

Omavalvontasuunnitelma

KOSKIHOIVA OY, PÄÄKAUPUNKISEUDUN KOTIIN VIETÄVÄT
PALVELUT

12.9.2025

Sisällys

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

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi:	KoskiHoiva Oy
Y-tunnus:	2695507-5
SOTERI-rek.numero:	1.2.246.10.26955075.10.0
Yhteystiedot:	KoskiHoiva Oy, Saapastie 2, 33950 Pirkkala
Sähköposti	asiakaspalvelu@koskihoiva.fi
Puhelinnumero	050 3300099

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:	KoskiHoiva Oy, Pääkaupunkiseudun kotiin vietävät palvelut
Palvelupisteet:	KoskiHoiva kotiin tuotettavat palvelut Uusimaa
Yhteystiedot:	KoskiHoiva Oy, Tekniikantie 14, Innopoli 2, 02150 Espoo
Vastuuhenkilö sosiaalipalvelut:	Palvelupäällikkö, Th, YAMK, Emma Lehto emma.lehto@koskihoiva.fi
Vastuuhenkilö terveystalvelut:	Yleislääketieteen erikoislääkäri, Lauri Nurmi lauri.nurmi@koskihoiva.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

KoskiHoiva Oy:n kotihoito tuottaa lapsiperheen kotipalvelua, kotihoitoa, kotihoitopalvelun kautta omaistaan tai läheistään hoitavan henkilön vapaan palvelua asiakkaan kotona sekä vammaisen henkilön avustusta kotona.

Asiakasryhminä ovat lapset, lapsiperheet, ikäihmiset ja vammaiset henkilöt, joiden toimintakyky on alentunut iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Kotihoitoa tuotetaan myös asiakkaalle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

Edellä mainittuja tuen tarpeisiin liittyviä palveluita tuotetaan asiakkaan omassa kodissa lähipalveluna seuraavissa toimintayksiköissämme ja koko hyvinvointialueiden alueilla:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (LUVN)

Helsingin kaupunki

Vantaa Keravan hyvinvointialue (VAKE)

Toiminta-ajatuksena on se, että kotiin vietävinä palveluina KoskiHoiva Oy:n toimintayksiköt tuottavat kotihoidon (sisältäen kotisairaanhoidon), lapsiperheiden kotipalvelun, vammaispalvelun ja omaishoidon vapaan palveluja palvelusetelin, hankintasopimuksen tai suoraostopalvelun kautta. KoskiHoiva tuottaa hoivapalvelut ilman alihankintaa tai vuokratyövoimaa. Lisäksi KoskiHoiva Oy mahdollistaa yksityisille asiakkaille toimeksiantosopimuksella sosiaalihuoltolain 14 § mukaisia tuen tarpeisiin vastaavia palveluja, mikäli asiakas ei ole hyvinvointialueen palvelujen piirissä.

Tämänhetkinen asiakasmäärä yllä mainituilla hyvinvointialueilla on noin 50. Arvio asiakasmäärien kehityksestä on noin 10 uutta asiakasta kuukaudessa.

Henkilöstö ja henkilöstön riittävyyden seuranta

Etäkotihoitoon perehdytetään alkuvaiheessa 8 työntekijää. Palvelukysynnän kasvaessa henkilöstöä koulutetaan lisää. Perehdytykseen sisältyy sekä prosessien, raportoinnin että tietotekninen koulutus. Henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti riittävä määrä niin, että osaava henkilöstöä on myös poikkeustilanteissa esimerkiksi sairaus- loma- tai muiden poissaolojen aikana. Henkilöstön pätevyys- tausta- ja osaamisvaatimukset ovat tilaajan edellyttämät julkisessa palvelutuotannossa ja yksityisessä palvelutuotannossa vastaavat kuin lähikotihoidossa. Henkilöstön riittävyyden seuranta on vastaava kuin lähikotihoidossa.

Etäkotihoiva

Etäkotihoidon toimintayksikkö tuottaa etäkotihoitoa palveluyksikön rekisteröintipäätöksessä mainituissa palvelupisteissä. Palvelun toiminta-ajatus on tuottaa korkealaatuista etäkotihoitoa videokäynteinä asiakkaille. Palvelua on tavoitteena tuottaa PSOP- asiakkaille, ostopalveluasiakkaille ja suoraan yksityisille asiakkaille. Palvelun tuotetaan seuraavilla hyvinvointialueilla: Helsingin, Vantaa Keravan ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueilla. Asiakasmäärät ovat kasvavia, alkuvaiheessa arvioidaan asiakasmääräksi 20 asiakasta.

Laatuvaatimukset, laadunhallinnan toteuttamistavat, vastuu palvelujen laadusta

Etäkotihoidossa vaatimuksena on laadukkaat, asiakas- ja potilaskeskeiset, turvalliset ja asianmukaisesti toteutetut palvelut. Palvelunarvioinnissa käytettävään laadunhallintaan käytetään julkisille PSOP- tai ostopalvelupotilaille kaikkia työkaluja ja mittareita, joita julkinen osapuoli mahdollistaa ja edellyttää yksityisessä kotihoito- ja etäkotihoitopalvelutuotannossa. Lisäksi palvelun arvionnissa käytetään lähikotihoidossa käyttämäämme ja kehittämäämme laatukselyä, johon kuuluu erilliset kysymykset etäkotihoidosta. Kysymykset käsittelevät asiakkaan tyytyväisyyttä etäkotihoidon laatuun, sopivuuteen palvelumuotona hänelle ja

mahdollisia poikkeamia tai toiveita palvelussa. Vastuu etäkotihoiton palvelujen laadusta, vastuuhenkilöt ja prosessit ovat vastaavat kuin lähikotihoitossa.

KoskiHoiva Oy:n palvelutuotannon tärkeimpinä arvoina ovat yksilöllisyys, luotettavuus ja ammatillisuus.

YKSILÖLLISYYS	Jokaista asiakasta kohdellaan asiakkaan omia toiveita ja tarpeita kunnioittaen. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus.
LUOTETTAVUUS	Kaikki toiminta perustuu vastuulliseen ja palvelulähtöiseen toimintatapaan.
OSAAMINEN JA AMMATILLISUUS	Toiminta perustuu ammattilaisten tarjoamaan hoitoon ja huolenpitoon. Työntekijöiden riittävä ja laadukas perehdytys, työntekijöiden koulutus ja tukeminen.

1.4 Päiväys

Tämä on KoskiHoiva Oy:n kotihoitoa koskeva omavalvontasuunnitelma, ver 2.0. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 28.10.2025.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Liiketoimintajohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta kotihoiton henkilöstöä osallistaen, sekä vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu osana perehdytysuunnitelmaan, suunnitelman läpikäyminen kuitataan perehdytyskorttiin. Omavalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa. Lisäksi päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan henkilöstön tiedotuskanavassa ja paperisena tulosteena toimistolla. Lähiesihenkilö vahvistaa henkilöstön tiedottamisen lukukuittauksella.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy KoskiHoiva Oy:n toimitusjohtaja. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön ja asiakkaiden saatavilla sähköisesti KoskiHoiva Oy:n verkkosivuilla. Tarvittaessa kotona asuvia asiakkaita ohjeistetaan sekä avustetaan sähköisen omavalvontasuunnitelman tarkasteluun. Omavalvontasuunnitelma toimitetaan paperisena asiakkaille, mikäli asiakas näin erikseen pyytää ja mikäli asiakkaalla ei ole mahdollista tarkastella sitä verkkoselaimessa.

Palvelupäälliköllä on palvelutuotannon edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito, mikä on edellytys omavalvontasuunnitelman toteutumisen varmistamiseksi. Palvelupäällikkö Lehto Emma vastaa siten johtamistyön kautta, että henkilöstöllä on valmiudet ymmärtää omavalvontasuunnitelman sisältö ja merkitys. Palvelupäällikkö Lehto Emma vastaa

myös, että henkilöstö saa riittävän valmennuksen omavalvontasuunnitelman sisältöihin säännöllisin väliajoin. Erityisesti kiinnitetään huomiota siihen, että henkilöstö pidetään tietoisena omavalvontasuunnitelmaan päivitettyjen uusien asiasisältöjen osalta.

Aikaisemmat omavalvontasuunnitelmaversiot säilytetään sähköisesti KoskiHoiva Oy:n tietovarannossa. Päivitetyt omavalvontasuunnitelmat tallennetaan kronologisessa järjestyksessä versioittain. Tämä omavalvontasuunnitelma on versio 2.0.

Ensiarvoisen tärkeää on, että henkilöstö toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja noudattaa omavalvontasuunnitelmassa olevia ohjeistuksia. Omavalvontasuunnitelman noudattaminen on osa KoskiHoiva Oy:n ennakoivaa omavalvontaa ja toiminnanaikaista / suunnitelmallista omavalvontaa.

Vastuhenkilö valvoo palvelutuotantoa huolellisella henkilöstön perehdytyksellä, osallistumalla asiakastyöhön, keräämällä asiakas- ja henkilöstöpalautteita, toimimalla yhteyshenkilönä asiakkaille, käymällä läpi poikkeamat, kehittämällä toimintaa, pistotarkastamalla asiakaskirjauksia. Vastuhenkilö toimii henkilöstön lähiesihenkilönä.

Toiminnanaikainen/suunnitelmallinen omavalvonta toteutuu myös kotihoitopalvelun tuottamiseen kiinteästi liittyvien suunnitelmien ja ohjeistusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu seuraavien suunnitelmien ajantasaisuus:

- a) Lääkehoitosuunnitelma 10.06.2025
- b) Tietoturvasuunnitelma 28.10.2024
- c) Työntekijän perehdytysuunnitelma 12.6.2025
- d) Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteiden varalta 21.1.2025

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hyvinvointialueen kautta asiakkaan ja KoskiHoivan kotipalveluiden välille syntynyt asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen viranomaisten palvelutarpeen arviointiin ja palvelupäätökseen sekä asiakkaan oikeuteen saada palveluseteli tai ostopalvelu lapsiperheen kotipalveluun, kotihoitopalveluun, omaistaan tai läheistään hoitavan henkilön vapaaseen asiakkaan kotona tai vammaisen henkilön palveluihin. Palvelujen piiriin pääseminen on julkisen tahon vastuulla. KoskiHoiva Oy varmistaa kotihoitopalvelujen tuottamisen riittävän henkilöstömäärän avulla kaikille palvelusetelin sekä ostopalvelun kautta tuleville asiakkaille. KoskiHoivalla on henkilöstöä perustiedoissa mainituilla toimintayksiköillä ja henkilöstöä voidaan tarvittaessa siirtää toisiin toimintayksiköihin yli hyvinvointialueiden rajojen. Yrityksellä on käytössä sijaispooli, josta voidaan kohdentaa resurssia tarvittaessa eri yksiköiden välillä. Lähiesihenkilö tarkastelee päivätasolla henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakaskäyntien määrään. Henkilöstötarpeeseen pystytään reagoimaan nopeasti.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelutarpeen selvittämiseksi hyvinvointialueen viranhaltijan tekee tarvittaessa yhteistyötä muiden asiantuntijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään aktiivisesti hyvinvointialueiden asiakasohjaajien tai muiden hyvinvointialueiden määrittämien työntekijöiden kanssa. KoskiHoivan kotihoitoa tuottavalla henkilöstöllä on valmiudet tehdä yhteistyötä monialaisen toimijaverkoston kanssa. KoskiHoivan sosiaali- ja terveysalan asiantuntijat voivat antaa näkemyksiä ja asiantuntija-apua hyvinvointialueen viranomaisille asiakkuuksista, jotka ovat olleet KoskiHoivan palveluiden piirissä. KoskiHoivan kotihoidon henkilöstö on valmennettu myös ymmärtämään viranomaistyön ja julkisen vallan käytön vaatimukset ja reunaehdot, jotka määrittävät yksityisen ja julkisen tahon yhteistyömuodot.

KoskiHoiva korostaa, että asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa ja hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa huomioidaan asiakkaan toivomukset ja mielipiteet, kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan kuten lähikotihoidossa. Kirjausprosessit ovat vastaavat kuin lähikotihoidossa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Palvelupäällikkö, terveydenhoitaja (YAMK) Emma Lehto (emma.lehto@koskihoiva.fi).

KoskiHoiva Oy on valmiudessa ja yhteistyössä, mikäli yhteiskunnan kokonaisturvallisuuden varmistaminen laajasti ajateltuna sitä edellyttää. Kotihoidon palvelutuotantoon liittyen KoskiHoiva huolehtii työntekijöistään, joilla on osaaminen, motivaatio ja sitoutuminen asiakkaiden hoidon ja huolenpidon turvaamiseen asiakassuhteen alkaessa ja niin pitkään kuin asiakassuhde on voimassa. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta varmistetaan riittävällä ammattitaitoisella henkilöstöllä. Yrityksellä on työautot käytössä, jolloin liikkuminen on nopeaa ja joustavaa hyvinvointialueiden rajojen yli. Erilaisilla toimenpiteillä ja yhteistyöllä hyvinvointialueiden kanssa reagoidaan poikkeustilanteisiin tarvittavalla tilanteiden vaativilla tavoilla. Esimerkiksi jos henkilöstöä on paljon sairaana, voidaan tarvittaessa siirtää henkilöstöä toisiin toimintayksiköihin yli hyvinvointialueiden rajojen. Yrityksellä on käytössä sijaispooli, josta voidaan kohdentaa resurssia tarvittaessa eri yksiköiden välillä. Hoitotarvikkeiden nopea saatavuus on varmistettu 24h tilauksella tavarantoimittajan kanssa.

Riskienarviointi on toteutettu Sosiaali- ja terveysministeriön riskienarviointilomakkeiden kautta, fyysiset, fyysinen kuormittuminen, hallintajärjestelmät, kemialliset, psykososiaaliset ja tapaturmavaarat (dokumentit päivitetty 1/25). Edellä mainitut riskienarviointidokumentit tehdään yhteistyössä henkilöstön ja myös työterveyshuollon kanssa. KoskiHoivalla on tehty riskienarviointisuunnitelma 1/25. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

KoskiHoivan kotihoitopalveluiden tuottaminen on laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Palvelut tuotetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta, joilla on riittävä koulutus, valmiudet ja soveltuvuus sekä riittävä kielitaito kotihoitopalveluiden tuottamiseksi. Työntekijät ovat rekisteröityjä JulkiTerhikkiin / JulkiSuosikkiin. Kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote. KoskiHoiva Oy:llä on riittävät resurssit ja osaaminen palveluseteli- sekä ostopalveluasiakkuuksien palveluiden tuottamiseksi.

Kotihoitopalvelu sisällöllisesti vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa todettua sisältöä ja määrää.

Kotihoitopalveluiden tuottamisessa korostetaan asiakkaan huomioiminen ja kunnioittaminen. Asiakasta kohdellaan hyvin hänen omassa elinympäristössään ja omassa kodissaan ja hyväksytään asiakkaiden oman näköinen elämä. Perustuslain mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaita vahvistetaan antamaan suoraa palautetta arjen työn aikana KoskiHoivan henkilöstölle. Täten työntekijät kuulevat ja kuuntelevat asiakasta ajantasaisesti, ja kuulemansa kokemustiedon perusteella saattavat tietoa vastuuhenkilölle sekä liiketoimintajohtajalle. Asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus antaa palautetta suoraan palvelupäällikölle tai palvelun vastuuhenkilölle puhelimitse tai sähköpostilla.

Asiakkaat voivat antaa palveluntuottajan palvelusta palautetta myös suoraan hyvinvointialueen sähköisen palautepalvelun kautta. Hyvinvointialueet tekevät myös asiakastytyväisyyskyselyjä sekä valvontakäyntejä.

Palveluyksikön toiminnan riskienhallinnasta vastaa alueen vastuuhenkilö Th Emma Lehto (emma.lehto@koskihoiva.fi). Työsuojeluorganisaatio osallistuu alueiden riskienhallinnan dokumenttien laatimiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Riskienhallinnan vastuukaavion saa pyydettäessä liiketoimintajohtajalta. Verkkosivuilta löytyy KoskiHoiva oy:n riskienhallinnasta vastaavien henkilöiden nimikkeet ja yhteystiedot yhteystietoalasivun kautta.

Riskienhallintavastuut:

1. toimitusjohtaja

2. palvelupäälliköt
3. tiimivastaavat
4. sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, lähityöntekijät

KoskiHoiva Oy:ssä toimii aktiivinen, tehtävänsä koulutettu työsuojelutoimikunta. Työsuojelupäällikkönä toimii palvelupäällikkö Nicole Åhs (nicole.ahs@koskihoiva.fi). Työsuojelutoimikunta vastaa yleisten turvallisuusohjeiden laatimisesta ja viestimisestä koko henkilökunnalle.

KoskiHoiva Oy:n riskinkartoituksessa on tunnistetut riskit tai riskiä aiheuttavat tilanteet, jotka on huomioitava ennakoivasti liittyvät mahdollisesti asiakkaisiin, asiakkaiden kotiympäristöön, henkilöstön toimintaan tai yrityksen toimintaan.

Koska työ tapahtuu asiakkaan kotiympäristössä, riskit asiakkaan näkökulmasta ovat hyvin yksilöllisiä. Kaiken lähtökohtana on asiakkaan tunteminen mahdollisimman hyvin, mikä edellyttää jatkuvaa vuoropuhelua asiakkaan kanssa. Asiakaskohtaisia riskejä arvioitaessa asiakkaan luokse tehtävä kotikäynti ja palvelu- ja/tai hoitosuunnitelma ovat ratkaiseva osa riskienhallintaa heti asiakassuhteen alusta alkaen. Asiakassuhteen aikana tunnistetaan niitä tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan turvallisuuteen vahvistavasti tai heikentävästi samalla, kun asiakkaan palvelun toteutumista arvioidaan. Asiakaskohtaisiin riskeihin liittyvät huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tuodaan tiedoksi esihenkilölle.

Henkilöstön näkökulmasta yrityksessä kiinnitetään erityistä huomiota tapaturmariskiin, fyysisiin ja ergonomisiin riskeihin, yksintyöskentelyyn liittyviin riskeihin, sekä työperäisen kuormituksen ja kemikaaliturvallisuuden aiheuttamiin riskeihin. Työn tekemiseen liittyviä riskejä arvioidaan työterveyshuollon tekemän työpaikkaselvityksen ja säännöllisten kyselyiden pohjalta. Yritys tekee tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon palveluntuottajan kanssa työkykyyn liittyvien riskien ennaltaehkäisemiseksi.

Riskien havainnointi kuuluu päivittäiseen toimintaan ja tämä läpikäydään uuden työntekijän perehdytyksessä. Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja riskitekijät. Havainnot on mahdollista tuoda esiin suullisesti, kirjallisesti tai sähköisen Hai-Pro järjestelmän kautta. Palvelupäälliköt ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa henkilöstön kanssa ja yhdessä huomioivat mahdollisia epäkohtia ja riskejä.

Yrityksen näkökulmasta riskinhallinnassa kiinnitetään huomiota erityisesti tarkkaan sopimuksenohjaukseen, virheettömään palvelun tuottamiseen, laatu- ja vähimmäisvaatimusten täyttämiseen sekä jatkuvaan tuotannon laadun kehittämiseen. KoskiHoiva Oy:n toiminnan turvaamiseksi arvioidaan yrityksen liiketoiminnan toiminnallisia ja taloudellisia riskejä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

KoskiHoiva Oy:n kotihoitoa tuottavan palveluyksikön toimisto sijaitsee Espoossa, Tekniikantie 14, Innopoli 2, 02150 Espoo, hyvien kulkuyhteyksien päässä. Kyseisissä toimitiloissa työskentelee myös KoskiHoiva Oy:n hallintoa.

Toimistoilla on välilliseen asiakastyön tekemiseen varatut työtilat, kokoushuone, keittiötilat ja wc/kylpyhuonetilat, sekä pukeutumistilat ja varastot. Kotihoidon tarvitsemat työvälineet ja suojarusteet säilytetään toimistojen yhteydessä niille varatuissa säilytystilassa.

Kotihoitopalveluiden välitön asiakastyö tapahtuu asiakkaiden omissa kodeissa. Mikäli asiakas ei ole paikalla, ei asiakkaan kotiin mennä ilman erillistä sopimusta tai määräystä.

Toimitilat, tietojärjestelmä ja teknologian käyttö

Etäkotihoidon toimintayksikkö tuottaa etäkotihoitoa palveluyksikön rekisteröintipäätöksessä mainituissa palvelupisteissä. Etäkotihoidossa käytetään asiakastietojen kirjaamiseen samoja asiakastietojärjestelmiä kuin lähikotihoidossa.

Etäkotihoidossa käytetään Digihappy Oy tuottamaa viestintävideoalustatietojärjestelmää kokonaispalveluna.

Palveluun kuuluu laadukas teknisesti muokattu ja hallittu Samsung-tabletti tai valinnaisesti puhelin, jalusta, suojakalvo, pitkä johto ja laturi. Sim- kortti ja liittymä. Digihappy videopuhelusovellus ja sen käyttö seniorille ja hoitajalle. Hoitajasovellus ja hoitaja-adminpaneeli, johon on erilliset ja työtehtävän mukaan rajatut käyttöoikeudet vastuuhoitajalla ja hoitajilla. Seniori voidaan yhdistää useaan hoitajaan halutussa järjestyksessä. Kukin hoitaja näkee sovelluksesta vain omat seniorinsa. Seniorille voidaan antaa lupa myös soittaa hoitajalle, nämä puhelut yhdistyvät halutussa järjestyksessä hoitajille ja vastaamaton puhelu jää kaikille liitetyille hoitajille punaiseksi, kunnes joku hoitajista soittaa seniorille takaisin.

Lisäksi palveluun kuuluu valinnaisesti videopuhelusovelluksen käyttö perheen jäsenille perhetili-ominaisuuden myötä. Lisäksi tabletissa on aktivoivia, testattuja ja kehittyjä, suosittuja sovelluksia. Sovellusvalikoima on valittavissa ja siinä on esimerkiksi maksuttomat äänikirjat, lehdet, Digihappy muistipeli ja YleAreena. Palveluun kuuluu jatkuva it-tuki ja laite- ja etähallinta. Laitteet ovat käyttövalmiita ja valmiiksi asennettuja. Palvelu voidaan toteuttaa asiakkaalle tabletin sijaan myös vastaavasti kehitetyllä Samsung puhelimella.

Digihappyn tietojärjestelmään ei tallenneta asiakastietoja ja se ei ole yhteydessä Kanta-arkistoon. Videopuheluja ei tallenneta. Järjestelmän käyttäjiä ovat siihen liitetyt, palvelutuottajan olemassa olevat, tunnistetut asiakkaat.

Digihappy tietojärjestelmä on Valviralta Digihappyn saaman päätöksen mukaisesti video-äänipalvelu- ja viestintäalusta. Digihappy tietojärjestelmä ei ole asiakastietojärjestelmä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palvelupäällikkö, terveydenhoitaja, YAMK, Emma Lehto (emma.lehto@koskihoiva.fi). Henkilöstöä sekä uusia työntekijöitä valmennetaan jatkuvaluonteisesti tietoturvaan ja asiakastietojärjestelmien käyttöön liittyvissä asioissa.

KoskiHoiva Oy tietosuojavastaava on Marko Kainulainen, toimitusjohtaja marko.kainulainen@koskihoiva.fi

KoskiHoiva Oy noudattaa ajantasaista lainsäädäntöä asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja tietosuojasta.

<p>EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ylin tietosuoja koskeva säädös - voimaantulo 27.4.2016/679
<p>Tietosuoja laki (1050/2018)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suomessa edellistä EU:n asetusta täydentävä ja tarkentava laki - voimaantulo 1.1.2019
<p>Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, muutokset 704/2023)</p> <ul style="list-style-type: none"> - sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta sekä asiakastietojen käsittelystä, laatisesta ja säilyttämisestä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023)
<p>Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyn sosiaali- ja terveydenhuollossa
<p>Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)</p>
<p>Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)</p> <ul style="list-style-type: none"> - viranomaisen asiakirja on asiakirja, joka on laadittu viranomaisen (hyvinvointialue) toimeksiannon johdosta. Näissä tapauksissa ei edellytetä, että asiakirja olisi viranomaisen hallussa (HE 30/1998 vp). Palvelusetelitoiminnassa KoskiHoiva Oy:n toiminnassa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisena toimivan hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka KoskiHoivan ammattihenkilöt ne laativat ja säilyttävät ne asiakkuuden voimassaoloajan.
<p>Asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)</p> <ul style="list-style-type: none"> - oikeudesta saada tietoja viranomaisen julkisista asiakirjoista - henkilötietojen suojaaminen - tietojen käyttötarkoituksia koskevat rajoitukset - ohjeet asiakirjojen kirjaamiseen, asiakirjarekisteritiedot
<p>Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> - varmistaa viranomaisten tietoaineistojen yhdenmukaisuudesta, tietoturvasesta käsittelystä - edistää tietojärjestelmien yhteentoimivuutta
<p>Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)</p> <ul style="list-style-type: none"> - sisältää säädökset yksityiselämän suojasta ja yksityisyyden suojaavista perusoikeuksista työelämässä

Henkilötietoja ovat kaikki palveluntuottamisessa käytettävät tiedot, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön. Henkilörekisteri muodostuu samaa käyttötarkoitusta varten kerätystä asiakastiedoista.

Tietoturvaohjeet

Henkilötietoa käsitellään ainoastaan tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) antamin oikeuksin tai palveluseteli asiakkaan, ostopalveluasiakkaan tai yksityisesti KoskiHoivan palveluiden piiriin tulleen asiakkaan/henkilön nimenomaisella luvalla.

KoskiHoiva Oy:n työntekijät perehdytetään ja ohjataan henkilötietojen käsittelyyn ja palveluseteli asiakkaan kohdalla hyvinvointialueen Palvelukäsikirjan/kuvauksen sisältämiin tietosuojaan liittyvät ohjeistuksiin. Henkilöstö ohjataan tekemään arjentitetosuojatesti, joka on osana perehdytyskorttia ja tämä kuitataan tehdyksi.

Lähiesihenkilö hakee käyttöoikeudet potilastietojärjestelmiin ja tarvittaviin ohjelmistoihin. Lähiesihenkilö huolehtii käyttöoikeuksien poistosta välittömästi työsuhteen päätyttyä. KoskiHoiva Oy:n työntekijöille myönnetään käyttöoikeudet potilastietojärjestelmiin ja yrityksen omiin ohjelmistoihin. Käyttöoikeudet sidotaan käyttäjärooleihin, jotka pohjautuvat palvelutehtäviin (THL: valtakunnallinen sosiaalihuollon arkisto). Työntekijällä on asiayhteys rekisteröityyn asiakkaaseen. Palveluseteli asiakkaan kohdalla noudatetaan hyvinvointialueen Palvelukäsikirjan ohjeita käyttöoikeuksien tarkastamisesta ja päivittämisestä.

KoskiHoiva Oy vastaa työntekijöidensä kirjallisten salassapitosuojatoumusten laadinnasta ja tarvittaessa esittämisestä hyvinvointialueelle.

KoskiHoiva Oy:n palvelutuotannossa henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti ja turvallisesti. Työntekijällä on vastuu siitä, mitä asiakastietoja hän käsittelee. Tietoja kerätään ja käsitellään tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten. Tietoja kerätään vain tarpeellinen määrä palvelutehtävän suorittamiseksi. Epätarkat ja virheelliset henkilötiedot poistetaan tai oikaistaan viipymättä (virheellisestä kirjaamisesta jätetään jälki)

Tiedot säilytetään muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten. Hyvinvointialueen kautta tulleiden asiakkuuksien kohdalla asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen toimintaa koskevia säädöksiä ja ohjeita. Rekisteröidyn asiakkuuden päättyessä alkuperäisten asiakasasiakirjojen toimitus hyvinvointialueelle tapahtuu hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Yksityisasiakkaiden kohdalla tiedot säilytetään sähköisesti potilastietojärjestelmässä (Hilkka). Asiakastiedot tiedot säilytetään asiakkuuden päättyessä aikaisintaan viiden vuoden kuluttua asiakkuuden päättyessä jollei viranomaisen ohjeistus tai laki toisin määrää.

Henkilötietojen käsittelyn avoimuus

KoskiHoiva Oy käsittelee ainoastaan välttämättömiä ja hoitoon liittyviä asiakirjoja. Asiakastiedot toimitetaan pyydettäessä ohjeistuksen mukaisessa muodossa viipymättä, viimeistään 1 kk:n sisällä pyynnöstä (huom. rekisterinpitäjän määräykset palvelutuotannossa). Rekisteröidyllä (asiakas) on oikeus saada kopio omista tiedoistaan. Hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus saada omat tietonsa, mutta vain hyvinvointialueen toimintaohjeen mukaisesti. Jos asiakirjapyyntö pyydetään paperilla, toimitetaan asiakirjat silloin paperilla. Jos pyydetään sähköisesti, toimitetaan sähköisesti (pääsääntöisesti). Tiedot toimitetaan maksuttomasti. Tiedot toimitetaan asiakkaalle kuukauden sisällä tehdystä pyynnöstä.

Virheelliset tiedot korjataan aina oikeiksi. Alkuperäinen virheellinen tieto jätetään näkyville. Jos erimielisyyksiä kirjauksesta, molempien tahojen näkemys kirjataan. Rekisteröity (asiakas) voi kieltää tietojen käsittelyn. Sosiaalihuoltolakien nojalla tietoja voidaan kuitenkin käsitellä, vaikka rekisteröity olisi antanut kiellon tai esittänyt poistamispyyntöä. Tämän ehtona on esim. se, että kolmas osapuoli on vaarassa, mikäli tietoja ei käsitellä. Henkilötietoja säilytetään lain säätämässä rajoissa tai siihen asti kuin palveluiden tarjoaminen sitä edellyttää

Kirjaamiskäytännöt

Asiakastiedon kirjaaminen käsittää sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot

Asiakastietojen kirjaaminen tehdään asiakaskohtaisesti.

Useiden perheenjäsenten tietoja ei kirjata yhden perheenjäsenen tietoihin, jos he kaikki ovat asiakkaina.

Asiakastiedot kirjataan siten, että niiden luovuttaminen asiakkaalle tai joissakin tapauksissa toiselle viranomaiselle on mutkatonta.

Palveluntuottajana KoskiHoiva Oy ilmoittaa hyvinvointialueelle mahdollisen tietoturvasuojauksen ohjeiden mukaisesti. Riskin suuruuden mukaisesti rekisterinpitäjä päättää seurauksista, jotka ovat mm. ilmoitus valvontaviranomaiselle ja ilmoitus rekisteröidylle.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Ajantasainen tietoturvasuunnitelman päivitys päivämäärä on mainittu kohdassa 2. Tietoturvasuunnitelman toimeenpanosta vastaa Palvelupäällikkö, terveydenhoitaja, YAMK, Emma Lehto.

KoskiHoivan palvelutuotannossa on käytössä tietosuojastandardien ja vaatimusten mukainen Hilikka-asiakastietojärjestelmä. Hilikka on yleisesti käytössä oleva, Valviran tietojärjestelmärekisteriin kuuluva ja Kanta-yhteensopiva järjestelmä.

Henkilöstölle on laadittu erilliset henkilötietojen suoja koskevat tietoturvaohjeet. Henkilöstölle suunnatun erillisen säännöllisin väliajoin pidettävien sisäisten koulutusten kautta henkilöstö valmennetaan omaksumaan tietosuojan ja tietoturvan säännösten sisällöt. KoskiHoivan työntekijöillä asiakastyössä on käytössään mobiililaitteet, josta he pääsevät tarvittaviin asiakastietoihin. Lisäksi mobiililaitteelta pääsee henkilöstön sisäiseen viestintäkanavaan, josta löytyvät yrityksen perehdytysmateriaalit, toimintaa koskevat monipuoliset ohjeet sekä koulutusmateriaalit.

Seuraavana tuodaan esille asiakastietojen rekisterinpitäjien velvollisuudet ja oikeudet:

KoskiHoivan toimiessa palveluntuottajana hyvinvointialueen asiakkaille, hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä. Palveluseteliasiakkuuden osalta KoskiHoiva noudattaa hyvinvointialueen Palvelusetelikäsikirjan, sekä palvelukuvauksen Tietosuojaja- ja salassapitoliiettä.

Mikäli asiakas hankkii itse ja maksaa esim. lisäpalveluita KoskiHoivalta tai KoskiHoivan alihankinta toteuttajalta on kyseessä lisäpalvelun tarjoaminen asiakkaalle. Näiden palveluiden osalta KoskiHoiva tai alihankinnan kautta toteuttaja on rekisterinpitäjä.

KoskiHoivan tuottaessa yksityisesti sosiaali- ja terveyspalveluita ilman että asiakas on hyvinvointialueen asiakas ko. palvelun osalta ja KoskiHoivan tehdessä suoraan asiakkaan kanssa sopimuksen palvelun tuottamisesta, rekisterinpitäjänä on KoskiHoiva Oy.

Rekisterin pitäjällä on osoitusvelvollisuus, että vallitsevia tietosuojaperiaatteita noudatetaan.

Rekisterinpitäjällä on ilmoitusvelvollisuus tietoturvapoikkeamissa. Ilmoitus tehdään Valviralle ja/tai hyvinvointialueelle ohjeistuksen mukaisesti.

Tietoa eri rekisterien välillä ei saa siirtää ilman lakiperustetta tai asiakkaan lupaa. Rekisterinpitäjän on varauduttava ilmoittamaan mahdollisista tietoturvaloukkauksista.

Kotihoitopalvelut tuotetaan asiakkaiden kotona. KoskiHoivan toimesta ei ole käytössä kulunvalvontalaitteita muualla kuin toimiston tiloissa. Työntekijä ei saa kuvata asiakasta ja myöskään asiakas ei saa kuvata työntekijää työssään ilman tämän lupaa esimerkiksi tallentavilla kameroilla.

3.3.5. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Koskihoiva Oy:n toiminnassa tyypilliset infektiot liittyvät kausittaisiin hengitystieinfektioihin. Toimintaan ei sisälly suoraa merkittävää riskiä epidemian leviämisestä. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen palveluyksikössä ennaltaehkäistään huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta ja käyttämällä tarvittavia suojavälineitä, sekä mahdollisesti ajoittamalla infektioriskin käynnit työvuoron loppuosaan. Kotihoidossa työskennellään asiakkaan kotiympäristössä, jolloin työskennellään vain yhden asiakkaan kanssa kerrallaan.

Ilmoitusmenettely infektioiden ilmentyessä toteutetaan päivittäiskirjauksin, vuorokohtaisen tiedottamisen ja epidemiatilanteessa informoimalla palvelun tilaajaa.

Hygieniayhdyshenkilönä toimii Jussi Eronen. Eronen osallistuu hyvinvointialueiden hygieniakoulutuksiin ja jakaa saadun tiedon henkilöstölle.

Rekrytointivaiheessa tarkistetaan työntekijän perusosaaminen, sekä mm. hygianiapassin olemassaolo. Työntekijä kouluttaa työntekijöitä säännöllisesti ja huolehtii tarvittavasta perehdytyksestä, sekä tiedonkulusta.

Alueen sairaanhoitaja osallistuu pistotarkastuksiin työntekijöiden työhön, jolloin varmistetaan hygieniaosaaminen ja kartoitetaan mahdolliset perehdytystarpeet. Infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä työntekijä on tarvittaessa yhteydessä alueen sairaanhoitajaan, sekä hygieniayhdyshenkilöön.

KoskiHoiva Oy:n toimipisteissä viikkosiivouksen toteuttaa ulkopuolinen palveluntuottaja. Toimipisteissä ei käsitellä, eikä säilytetä vaaralliseksi luokiteltuja jätteitä tai puhdistusaineita. Kierrätyksestä vastaa toimipisteen vuokranantaja. Asiakastyötä tehdään asiakkaiden kotona, jolloin siisteydestä vastaa ensisijaisesti asiakas. KoskiHoiva Oy toteuttaa asiakkaan kotona siistimistä palvelusopimuksen mukaisesti.

3.3.6. Lääkehoitosuunnitelma

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on ajantasaisesti laadittu. Kts kohta 2 (päivitetty 10.6.2025).

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa terveystieteiden vastaava johtaja yleislääketieteen erikoislääkäri Lauri Nurmi (lauri.nurmi@koskihoiva.fi). Yhteystiedot löytyvät palveluntuottajan perustiedot otsikon alta.

Lääkehoitosuunnitelma löytyy sähköisenä henkilöstön viestintäpalvelimesta sekä paperisena lääkehoitokansiosta toimistoilta. Lääkehoitoa asiakkaille toteuttavilla KoskiHoivan työntekijöillä tulee olla voimassa olevat, asianmukaiset lääkeluvat.

Lääkehoidontoteutumista seurataan jokaisen työntekijän toimesta aktiivisesti asiakaskäyntien yhteydessä ja kirjauksien mukaan. Alueen sairaanhoitaja toimii työntekijöiden tukena yhdessä yrityksen lääkärin kanssa lääkehoitoon liittyvissä asioissa. Sairaanhoitaja huolehtii yhdessä lääkärin kanssa lääkähoidon toteutumisesta. Yrityksen hoitajilla on voimassa olevat lääkeluvat, jotka tarkastetaan ja päivitetään säännöllisin väliajoin (vähintään 5v välein). Lääkehoidonosaamisen näytöt suoritetaan aina perehdytyksen yhteydessä ja teoriakokeiden suorittamisen yhteydessä. Yrityksen lääkäri kuittaa lääkehoidonosaamisen näytöt tehdyksi.

KoskiHoivalta löytyy sähköisesti laiterekisteri käytettävistä laitteista, josta ilmenee hankintapäivä ja mahdollinen huoltopäivä. Tällä hetkellä ei ole käytössä vielä lääkinnällisiä laitteita, mahdollisen hankinnan jälkeen lisätään laiterekisteriin.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

KoskiHoivan kaikki työntekijät ovat työsuhhteessa, eikä tällä hetkellä alihankintaa asiakas/hoiватыön osalta käytetä. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan noudatettava lainsäädäntö ja sovellettava työehtosopimus. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Tällä hetkellä KoskiHoivassa työskentelee valtakunnallisesti 20 vakituista hoitajaa (sairaanhoitaja, lähihoitaja) ja 20 sijaista kotiin vietävissä palveluissa. Henkilöstöä hyödynnetään yrityksen sisäisesti yli hyvinvointialueiden rajojen tarpeen mukaan. Sijaispoolia kasvatetaan suhteessa asiakasmäärään.

KoskiHoivan toiminnan tarkoituksena on tarjota asiakkaille hyvä ja laadukas hoito riittävällä henkilöstöresurssilla. Henkilöstöresurssia tarkastellaan aina asiakkuuksien kautta ja määrä voi vaihdella palvelutarpeen mukaan. KoskiHoivan henkilöstötyön periaatteena on pitkät työsuhhteet, sitoutuneet ja vakituiset työntekijät. Lisäksi yritys palkkaa omia perehtyneitä sijaisiaan täyttämään äkillisiä poissaoloja vakihenkilöstöresurssista, sekä vakituisten hoitajien vuosiloma-aikana palkkaamalla määräaikaisia vuosilomasijaisia. KoskiHoiva pyrkii toiminnassaan minimoimaan asiakaskohtaisten hoitajien vaihtuvuutta olemalla ajantasaisesti selvillä asiakkaiden palveluntarpeesta ja resurssitilanteesta.

Käytössä on useita eri kanavia toteuttaa rekrytointia. Jatkuvaa yhteistyötä tehdään mm. TE-keskuksen sekä alueen oppilaitosten kanssa. Lisäksi työntekijöitä rekrytoidaan sosiaalisen median kautta sekä osallistumalla tapahtumiin ja messuille. KoskiHoivalla on myös omaa henkilöstövuokraustoimintaa, jonka avulla taataan se, että riittävästi asiakastyön resurssia on aina käytettävissä.

Esihenkilöinä toimivilla on sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus, ja näin ollen he ovat henkilöstön tukena ja käytettävissä asiakastyöhön tilanteen edellyttämällä tavalla.

Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan työntekijän ammattipätevyys/koulutus, julki Terhikki/Suosikki numero, lääkehoidon osaaminen, ensiapukoulutus ja hygieniapassi. Ikäihmisten ja lasten kanssa työskenteleviltä tarkastetaan myös rikosrekisteriote, jonka tulee olla alle 6 kk vanha. Rikosrekisteriote tarkastetaan kaikilta työntekijöiltä perustuen työtehtävien vaihteluun päivittäin eri asiakasryhmien välillä.

Kotihoitotyöntekijöiden lähiesihenkilönä toimiva KoskiHoivan palvelupäällikkö on tiiviisti rekrytointiprosessissa mukana. Työntekijöiden valinnassa käytetään kahden eri ihmisen arviota työntekijän soveltuvuudesta. Valintatilanteissa korostetaan erityisesti työntekijän soveltuvuutta ja kykyä kuunnella asiakasta, valmiutta itsenäiseen ja kotioloissa tehtävään työskentelyyn, sekä hoidollista osaamista. Lapsiperheiden kotipalvelussa työskentelevillä työntekijöiltä edellytetään rekrytointitilanteessa kokemusta työskentelystä lasten ja perheiden kanssa. Vauvaperheissä työskentelevillä vaaditaan käytännön ammatillinen kokemus vauvojen hoitamisesta.

KoskiHoivan työntekijät perehdytetään yrityksen menettelyohjeisiin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi perehdytetään sosiaalihuollon asiakkaan asemaan, kohteluun, oikeusturvaan sekä vaitiolovelvollisuuteen liittyviin asioihin. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Perehdytyksessä noudatetaan KoskiHoivan perehdytysuunnitelmaa.

KoskiHoiva tarjoaa koulutusta sähköisellä alustalla sekä pakollisina, että vapaaehtoisina koulutuksina. Lisäksi henkilöstö osallistuu tarpeen ja sopimusten mukaan ulkoisiin koulutuksiin. Koulutustarpeet nousevat asiakkaiden palveluntarpeesta. Näitä ovat esimerkiksi lääkehoidon koulutus, ensiapukoulutus, kirjaamiskoulutus, RAI-arviointikoulutus, tietosuojakoulutus haavanhoitokoulutus ja hygieniakoulutus.

Asiakaspalautteen kerääminen toteutetaan jatkuvasti sähköisesti niin yhteydenottolomakkeen tai anonyymin whistleblower-kanavan kautta. Mahdollisuus myös antaa paperisena palautetta pyydettyäessä. Palautetta kerätään puolivuositain koko asiakaskunnalta kuin myös henkilöstöltä. Palaute käsitellään esihenkilöiden toimesta henkilöstöpalaverissa. Yhteenveto palautteesta toimitetaan yrityksen hallitukselle.

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

Asiakkaan palvelut perustuvat viranomaisten tekemään palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Iäkkään henkilön ollessa kyseessä palveluiden kokonaisuus suunnitellaan asiakkaan, hänen omaistensa, omatyöntekijän tai edunvalvojan kanssa, jolloin tavoitteena on rakentaa eri palveluvaihtoehtoista asiakkaalle sopivin palvelukokonaisuus. Myös vammaisen asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan viranomaisen toimesta, jolloin suunnitelma kirjataan vammaisen asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai edunvalvojan kanssa. Alaikäisten lasten palveluiden ollessa kyseessä, viranomaiset ottavat huomioon huoltajien ja vanhempien oikeudet ja velvollisuudet palvelujen järjestämiseksi. Palvelutarpeen arvioinnissa ja hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa on huomioitava asiakkaan toivomus ja mielipiteet, kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioitava asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy etäkotihoitoon pohjautuu joko julkisen asiakkaan ostopalvelu- tai palvelusetelipalvelupäätökseen tai yksityisen asiakkaan kanssa tehtyyn palvelusopimukseen. Teknisesti asiakkaan pääsy etäkotihoitoon varmistetaan Digihappy teknologialla, joka on muokattu asiakkaan toimintakyky huomioiden yksilöllisesti helpoksi ja turvalliseksi.

Tiedonsaanti- osallisuus – ja itsemääräämisoikeus varmistetaan julkisen asiakkaan tai/ ja hänen edunvalvojansa kanssa tehdyssä hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja yksityisen asiakkaan kanssa erillisessä hoitopalvelusopimuksessa. Erityisesti huomioidaan asiakkaan toive ja toimintakyky videopuhelujen automaattisen avautumisen osalta ja tästä sovitaan kirjallisesti asiakkaan tai/ja hänen edunvalvojansa kanssa. Videopuhelun automaattinen avautuminen on Digihappy palvelussa vapaaehtoista eli asiakaskohtaisesti voidaan asettaa, avautuuko videopuhelu automaattisesti vai yhdellä painalluksella. Automaattinen avautuminen tapahtuu viiveellä niin, että asiakas voi painaa punaista isoa nappia, jolloin puhelu ei lainkaan avaudu tai jos puhelu on avautunut, se katkeaa. Automaattinen avautuminen valitaan tyypillisesti, jos asiakas ei kykene itse vastaamaan puheluihin. Jos on valittu videopuhelun automaattinen avautuminen, kirjallisesti sovitaan milloin työntekijä soittaa, pääsääntöisesti niin, että soitto tapahtuu sovittuina aikoina tai jos on epäily tai tieto hätätilanteesta. Valintaa automaattisesta avautumisesta muutetaan aina palvelusopimuksen aikana, jos asiakas tai/ja edunvalvoja näin toivoo. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet varmistetaan etäkotihoitossa muilta osin kuten lähikotihoitossa.

Asiakkaalla on oikeus purkaa tai irtisanoa asiakkuus sopimusehtojen mukaisesti. Ostopalvelussa asiakassuhteen purkaminen edellyttää palvelun tilaajan kanssa neuvottelua. Irtisanomisen yhteydessä sovitaan yhdessä irtisanomisajalle sijoittuvien käyntien ajankohdista ja mahdollisten avainten luovutuksesta asiakkaalle.

Reklamaatiot ja laatupoikkeamat käsitellään 2 viikon kuluessa tiedoksi saannista pois lukien vakavat poikkeamat, jotka käsitellään välittömästi. Palautetta voi antaa myös sähköisesti anonymisti yhtiön verkkosivujen kautta. Reklamaatiot ja mahdolliset laatupoikkeamat käsitellään lähiesihenkilön ja/tai yrityksen johdon kanssa. Kaikki poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa viikoittaisissa tiimapalavereissa. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä poikkeamatilanteessa viipymättä. Poikkeamista pidetään kirjaa ja seurataan erilaisilla mittareilla ja kehitetään toimintaa. Tarpeen mukaan poikkeamasta ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja/tai Valviralle.

Sosiaali- ja terveystalvueluita koskevissa ristiriita- tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottaja on liiketoimintajohtaja. Tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteen ratkaisussa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg
p. 029 151 5838

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sosiaaliasiavastaavaan ja potilasasiavastaavaan voit ottaa yhteyttä myös Suomi.fi-palvelun viestit-osion kautta

Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi([Linkki avaa oletussähköpostiohjelman](#))

Neuvonta

puh. [09 310 43355](tel:0931043355)([Linkki aloittaa puhelun](#)) ma–to klo 9–11

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

Laadunhallinnan oleellinen työkalu on poikkeamien, kehitysehdotusten ja muistutusten käsittely. Asiakkaan, läheisen tai työntekijän etäkotihoitossa laatukselyssä tai spontaanisti esille tuomat poikkeamat, kehitysehdotukset sekä muistutukset kirjataan ja käsitellään erikseen luokitellusti vastaavasti systemaattisesti etäkotihoitidon osalta kuin lähihoitidon osalta.

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstöllä lain Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29§ mukaan ilmoitusvelvollisuus:

”Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön 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 vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.”

Mikäli epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, eikä KoskiHoiva voi epäkohtaa palveluntuottajana omavalvonnallisin keinoin korjata, palveluista vastaava henkilö ottaa yhteyttä järjestämistahoon.

Vastuuhenkilö ottaa esille tulleen epäkohdan tai palveluun liittyvän puutteen työntekijän/työntekijöiden kanssa ja selvittää juurisyyn tapahtuneeseen. Tarvittaessa ja asian niin edellyttäessä tilanne selvitetään vastuuhenkilön johdolla laajemman verkoston kanssa, hyvinvointialueen, omaisten ja/tai muiden asianosaisten kanssa.

Mikäli KoskiHoiva ei huomioi tehtyä epäkohtailmoitusta, työntekijä voi salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle ja/tai asiakkaan palveluista vastaavalle järjestämistaholle.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi ilmoitusvelvollisuus ja HaiPro-järjestelmän käyttö. Ilmoitusvelvollisuuden ohjeistukset löytyvät KoskiHoivan sähköisestä tiedonvälityskanavasta.

Asiakkaalla ja/tai omaisella on mahdollisuus tehdä vaara- ja haittatapahtumailmoitus. Ilmoituksen voi tehdä myös anonymisti KoskiHoiva Oy:n verkkosivujen kautta. Hoitajat voivat pyydettyäessä antaa yhteystiedot hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaaville.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Riskeistä, epäkohdista ja laatupoikkeamista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään sähköisesti. Kaikilla KoskiHoivan työntekijöillä on pääsy kyseiseen järjestelmään. Lähiesihenkilö käy tiimin kanssa läpi säännöllisesti kaikki HaiPro-järjestelmään viedyt ilmoitukset. HaiPro-ilmoituksen lisäksi vakavissa poikkeama- ja läheltä piti - tilanteissa tapahtuma tuodaan välittömästi esihenkilön ja palveluista vastaavan henkilön tietoon. Vakavia tilanteita ovat esimerkiksi tapahtuma, josta on tullut tai on ollut lähelle tulla vakava haitta asiakkaalle (esim. asiakas on joutunut tapahtuman vuoksi sairaalaan).

Vakavan vaaratapahtuman tullessa ilmi esihenkilö ottaa yhteyttä asianosaisiin, työntekijään, asiakkaaseen, mahdollisesti myös asiakkaan läheiseen. Esihenkilö käy läpi tapahtuman, miksi näin pääsi käymään. Tapahtuma kirjataan tarkasti välittömästi tapahtuman satuttua. Tapahtumasta ilmoitetaan hyvinvointialueen osoittamalle yhteyshenkilölle ja/tai Valvontaviranomaiselle. Vaaratapahtuman jälkeen pidetään palautekeskustelu asianosaisten kanssa.

Palveluista vastaava henkilö ilmoittaa välittömästi palvelun tilaajalle/järjestämisvastuussa olevalle, sekä valvovalle viranomaiselle tietoonsa tulleet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat, tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä toiminnan puutteet. Reklamaatiot ja mahdolliset laatupoikkeamat käsitellään lähiesihenkilön ja/tai yrityksen johdon kanssa. Kaikki poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa viikoittaisissa tiimapalavereissa. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä poikkeamatilanteessa viipymättä. Poikkeamista pidetään kirjaa ja seurataan erilaisilla mittareilla ja kehitetään toimintaa. Kaikki poikkeamista saatu tieto käsitellään ja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. Tarpeen mukaan poikkeamasta ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja/tai Valviralle.

HaiPro-järjestelmän kautta ilmoitetaan seuraavat haittatapahtumat tai läheltä piti- tapahtumat:

- asiakasturvallisuuteen liittyvät: tapahtumat, joista on ollut haittaa tai jotka voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- työturvallisuuteen liittyvät: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, joista on ollut haittaa tai jotka voivat aiheuttaa haittaa työntekijöille
- tietosuoja/ tietoturva: henkilötietojen salassapitoon liittyvä vaarantunut tapahtuma tai tapahtuma, josta on voinut olla vaarantunutta vaikutusta henkilötietojen salassapitoon tai käsittelyyn

Ilmoitusvelvollisuuden täyttämistä ohjeistetaan henkilöstöä perehdytyksessä ja henkilöstöpalavereissa. Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus huomatessaan laiminlyöntiä asiakkaan hoidossa. Tällöin työntekijän tulee ilmoittaa mahdollisesta laiminlyönnistä oman työyhteisön ohjeiden ja lain mukaisesti myös Valviraan ja Hyvinvointialueelle.

Ilmoituksen tekijään ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia, vaan ilmoittaminen on ennen kaikkea yhteinen etu. KoskiHoiva puuttuu mahdollisiin epäasiallisiin tilanteisiin ja kehittää toimintaansa niin, ettei vastaavia tilanteita pääse syntymään.

Yhteystiedot:

Sähköpostilla kirjaamo@valvira.fi

Soittamalla 0295 209 299
(sosiaalihuollon valvonta)
tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin kello 10–11

Soittamalla 0295 209 444
(terveydenhuollon valvonta)
arkisin kello 10–11

Muistutushenkilön yhteystiedot: Palveluista vastaava johtaja Emma Lehto, 050 3020 512, emma.lehto@koskihoiva.fi.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkaiden antama palaute ja kokemustieto vahvistaa KoskiHoivan tiedolla johtamista. Ks. kappale 3.3.1, asiakkaita vahvistetaan antamaan suoraa palautetta arjen työn aikana KoskiHoivan työntekijöille. Asiakkaalla ja omaisilla on KoskiHoivan asiakaskyselyn lisäksi mahdollisuus antaa palautetta suoraan palveluista vastaavalle henkilölle puhelimitse tai sähköpostilla. Palautetta voi antaa myös sähköisesti anonyymisti (whistleblower ilmoituskanava) yhtiön verkkosivujen kautta.

Kaikki annetut myönteiset ja toiminnan korjaamista vaativat palautteet käsitellään alueellisissa viikkopalavereissa. Henkilöstön kanssa suunnitellaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet sekä kehitetään KoskiHoiva Oy:n toimintatapoja.

Asiakkaat voivat antaa palveluntuottajan palvelusta palautetta myös suoraan hyvinvointialueen sähköisen palautepalvelun kautta. Hyvinvointialueet tekevät myös asiakastytyväisyyskyselyjä sekä valvontakäyntejä.

KoskiHoiva seuraa palvelun laatua säännöllisillä asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyillä. Turvallisuutta seurataan HaiPro raporttien mukaan ja alueen sairaanhoitajan pistotarkastuksin palvelun toteutuksessa.

Työntekijöillä on oikeus antaa avoimesti suoraa palautetta vastuuhenkilön tietoon työolosuhteisiin tai toimintatapoihin liittyen. Lisäksi työterveyshuolto laatii säännöllisin väliajoin työpaikkaselvityksiä säännöllisten työntekijöille kohdistetun kyselyiden pohjalta.

Saatujen palautteiden ja epäkohtailmoitusten perusteella kehitetään KoskiHoivan toimintaa ja palveluita nopeasti, luotettavasti ja avoimesti. Annettu palaute ei aiheuta epäoikeudenmukaista kohtelua vaan palautteen ansiosta pyritään entistä parempaan asiakaspalveluun.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

KoskiHoivan kotihoitopalveluiden / kotiin vietävien palveluiden tuottamisen aikana havainnoidaan keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä myös hyviksi todetut toimintatavat. Toimenpiteet tulevat näkyväksi osaksi omavalvontaa ja työssä huomioitavat seikat kirjataan päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

KoskiHoiva seuraa palvelun laatua säännöllisillä asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyillä. Turvallisuutta seurataan HaiPro raporttien mukaan ja alueen sairaanhoitajan pistotarkastuksin palvelun toteutuksessa.

Laadun ja turvallisuuden seurannasta kerätään liiketoimintajohtajalle Riika Harjulalle (riikka.harjula@koskihoiva.fi) yhteenveto alueittain ja liiketoimintajohtaja raportoi KoskiHoivan toimitusjohtajalle ja hallitukselle. Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan neljän kuukauden välein ja tästä tehdään yhteenveto, joka on nähtävillä päivityspäivämäärän kanssa nettisivulla ja tiedotetaan yrityksen sisäisessä tiedotuskanavassa.

Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti yhdessä henkilöstön kanssa kerättyjen yhteenvetojen perusteella.

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) julkaisu 2022:22 Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026 ohjaa myös KoskiHoiva Oy:n toimintaa (Kuva 1).

Uudella STM:n asiakas- ja potilasturvallisuusstrategialla ja toimeenpanosuunnitelmalla 2022–2026 edistetään osallisuuden, turvallisuutta vahvistavien toimien ja turvallisuuskulttuurin johtamisen toteutumista Suomessa.



Kuva 1. Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) julkaisu 2022:22 Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Lisäksi kehittämistarpeita kartoitetaan asiakas- ja työtyytyväisyyskyselyillä vuosittain.

Laadun kehittäminen on palvelutoiminnassa jatkuvaa toimintaa ja omavalvontasuunnitelma päivittäinen työkalu laadukkaan palvelun varmistamiseksi. KoskiHoiva Oy:ssä jatkuvaa kehittämistyötä tehdään seuraavissa palvelun laadun osa-alueissa:

ASIAKASTYYTYVÄISYYS: Kehitetään asiakaspalveluprosessia ja asiakkuuden elinkaareen liittyviä osa-alueita vastaamaan parhaimmalla mahdollisella tavalla yksilölliseen palveluntarpeeseen. Kehitetään nykyisiä asiakastytyväisyysmittareita tarkemmiksi ja asiakkaalle helposti saavutettaviksi eri ikäryhmät huomioiden.

HENKILÖSTÖTYTYVÄISYYS: Kehitetään nykyistä rekrytointiprosessia entistä sujuvammaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi. Kehitetään nykyisiä henkilöstötytyväisyysmittareita. Kehitetään nykyistä perehdytysuunnitelmaa laajemmaksi, helposti löydettäväksi ja käytettäväksi. Kehitetään työhyvinvointia.

JOHTAMINEN: Yrityksen johtamisjärjestelmää tarkastellaan säännöllisesti, sillä hyvä johtaminen nähdään edellytyksenä laadukkaalle palvelutoiminnalle. Johtamisen kehittämistä

tehdään useilla eri osa-alueilla ja esihenkilöitä koulutetaan palvelevan johtamisen mallin mukaisesti.

RISKIENHALLINTA: Ennakoidaan ja tunnistetaan asiakastyöhön, henkilöstöön ja liiketoimintaan kohdistuvia riskejä omavalvonnallisoin keinoin.

TIETOJÄRJESTELMÄT JA VIESTINTÄ: Käyttöön otetaan sellaisia järjestelmiä, jotka tukevat ja sujuvoittavat ensisijaisesti asiakas- ja henkilöstötyötä. Tehdään toimenpiteitä, jotka edistävät sisäisen tiedon kulkua. Tehdään toimenpiteitä, joilla tähdätään tietoturvallisuuden parantamiseen. Johdonmukaistetaan ja yhtenäistetään ulkoista (asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille, työnhakijoille) viestintää epäselvyyksien ennaltaehkäisemiseksi.

VUOSITAVOITE 1

- Korkea asiakastyytyväisyys: Asiakasuskollisuusmittarin (NPS) käyttöönotto kaikkiin KoskiHoiva Oy:n palveluihin.

VUOSITAVOITE 2

- Ennakoiva, suunnitelmallinen ja reaktiivinen omavalvonta: Omavalvontasuunnitelman järjestelmällinen läpikäynti ja sen ajantasaisuuden tarkastelu toimintatavaksi henkilöstön kanssa.

VUOSITAVOITE 3

- Läpinäkyvää ja avoin laadun tarkastelu: Käyttöönottaa sisäisen auditoinnin ja laadunhallinnan järjestelmä.

Omavalvontasuunnitelman ylläpitäminen, päivittäminen ja toteutumisen seuranta ovat osa KoskiHoiva Oy:n yrityksen jatkuvaa toimintaa ja suunnitelmallista omavalvontaa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, jos palveluiden laadussa, asiakasturvallisuudessa, vastuuhenkilöissä tai muussa toiminnassa tapahtuu muutoksia. Tehdyt muutokset julkaistaan välittömästi. Ajantasaisella omavalvontasuunnitelman noudattamisella varmistetaan henkilöstö- tai asiakasturvallisuus ja KoskiHoiva Oy:n tuottama palvelun laatu.

Palvelun vastuhenkilö tekee seurantaan saatujen asiakaspalautteiden, asiakas- ja henkilöstökyselyiden sekä henkilöstön kanssa käytyjen palaverien ja kehityskeskusteluiden pohjalta. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan aluepäällikön ja henkilöstön kanssa yhteistyössä seurannan perusteella. Seurannasta tehdään selvitys, joka julkaistaan neljän (4) kuukauden välein yrityksen julkisilla kotisivuilla (omavalvontasuunnitelman yhteydessä).