietoturvaloukkauksista. Koko henkilöstö on perehdytetty ajantasaiseen tietoturvasuunnitelmaan ja heillä on toimintaohjeet mahdollisissa tietoturvaloukkaustilanteissa. Omapäivä Oy:n toimitusjohtaja huolehtii, että tietoturvasuunnitelmaa noudatetaan ja se perehdytetään uusille työntekijöille. Omapäivä Oy:lle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Tietoturvasuunnitelmaan on kirjattu menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa sekä jatkuvuuden hallinta. Yrityksessä on varauduttu tietoturvallisuuden häiriöihin pitämällä asiakkaan perustiedot myös paperisena lukitussa kaapissa sekä ja kirjaamalla toimintaohjeet teknologian vikatilanteisiin. Yrityksellä on kirjalliset toimintaohjeet tietoturvasuunnitelmassa myös silloin, kun epäillään asiakastietojen vuotamisesta sivullisille. Kaikkiin tietoturvapoikkeamiin suhtaudutaan yrityksessä erittäin vakavasti ja toimitusjohtaja vasta, että mahdolliset poikkeamat korjataan ja pyritään ehkäisemään tulevaisuudessa.

Omapäivällä on myös ajantasainen rekisteriseloste (laadittu 5/2024), joka on nähtävillä yrityksen toimitiloissa ja joka annetaan asiakkaalle asiakassuhteen alkaessa sekä rekisteriselosteen oleellisesti muuttuessa. Yritys ei myy asiakastietoja ja vain tarpeelliset, hoidon kannalta välttämättömät tiedot kirjataan.

Yrityksen tietoturvasuunnitelmassa on ohjeistettu, miten toimitaan, jos yrityksen sähköiset tietojärjestelmät eivät toimi.



Yrityksellä ei ole asiakkaisiin tai työntekijöihin kohdistuvaa kameravalvontaa. Yrityksen toimitiloissa on hälytysjärjestelmä, jonka kamera aktivoituu vain hälytyksen käynnistyessä eli tilanteessa, jolloin toimitilan pitäisi olla tyhjä. Asiakkaan kotona saattaa olla omaisten asentama kameravalvontajärjestelmä. Asiakkaan kotona oleva kameravalvontajärjestelmä on asiakkaan ja tämän omaisen välinen eikä omapäivän työntekijä ota kantaa tai vastuuta järjestelmästä.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Omapäivä Oy:n työ on ihmisläheistä työtä ja työhön liittyy aina infektioriski. Erityisesti kotihoidossa hoitotyötä tehdään myös infektiota sairastavan ihmisen kanssa, ja tällöin yrityksessä noudatetaan hygieniaohteja ja varotoimia. Yrityksessä kaikki työntekijät noudattavat hygieniaohteja. Tavanomaisia varotoimia käytetään asiakkaiden hoidossa. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä hoitajista asiakkaisiin, asiakkaista hoitajiin ja asiakkaasta hoitajan välityksellä toisiin asiakkaisiin. Mikäli varotoimia ei käytettäisi, liittyisi työhön myös infektioepidemian riski. Infektioiden torjunta on osa työntekijän perehdytystä. Yrityksessä on suojaimet infektiovarotoimia varten.

Tavanomaisissa varotoimissa on neljä keskeistä osaa:

- oikea käsihygienia
- oikea suojainten käyttö (käsineet, suojatakki, suojaesiliina, suu-nenäsuojus)
- oikeat työskentelytavat
- pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen

Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa Omapäivä Oy noudattaa LUVN:in infektio-ohjeistusta. Mikäli hyvinvointialueelta ei tule infektio-ohjeistusta, noudatetaan THL:n asettamia infektio-ohjeita. Tarvittaessa toimitusjohtaja tai hygieniavastaava konsultoi hyvinvointialueen yksityisen kotihoidon koordinaattoria tai hyvinvointialueen tartuntatautiviranomaista ja välittää infektioiden torjuntaohjeet koko henkilökunnalle. Mahdollisissa epidemian ja tartuntojen selvitystyössä noudatetaan hyvinvointialueen tartuntatautiviranomaisen ohjeistusta ja työtapoja. Yrityksen toimitusjohtaja on työskennellyt Espoon kaupungin tartuntatautiyksikössä koronapandemian aikaan ja tällä on tieto ja ymmärrys tartuntojen ehkäisy- ja selvitystyöstä.

Hygieniayhdyshenkilönä yrityksessä toimii sairaanhoitaja Suvi Aarnio. puh 050 5506288 ja [info\(a\)omapaiva.fi](mailto:info(a)omapaiva.fi)

Kaikki yrityksen hoitotyötä tekevät työntekijät ovat hoitoalan ammattilaisia ja heillä on koulutus tunnistaa asiakkaan tai toisen työntekijän infektio. Tällöin siirrytään käyttämään infektiosta riippuen tarvittavia suojausvälineitä ja -toimenpiteitä. Sairastunut hoitaja jää kotiin sairastamaan ja sairastuneista asiakkaista tiedotetaan sekä toimistolla että asiakastietojärjestelmässä, jotta osataan varautua oikein suojaimin. Ryhmätoiminnan asiakkaille kerrotaan sopimusta tehtäessä, että lieväkin infektio on syy jäädä pois ryhmästä, kunnes asiakas on taas terve. Mikäli asiakas sairastuu kesken



ryhmäpäivän, hänet eristetään muista ja huolehditaan, että asiakas pääsee omalla kyydillä mahdollisimman pian omaan kotiin.

Omapäivän hygieniayhdyshenkilön tehtävänä on seurata infektioiden tilannetta sekä hyvinvointialueen antamia tiedotteita aiheesta.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Omapäivällä on kaksi lääkehoidosta vastaavaa sairaanhoitajaa. Kotihoidossa ja kotisairaanhoidossa sairaanhoitaja Laura Halmeenmäki valvoo lääkehoidon asianmukaisuutta, toteutumista ja seurantaa. Päivätoiminnassa lääkehoidon asianmukaisuutta, toteutumista ja seurantaa valvoo sairaanhoitaja Paula Junnila. Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat tekevät yhdessä koko toimintayksikköä koskevan lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa useammin. Viimeisin lääkehoitosuunnitelman päivitys ja hyväksyntä on tehty 6/2024 soteri hakemuksen yhteydessä. Tätä omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä 10/2025, lääkehoitosuunnitelma on hyväksyttävänä yhteistyölääkärillä. Lääkehoitosuunnitelma on tehty erilliseksi kotihoidon ja päivätoiminnan osalta ja toiminnan alkaessa lääkehoitosuunnitelmat yhdistetään. Omapäivän lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta.

Lääkehoitosuunnitelman on laatinut toimitusjohtaja yhdessä asiantuntijahoitajan kanssa ja suunnitelman on hyväksynyt yrityksen yhteistyölääkäri VivaElost. Lääkehoitosuunnitelman päivittää lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja toimitusjohtaja (kts. vastuuhenkilöt edellä suunnitelmassa). Yrityksessä ei ole lääkevarastoa. Kaikki lääkkeet ovat asiakkaiden omia ja lääkkeitä säilytetään asianmukaisesti asiakkaalla. Päivätoiminta-asiakkaat tuovat lääkkeit mukanaan päivätoimintaan. Päivätoiminta-asiakkaan päivän aikana otettavat lääkkeet ovat asiakkaalla itsellään tai päivätoiminnan lukollisessa lääkelaatikossa, josta päivätoiminnan ohjaaja antaa lääkkeen oikeaan aikaan asiakkaan itse otettavaksi. Päivätoiminnan ohjaaja muistuttaa asiakasta lääkkeen ottamisesta, mikäli lääke on asiakkaalla.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä käytännöistä säädetään lääikinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Omapäivässä on hyvin rajallinen määrä lääikinnällisiä laitteita. Lääikinnälliset laitteet ovat asiakkaiden omia. Asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä haavasidokset. Lääikinnälliset laitteet ovat aina lähtökohtaisesti asiakkaiden omia tai asiakkaan itsensä vuokraamia ja laitteen toimintakunto on asiakkaan ja vuokraavan tahon



vastuulla. Työntekijä huolehtii lääkinällisten laitteiden käytöstä ja ilmoittaa asiakkaalle lääkinällisen laitteen korjaus- tai uusintatarpeesta. Myös uusien, hoidossa tarvittavien lääkinällisten laitteiden hankinnasta vastaa asiakas, tarvittaessa yhdessä vastuuhoidajan kanssa. Uusien lääkinällisten laitteiden hankintaa suosittelee hoitotyötä tekevä hoitaja tarpeen niin vaatiessa. Asiakkaan uusiin lääkinällisiin laitteisiin perehdytään ennen käyttöä ja perehdytys annetaan kaikille asiakkaalla käyville hoitajille.

Yrityksellä on muutama lääkinällinen laite tilanteisiin, joissa asiakkaalla ei vielä ole kyseistä, hoitotyössä tarvittavaa laitetta. Omapäivän omat lääkinälliset laitteet on luetteloitu Laiterekisteriin ja laiterekisterin ajantasaisuudesta vastaa toimitusjohtaja. Laiterekisteristä käy ilmi laitteen tunnistetiedot, hankinta-ajankohta ja huoltotiedot. Kaikki yrityksen lääkinälliset laitteet ovat CE-merkittyjä.



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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
infektoriski	Suuri riski. suuri vaikutus	hyvät, ohjeistetut hygieniakäytännöt. Sairaasta kotiutuvan sekä infektiota sairastavan as. kohdalla erityishuomio suojaukseen.
lääkehoitovirheet	Suuri riski, suuri vaikutus asiakkaan terveyteen.	Kaksoistarkistus. Koulutus. Asianmukainen lääkesäilytys Lääkärin konsultaatio HaiPro -ilmoitus Selkeä ja tarkka kirjaaminen.
tietoturvariski	Kohtalainen riski, kohtalainen vaikutus	sähköinen asiakastietojärjestelmä Henkilöstön koulutus ja perehdytys Tietoturvasuunnitelma.
työntekijän tapaturmariski	Kohtalainen riski, kohtalainen vaikutus sekä toimintaan että työntekijän hyvinvointiin.	Selkeät työskentelytavat. Riskien kartoittaminen työterveyshuollon yhteistyö koulutus Asianmukaiset työskentelyolosuhteet ja -välineet.
laitevika	kohtalainen riski. kohtalainen vaikutus	Koulutus Laitteiden testaaminen varalaite
asiatön käytös	pieni riski, suuri vaikutus	Koulutus, keskustelut palautteen kerääminen henkilöstöpalaverit esimies-alaiskeskustelut



3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä yrityksen omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Omapäivän henkilöstö omavalvontasuunnitelman päivityshetkellä: 4sairaanhoitajaa ja 8 lähihoitajaa. Yrityksen koko henkilökunta tekee asiakastyötä, ei pelkästään hallinnollisia työntekijöitä. Kaikilla työntekijöillä on hoitoalan koulutus sekä työkokemusta hoitotyöstä. Opinto- ja työtodistukset tarkistetaan ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Mikäli palkattava työntekijä on hoitoalan opiskelija, tarkistetaan opiskelijalta tuore opintorekisteriote, jolla varmistetaan, että opiskelijan opintosuoritukset riittävät hoitotyön tekemiseen.

Omapäivä tarjoaa työntekijöilleen mahdollisuuden ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Yrityksellä on käytössä SKhole -oppiportaali, josta työntekijät saavat käydä pakollisten koulutusten lisäksi myös omia, vapaavalintaisia koulutuksia toiveidensa mukaan. Pakollisia koulutuksia ovat lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt lääkehoitoon liittyvät koulutukset sekä laitteiden käyttökoulutukset. Tämän lisäksi toimitusjohtaja ja vastuuhoidajat voivat suositella tai vaatia henkilöstöä käymään tarpeellista lisäkoulutusta.

Valvontalaki velvoittaa yritystä tarkistamaan työntekijän rikosrekisteriotteen aina, kun työsuhde kestää vähintään 3 kk. Työntekijä toimittaa rikosrekisterinotteen toimitusjohtajalle, työhönottotilanteessa tai ennen asiakastyön alkamista. Toimitusjohtaja palauttaa rikosrekisteriotteen sen esittäneelle työntekijälle sen jälkeen, kun on saanut otteen nähtäväkseen.

Kotihoito on kriittistä hoitotyötä, jossa henkilökunnan riittävyys jokaiseen työvuoroon tulee taata. Omapäivässä panostetaan työntekijöiden pitovoimaan. Toistaiseksi yritykseen on saatu ammattitaitoista, suomenkielistä työvoimaa. Työntekijöiden pitovoima on toteutunut luomalla yhdessä henkilöstön kanssa hyvä työnteon ilmapiiri ja ottamalla henkilöstön toiveet työaikajärjestelyjen osalta mahdollisimman hyvin huomioon. Myös henkilöstön palkkataso on pidetty kilpailukykyisenä.

Henkilöstön riittävyyttä seuraa työvuorolistoja tekevä työntekijä. Tällä hetkellä työvuoroista vastaa toimitusjohtaja. Asiakaskäynnit ja työpäivät on aikataulutettu ja jokaiseen työvuoroon on riittävä määrä työntekijöitä, jotta kaikki työt saadaan toteutettua. Mikäli työvuorossa olisi selkeä työntekijävajaus (useita henkilöitä poissa samanaikaisesti alkaa kesken päivän) priorisoidaan lääke-, ruokailu- ja haavahoitotyö ja siirretään esim. asiakkaiden kodinhoidollisia töitä seuraavaan päivään, johon saadaan kutsuttua sijaisia. Yrityksessä on myös mahdollista siirtää päivätoiminnan



hoitohenkilökuntaa kotihoidon hoitotyöhön ja toisinpäin, niin että saadaan sijainen helpommin saatavilla olevaan työtehtävään.

Omapäivä on pieni, yksityinen yritys, jolla on mahdollisuus mitoittaa asiakasmäärä olemassa olevaan työntekijämäärään. Uusia asiakkaita otetaan silloin, kun työntekijälistalla on vapaata asiakaskäynnille sopiva aika.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan asiakaskäynneillä ja asiakas- ja työntekijäpalautteista. Työkäytänteistä keskustellaan viikkokokouksissa. Kaikkiin epäkohtiin puututaan esihenkilön toimesta mahdollisimman pian, viimeistään viikon sisällä. Koko henkilöstöllä on ammatillisen tutkinnon ja kokemuksen lisäksi aina voimassa oleva lääkelupa. Mikäli rekrytointivaiheessa lupaa ei ole, työntekijän tulee suorittaa lääkehoitotentit ennen lääkehoitoa sisältävän työn aloittamista. Lääkehoidon tarkka osaaminen on määritelty yrityksen lääkehoitosuunnitelmassa. Yrityksen lääkehoitoa tekevät nimikesuojatut sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lääkehoidon osaaminen tarkistetaan työntekijältä rekrytoinnin yhteydessä.

Yrityksessä käytetään sijaistarpeisiin omia, työsopimussuhteisia työntekijöitä tai hätätilanteessa rekrytointiyritys Medipowerin hoitajia. Kaikilla sijaisilla on oltava voimassa oleva lääkelupa. Sijaisia varten on oma perehdytyskansio ja kaikki perehdytyksessä tarvittava asiakastieto on asiakastietojärjestelmässä.

Uudet työntekijät perehdytetään tehtäviinsä ennen asiakaskäyntejä. Perehdytys tapahtuu sekä asiakkaan kotona (mikäli kyseessä on kotiin vietäviä palveluita tekevä työntekijä) että yrityksen toimistolla. Työntekijän perehdytykseen nimetään yrityksessä vastuuhenkilö, joka huolehtii, että uusi työntekijä saa kattavan perehdytyksen. Perehdytyksessä läpikäytävistä ja opetettavista asioista on perehdytysuunnitelma, jonka mukaan kaikki perehdyttäjät toimivat. Näin voidaan taata kaikille uusille työntekijöille kattava ja samanlainen perehdytys.

Perehdytyksessä läpikäytävät asiat ovat mm.

- sairaanhoitajan ja lähihoitajan toimenkuvat ja tehtävänkuvaukset
- vastuuhoitajan rooli ja tehtävät
- tietojärjestelmien käyttö, myös tietoturvasuus
- omavalvontasuunnitelma
- asiakkaan hoitosuunnitelma ja päivittäinen hoito
- vaara- ja haittatapahtumien käsittely
- asiakkaan arvostava kohtaaminen
- yrityksen arvot ja toimintatavat
- auton käsittely turvallisesti
- salassapitovelvollisuus



Yrityksessä on tehty työsuojelutarkistus keväällä 2024 sekä tarkistuskäynti syksyllä 2025, jolloin viranomainen on todennut toiminnan henkilöstön osalta lakien ja asetusten mukaiseksi.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Infektioriski	suuri riski, suuri vaikutus	suojaustoimet. sijaiset sairastapauksissa. omia sisäisiä sijaisia ja Medipower
uusi laite	pieni riski, kohtalainen vaikutus	koulutus kaikille
puutteelliset työskentelytavat	pieni riski, kohtalainen vaikutus	työskentelytavoista keskustellaan. Avoin keskustelukulttuuri yrityksessä työpari tarvittaessa hyvä perehdytys
Osaamisvaje	pieni riski, suuri vaikutus	Kaikki työntekijät ovat hoitotyön ammattilaisia. Hyvä perehdytys. täydennyskoulutusmahdollisuus
henkilön irtisanoutuminen	kohtalainen riski, suuri vaikutus	pitovoima. Rekrytointipalkkio rekrytointi uuden työntekijän löytämiseksi

3.4 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Omapäivän asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö: Paula Junnila, yrittäjä, toimitusjohtaja, sairaanhoitaja paula(a)omapaiva.fi puh 0503645861

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat **Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander** (ma ja to). Palvelusta vastaa Riitta Flinck.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:



Kuluttajaneuvonta puh. 09 5110 1200. tarkemmat ohjeet ja yhteydenotto myös www.kkv.fi

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Omapäivän asiakas ja tarvittaessa hänen läheisensä haastatellaan asiakassuhteen alkaessa palvelusuunnitelmaa ja -sopimusta laadittaessa ja päivitettäessä. Asiakassuhteen alussa asiakasta informoidaan mahdollisuudesta tehdä palvelusta valitus tai muistutus ja palvelusopimuksen mukana annetaan potilasasiamiehen sekä LUVN:in seniori-infon yhteystiedot. Mikäli asiakas kertoo epäkohdasta hoidossa, tulee asian kuulevan hoitajan viedä tieto eteenpäin yrityksen toimitusjohtajalle sekä neuvoa asiakasta, miten tämä voi ilmoittaa epäkohdasta potilasasiamiehelle tai LUVN yksityistä kotihoitoa valvovalle virkamiehelle. Tieto kirjataan ja hoitajan velvollisuus on kysyä asiakkaalta myöhemmin, onko asiakas saanut asian vietyä suunnitellusti eteenpäin. Omapäivän hoitaja auttaa tarvittaessa asiakasta tekemään valituksen eikä asiakkaan hoito saa tämän takia vaarantua.

Asiakkaalle annetaan erilaisia valinnanmahdollisuuksia hoitotilanteessa ja palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehtäessä ja päivitettäessä. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta puhua esim. puhelut yksityisesti. Henkilökunta poistuu mahdollisuuksien mukaan toiseen tilaan asiakkaan puhelun ajaksi tai osoittaa asiakkaalle rauhallisen tilan puhua puhelu yksityisesti. Asiakkaalta kysytään mielipidettä hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa sen sisällöstä. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja hoitohenkilökunta toteuttaa kuntouttava työote -menetelmää. Asiakkaalla on vastuuhoitaja, joka huolehtii, että palvelusuunnitelman sisältöä toteutetaan päivittäisessä toiminnassa. Päivätoiminnan ryhmäasiakkaalla on mahdollisuus valita, osallistuuko päivän aikana toteutettavaan ohjelmaan. Mikäli asiakas ei halua osallistua, hänelle annetaan vaihtoehtoja tekemistä.

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Omapäivän työntekijät saavat perehdytysvaiheessa tietoa, kuinka yrityksessä kohdataan asiakas aina asiallisesti ja ammattitaitoisesti. Asiakastyössä tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omapäivän koko henkilökunta on koulutettua ja ammattitaitoista. Uuden henkilön aloittaessa perehdytyksessä käydään läpi asiakkaan asiallinen kohtelu. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, asia käydään läpi työntekijän kanssa ja työntekijää pyydetään korjaamaan toimintaansa ja tarvittaessa pyytämään asiakkaalta anteeksi. Työntekijät kohtelevat kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja syrjimättä. Kaikki työntekijät ovat suomenkielisiä. Yrityksessä pystytään toistaiseksi tarjoamaan palvelua vain suomen ja englannin kielellä.



Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus antaa palautetta niistä puutteista ja menettelytavoista, jotka he kokevat huonoksi. Palautetta voi antaa koko henkilöstölle, vastuu palautteen käsittelystä on toimitusjohtajalla, jolle palautetta voi antaa puhelimella, sähköpostitse, nettisivujen kautta tai keskustellen. Omapäivässä kerätään asiakaspalautetta systemaattisesti kerran vuodessa sekä asiakkailta että hoitoon osallistuvilta läheisiltä. Kaikki yrityksessä tehtävä työ on asiakastyötä, jolloin palautetta voi antaa jatkuvasti. Palautteita käsitellään viikkokokouksissa henkilökunnan kesken. Mikäli palaute koskee yrityksen yleisiä käytäntöjä, asiasta keskustellaan koko henkilöstön kanssa. Keskustelussa arvioidaan käytäntöjen yleispätevyys kaikkien asiakkaiden osalta. Mikäli käytäntöjen muuttaminen parantaa kaikkien asiakkaiden tilannetta, siihen siirrytään. Mikäli kyse on vain yhden asiakkaan tilanteesta, muutetaan käytännettä hänen kohdallaan. Jos palaute koskee yhden työntekijän toimintaa, toimitusjohtaja käsittelee asian kahden kesken työntekijän kanssa ja asiaan etsitään yhdessä asiakkaan kannalta myönteinen ratkaisu.

Potilaalla on aina oikeus antaa palautetta ja tehdä yrityksen toiminnasta muistutus tai valitus. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, asiakkaalla on valitusoikeus. Muistutukset ja valitukset käsitellään kahden viikon sisällä ja vastaus annetaan asianosaisille. Muistutukset ja valitukset osoitetaan toimitusjohtaja Paula Junnilalle. Asiakkaalla on käytössä Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava, joka avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Omapäivän työntekijä auttaa tarvittaessa asiakasta saamaan yhteyden sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä potilasvahinkoilmoitus, jos hän on tyytymätön hoitoon. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko, ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset. PVK toimii potilaiden ja terveydenhuollon ammattilaisten turvana ja tuottaa potilasvahingoista tietoa terveydenhuollon ja vakuutusyhtiöiden toiminnan sekä potilasturvallisuustyön tueksi. Keskuksen jäseniä ovat kaikki Suomessa potilasvakuutuksia myöntävät vakuutusyhtiöt. Lisäohjeita ja kattavat neuvot löytyvät potilasvahinkokeskuksen verkkosivuilta: <https://www.pvk.fi/vahinkoilmoitus/potilasvahinkoilmoitus/>

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien epäkohtien ja puutteiden, riskien, tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman näiden tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.



Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä epäkohtia ja puutteita sekä mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskejä tunnistetaan liittyen lääkehoito-osaamiseen, hoidon infektioiden torjuntaan, hoitotoimienpiteisiin, hoidon dokumentointiin, viestintään, fyysiseen asiakas- ja työympäristöön, apuvälineisiin ja tukipalveluihin. 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.

Henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (tässä tapauksessa toimitusjohtajalle), mikäli hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Omapäivässä kaikki työntekijät on velvoitettu ilmoittamaan epäkohdista tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteutumiseen liittyen. Epäkohtia voivat olla mm. asiakkaan turvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu, asiakkaan hoidon laiminlyöminen tai vahingollinen toiminta. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Epäkohta tai epäkohdan uhka voi olla myös asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, pakottamisessa tai rajoittamisessa ilman asiakaskohtaista lupaa niiden käyttämiseen. Omapäivän työntekijöillä on paras käsitys asiakkaiden palveluiden toteutumisesta. Henkilökunta arvioi toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa aina asiakaspalautteen huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä.

Jos toiminnan epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Omapäivässä käydään jatkuvasti dialogia mahdollisista asiakasturvallisuusriskeistä ja -epäkohdista. Yrityksessä kannustetaan avoimeen, turvalliseen ja luottamukselliseen keskusteluilmapiiriin. Mikäli huomataan epäkohta, henkilökunta ilmoittaa asiasta esihenkilölle, jonka velvollisuus on nimetä vastuuhenkilö asian korjaamiseen ja tiedottaa korjauksesta koko henkilöstölle. Mikäli kyseessä on asiakasta kohdannut riski, tiedotetaan myös asiakkaan hoitavaa tahoa ja omaisia. Työntekijöillä on myös mahdollisuus kertoa poikkeavuuksista työterveyshuoltoon, jolloin asiaa ei ole pakko tuoda suoraan esimiehelle. Asiasta on sovittu työntekijöiden ja työterveyshuollon kanssa. Riskit, epäkohdat, laatupoikkeamat ja korjaukset käydään läpi seuraavassa viikko- tai kuukausikokouksessa.



Omapäivän perehdytyksessä käydään läpi työntekijän velvollisuus ilmoittaa poikkeamista heti esihenkilölle ja tämä vie asiaa eteenpäin tarvittavalle viranomaiselle tai taholle. Esihenkilö, yhdessä toimitusjohtajan kanssa käynnistää toimenpiteet, jotta tulevaisuudessa mahdolliset uhat ja riskit tunnistetaan.

Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus ja toimintaohje

työntekijä ilmoittaa huomaamastaan epäkohdasta tai poikkeamasta heti esihenkilölleen. Jokainen työntekijä tietää oman esihenkilönsä. Esihenkilö käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan, vaaratilanteen tai uhan poistamiseksi. Esihenkilö ilmoittaa asiasta myös toimitusjohtajalle (mikäli kyseessä ei ole yksi ja sama henkilö), mutta aloittaa toimet itsenäisesti mahdollisimman nopeasti. Toimitusjohtajalla on vastuu epäkohtien korjaamisesta, vaikka käytännön työn voi tehdä myös esihenkilö. Toimitusjohtaja käynnistää toimenpiteet ja määrää vastuuhenkilön. Viikkokokouksessa seurataan miten korjaavat toimenpiteet etenevät. Mikäli epäkohdan poistamiseksi ei käynnistetä heti toimenpiteitä, epäkohdan tehneen työntekijän tulee ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle (AVI). Ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta mitään vastatoimia. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus käydään läpi jo perehdytysvaiheessa osana omavalvontasuunnitelman perehdytystä. Toimitusjohtaja seuraa ilmoitusten määrää ja vastaa korjaavien toimenpiteiden etenemisen valvonnasta.

Omapäivän työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään, taloudestaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Henkilön itsensä suostumusta ei tarvita, jos henkilö ei kykene huolehtimaan omasta terveydestä tai turvallisuudestaan.

Työntekijä voi myös tehdä huoli-ilmoituksen. Huoli-ilmoituksen voi tehdä henkilöstö tai kuka tahansa, joka on huolissaan toisen henkilö elämäntilanteesta. Huoli-ilmoitus tehdään LUVN:in verkkosivuilta www.luvn.fi/fi/huoli-ilmoitus . Tällöin hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden tulee arvioida tilannetta tarkemmin. Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisella on velvollisuus tehdä ilmoitus sosiaalihuollolle, jos se työssään kohtaavat ihmisen, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen.

Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus antaa palautetta Omapäivän toiminnasta ja menettelytavoista, jotka he kokevat huonoksi. Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa epäkohdat soittamalla yritykseen, lähettämällä sähköpostia tai nimettömästi yrityksen nettisivujen kautta. Epäkohdat ja laatu-poikkeamat selvitetään heti ja korjataan. Toimitusjohtajan velvollisuutena on ottaa selvitystyö välittömästi työn alle asiasta kuultuaan. Asiakkailta on myös mahdollista ilmoittaa havaitut epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit LUVN:in seniori-infoon, mikäli eivät halua tuoda asiaa suoraan



yriykselle ja sen työntekijöille. Muistutusmenettelyyn sovelletaan Potilaslain 10 artiklaa, potilaan oikeus tehdä muistutus.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan ja neuvotaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ylös työntekijän toimesta ja asiat käydään mahdollisimman pian esimiehen kanssa läpi. Raporttiin kirjataan myös korjaus ja vastuuhenkilö. Raportti käydään läpi viikko- ja kuukausikokouksessa, jotta vastaavilta haittatapahtumilta ja läheltä piti -tilanteilta vältytään jatkossa. Haittatapahtumia ja läheltä piti -tilanteita varten on valmis lomake.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien tutkinnassa Omapäivässä noudatetaan 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 yrityksen turvallisuusjohtamista. Vaaratapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa turvallisuutta ja pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa.

Omapäivässä pyritään tunnistamaan jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, jotka voivat vaarantaa toimintaa, sen laatua tai vaatimuksia. Kukin työntekijä tarkkailee päivittäisessä työssä vaaran paikkoja niin liikkeellä kuin asiakkaallakin. Kriittisissä työvaiheissa (esim. lääkkeenjako) vaaratapahtumat on pyritty nimeämään ja yhdessä on mietitty, miten vaara voidaan estää. Tähän esim. tuplatarkistukset, esteetön kulku asiakkaalle ja hoitajalle, hoitajan vaihtaminen niin, että useampi hoitaja käy asiakkaan luon viikon aikana. Mikäli hoitotyössä on huomattu ennalta haittatapahtuma (ns. läheltä piti -tilanne) kirjataan se vaaratapahtuman lomakkeelle läheltä piti -tilanteena ja asian huomannut hoitaja yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa miettii toimintamallin, jolla vaaratapahtuma eliminoidaan. Jos haittatapahtuma on jo ehtinyt tapahtua, kirjataan se välittömästi vaaratapahtumien lomakkeeseen ja asiasta informoidaan toimitusjohtajaa. Toimitusjohtaja käy tapahtuman läpi kyseisen 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 hoitohenkilöstön viikkokokouksessa. Tuolloin mietitään myös, kuinka em. haittatapahtuman voi ennaltaehkäistä. Kaikki haittatapahtumat kirjataan.



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 ansioista hoitaja voi työssään jatkuvasti seurata mahdollisia vaaranpaikkoja ja -tapahtumia.

Tapaturmista tehdään tapaturmailmoitus. Työntekijöihin kohdistuvia läheltä piti- ja vaaratilanteita voidaan käsitellä yhdessä Omapäivän työterveyshoitajan kanssa. Omapäivällä on toimintaa varten kattavat potilas- ja työntekijävuakuutukset Fenniassa.

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 seuraavassa viikkokokouksessa. Kokouksessa sovitaan toimenpiteiden toteuttamiseen vastuuhenkilö ja tämä kirjataan haittatapahtuman tietoihin. Esihenkilö seuraa mahdollisten korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Poikkeaman prosessi:

1. Vaaratapahtuman aikana toimitaan viranomaisohjeiden mukaan ja pyritään estämään lisävahingot henkilöille.
2. Yrityksen työntekijät ilmoittavat poikkeamista/vaaratapahtumista heti esihenkilölle/päivystävälle vastaavalle.
3. Poikkeamat käsitellään viikkokokouksessa 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.

Vakavan vaaratapahtuman jälkeen tapahtuma puretaan yhdessä työterveyshuollon kanssa.

Työterveyshuollolta on saatu yhteyshenkilöt ja selkeät toimintaohjeet tällaisen kriisitilanteen purkuun.



4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Omapäivässä epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä mahdollisesti esiin tulleet epäkohdat ja puutteet käydään yhdessä läpi ja saatua tietoa hyödynnetään toimintaohjeita ja omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä. Yritykselle korkealaatuinen toiminta on ydinarvo ja toiminnan laatua pyritään kehittämään jatkuvasti. Kaikki epäkohdat ja puutteet huomioidaan. Palaute voi tulla joko sisäisesti, henkilökunnalta tai ulkoisesti asiakkailta, näiden omaisilta tai muilta sidosryhmiltä. Palauteen antajaa kiitetään aina palautteesta, oli kyseessä hyvä tai rakentava palaute. Palaute dokumentoidaan ja mahdolliset toimenpiteet kirjataan palautteen yhteyteen. Yritys on pieni, joten toiminnan kehittäminen on nopeaa ja ketterää ja epäkohdat ja puutteet on mahdollista korjata nopeasti, jos tämä on palautteen ja toiminnan kannalta mahdollista.

Omapäivässä ollaan kiitollisia kaikesta palautteesta. Ilman palautetta toiminnan kehittäminen ei olisi tehokasta tai tarpeenmukaista. Työntekijät ovat tietoisia palautteen tärkeydestä ja omavalvontasuunnitelma on tärkeä työkalu koko yrityksen henkilöstölle. Valvontaviranomaisen antama palaute on aina tervetullutta ja yritys on sitoutunut sujuvaan ja vastavuoroiseen kommunikaatioon kaikkien valvontaviranomaistahojen kanssa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Omapäivässä poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään yhdessä henkilökunnan kanssa palautteen tai kokemuksen perusteella. Asiakas tai palautteen antanut omainen voidaan ottaa mukaan kertomaan palautteen taustasta tai omista ajatuksista. Kehittämistoimenpiteitä voidaan määritellä palautteen perusteella ja kehittämistoimenpiteelle määritellään aina vastuuhenkilö. Kehittämistoimenpide kirjataan pöytäkirjaan ja toimenpidettä seurataan pöytäkirjan avulla viikkokokouksissa niin kauan, että toimenpide on viety loppuun.

Yrityksessä on esim. kehitetty sujuvaa liikkumista toimitiloissa saadun henkilöstöpalautteen vuoksi. Yrityksessä on myös tehty opiskelijatyönä kattava perehdytysohjelma, koska katsottiin tarpeelliseksi standardisoida ja yhtenäistää perehdytys tasapuoliseksi kaikille uusille työntekijöille.

Tulevia kehityksiä voisi olla esim. yrityksen kotikäyntien matka-aikojen tehostaminen ympäristönäkökulma huomioiden, asiakkaiden haavahoidon vaikuttavuuden parantaminen tutkittuun tietoon ja empiiriseen kokemukseen perustuen tai päivätoiminnan sisällönsuunnittelun tehostaminen.

Kehittämistoiminnan lisääntyessä tähän omavalvontasuunnitelmaan lisätään taulukko keskeisimmistä korjaus- ja kehittämistoimenpiteistä sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta.



5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan mukaista toimintaa seurataan jatkuvasti. Riskienhallinnan kokonaisuus on laaja ja yrityksessä riskienhallinnan kokonaisuus muodostuu:

- omavalvontasuunnitelmasta
- tietoturvasuunnitelmasta
- lääkehoitosuunnitelmasta
- perehdytysuunnitelmasta
- pelastussuunnitelmasta ja
- valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta.

Yrityksen riskienhallinnasta vastaa toimitusjohtaja Paula Junnila. Laadun ja riskienhallinnan mittareita on useita. Osa mittareista on käytössä päivittäin, kun taas osa mittareista toteutetaan 1-2krt/vuosi.

Omapäivässä on käytössä seuraavia mittareita:

- asiakaspalautteet käsitellään viikkopalaverissa
- strukturoitu asiakaspalautekysely vuosittain
- tyytyväisyyskysely vuosittain
- henkilöstön tavoitekeskustelut 6kk välein
- RAI-arvioinnit
- asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma
- lääkityspoikkeamien seuranta
- irtisanoutuneen työntekijän lähtöhaastattelu
- muualta kuin asiakkailta ja henkilökunnalta saatu palaute.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti sekä asiakkailta että heidän omaisiltaan. Asiakaspalautteen vastaanottava työntekijä huolehtii, että tieto kirjataan ja menee eteenpäin. Tyypillisesti asiakaspalautetta saadaan hoitotyön yhteydessä tai omaiselta puhelimitse. Tällöin työntekijä kirjaa tiedon asiakastietojärjestelmään ja vie tiedon viipymättä esimiehelle. Asiakaspalautteet käsitellään viikkokokouksissa ja tarvittaessa palautteen aikaansaamalle muutokselle nimetään vastuhenkilö. Toimitusjohtaja vastaa ja valvoo, että asiakaspalautteen aiheuttamat muutokset viedään tarvittaessa käytäntöön.

Asiakkaan omaisilta kerätään palautetta myös strukturoidusti vuosittain. Asiakastyytyväisyyskysely tehdään sähköisesti sekä paperisena niille, jotka eivät käytä tietokonetta. Tulokset kootaan yhteen ja käydään läpi viikkokokouksessa. Muutostoimienpiteille nimetään vastuhenkilö ja muutoksista



informoidaan myös palautteen antanutta omaista/asiakasta. Päivätoiminnassa asiakkaat haastatellaan vuosittain kesätyöntekijän toimesta, haastatteluista tehdään yhteenveto ja yhteenveto käsitellään kuukausikokouksessa. Päivätoiminnasta ei ole tullut negatiivista palautetta tai toiminnan muuttamiseen johtuvaa palautetta, vaikka tätä säännöllisesti kysytään ja pyydetään asiakkailta ja omaisilta.

Laadun ja turvallisuuden seurannasta huolehtii toimitusjohtaja. Henkilöstö raportoi havaitsemistaan laatupoikkeamista ja turvallisuuspuutteista tarvittaessa välittömästi, kuitenkin viimeistään viikko- tai kuukausikokouksissa toimitusjohtajalle.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omapäivässä toimintaa kehitetään jatkuvasti. Havaitut puutteet kirjataan ja korjataan suunnitelman mukaisesti. Koko henkilöstö on sitoutunut omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen toimintojen toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijöiden perehdytystä ja omavalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi yrityksen työntekijöiden kanssa. Henkilöstön tulee kuitata omavalvontasuunnitelma luetuksi. Kehittämiskohteet käydään läpi säännöllisesti ja toiminnan selvitykseen ja kehittämiseen nimetään vastuhenkilö osaamisalueen ja vastuun mukaisesti.

Poikkeamista omavalvontasuunnitelmaan käsitellään yrityksen viikkokokouksissa. Poikkeamat kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantalomakkeelle. Seurantalomakkeet tulee hyvinvointialueen oman ohjeen mukaisesti julkaista julkisessa tietoverkossa neljän kuukauden välein. Tämä on osa omavalvontasuunnitelman dokumentoitua seurantaa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja. Toimitusjohtajan tehtävänä on myös kommunikoida muutokset valvovalle viranomaiselle ja valvoa, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja havaitut puutokset ja muutokset korjataan.

Omavalvontasuunnitelma on aina nähtävillä yrityksen toimitiloissa, joissa työntekijät käyvät päivittäin. Mikäli omavalvontasuunnitelmaan tulee muutoksia, jotka on nopeasti saatava koko henkilöstön tietoisuuteen, huolehtii toimitusjohtaja, että myös asiaa käsitellystä kokouksesta poissaolleet työntekijät saavat tiedon muutoksista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan yrityksessä jatkuvasti.

Omavalvontasuunnitelmasta on julkisesti nähtävillä (nettisivuilla) aina tuorein, viranomaisen hyväksymä versio. Myös omavalvontasuunnitelman seurantalomake julkaistaan yrityksen nettisivuilla.



Paula Junnila
toimitusjohtaja, sairaanhoitaja
Omapäivä Oy