

Omavalvontasuunnitelma

Koskihoiva Oy / Kotiin vietävät palvelut Pirkanmaa
19.8.2026

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
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
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	5
3.1 Omavalvonnan osa-alueiden riskienarviointi.....	5
3.2 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	15
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	17
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	18
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	20
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	22
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	23
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	24
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	24
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	26

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
Palvelupisteet:	KoskiHoiva Oy Pirkkanmaa
Yhteystiedot:	KoskiHoiva Oy Saapastie 2, 33950 Pirkkala
Vastuuhenkilö sosiaalipalvelut:	Palvelupäällikkö, Sirkka-Liisa Kainulainen sirkka-liisa.kainulainen@koskihoiva.fi
Vastuuhenkilö terveystieteiden palvelut:	Verisuonikirurgian ylilääkäri, Geidi Rajaste geidi.rajaste@medimatkat.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

KoskiHoiva tuottaa Pirkkanmaalla tuetun asumisen palvelua, ammatillista tukihenkilötyöskentelyä, lapsiperheen kotipalvelua sekä omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikaista sijaishoitoa asiakkaan omassa kodissa.

Asiakasryhmiä ovat lapset, nuoret, lapsiperheet, ikääntyneet sekä vammaiset henkilöt, joiden tuen tarve liittyy arjen sujumiseen, toimintakyvyn tukemiseen tai itsenäisen elämän mahdollistamiseen.

Edellä mainittuja tuen tarpeisiin liittyviä palveluita tuotetaan asiakkaan omassa kodissa lähipalveluna Pirkkalan toimintayksiköissämme ja koko hyvinvointialueen alueella.

Palveluja tuotetaan palvelusetelillä, hankintasopimuksella tai asiakkaan kanssa tehtävällä toimeksiantosopimuksella. Toiminta perustuu oman henkilöstön tuottamiin palveluihin ilman alihankintaa tai vuokratyövoiman käyttöä. Tämänhetkinen asiakasmäärä on noin 130. Asiakasmäärä tulee kasvamaan.

KoskiHoivan 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.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Palvelupäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta ~~kotihoidon~~ 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 KoskiHoivan liiketoimintajohtaja. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön ja asiakkaiden saatavilla sähköisesti KoskiHoivan 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 vastaa siten johtamistyön kautta, että henkilöstöllä on valmiudet ymmärtää omavalvontasuunnitelman sisältö ja merkitys. Palvelupäällikkö vastaa myös, että henkilöstö saa riittävän valmennuksen omavalvontasuunnitelman sisältöihin säännöllisin väliajoin. Erityisesti kiinnitetään huomiota siihen, että henkilöstö pidetään tietoisena omavalvontasuunnitelmaan päivitettyjen uusien asiasisältöjen osalta.

Palveluyksikön johto vastaa toiminnan kokonaisuudesta, resursoinnista, henkilöstön riittävydestä ja osaamisesta sekä siitä, että omavalvonta on osa päivittäistä toimintaa ja johtamista. Johto seuraa omavalvonnan toteutumista ja käsittelee keskeiset poikkeamat ja kehittämistoimenpiteet.

Yksikön esihenkilö vastaa omavalvonnan käytännön toteutumisesta yksikön arjessa, henkilöstön perehdyttämisestä sekä siitä, että ilmoitusmenettelyt ja turvallisuuskäytännöt ovat henkilöstön tiedossa ja käytössä.

Henkilöstö vastaa omavalvonnan toteuttamisesta omassa työssään, asiakkaiden turvallisesta palvelusta sekä velvollisuudesta ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, vaaratapahtumista ja riskeistä viipymättä esihenkilölle.

Omavalvonta on osa palveluyksikön johtamisjärjestelmää ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti esimerkiksi poikkeamailmoitusten, asiakaspalautteiden, auditointien ja henkilöstöpalaverien avulla.

Aikaisemmat omavalvontasuunnitelmaversiot säilytetään sähköisesti KoskiHoivan 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 KoskiHoivan ennakoivaa omavalvontaa ja toiminnanaikaista / suunnitelmallista omavalvontaa.

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

Suunnitelmallinen omavalvonta toteutuu palvelutoimintaa ohjaavien suunnitelmien, menettelytapojen ja ohjeistusten systemaattisella noudattamisella. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu seuraavien suunnitelmien ajantasaisuus:

- a) Lääkehoitosuunnitelma 30.06.2026
- b) Tietoturvasuunnitelma 13.4.2026
- c) Työntekijän perehdytysuunnitelma 20.5.2026
- d) Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteiden varalta 22.6.2026

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Omavalvonnan osa-alueiden riskienarviointi

KoskiHoiva tunnistaa ja arvioi säännöllisesti palvelujen tuottamiseen liittyviä riskejä osana omavalvontaa. Riskienarvioinnin tavoitteena on tunnistaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä tekijöitä, arvioida palvelujen laatua, henkilöstön toimintaa sekä tunnistaa toiminnan jatkuvuutta vaarantavat tekijät ja määritellä niille hallintakeinot. Riskienarviointi toteutetaan vähintään vuosittain sekä aina toiminnan olennaisesti muuttuessa. Arvioinnissa tarkastellaan henkilöstöä ja sen osaamista, asiakasturvallisuutta, lääkehoidon toteutumista ja siihen liittyviä riskejä, tietosuojaa ja tietoturvaa, lääkinnällisiä laitteita, hygieniä- ja infektioiden torjunnan käytäntöjä, asiakkaiden asemaa ja oikeuksia, poikkeama- ja vaaratilanteita sekä toiminnan jatkuvuutta häiriötilanteissa. Riskien arvioinnissa huomioidaan riskin todennäköisyys, mahdolliset seuraukset, nykyiset hallintakeinot sekä tarvittavat lisätoimenpiteet.

Riskienarviointia päivitetään omavalvonnasta saadun tiedon, asiakas- ja henkilöstöpalautteen, poikkeamailmoitusten, auditointien sekä viranomaishavaintojen perusteella. Yksityiskohtainen riskienarviointi ja riskitasot ovat erillisessä liitteessä.

3.2 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

.

Hyvinvointialueen asiakkaan ja KoskiHoivan välinen asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen sekä asiakkaalle myönnettyyn palveluseteliin tai ostopalveluun. Palveluihin hakeutuminen ja palvelujen myöntäminen ovat hyvinvointialueen vastuulla.

KoskiHoiva huolehtii siitä, että palvelujen toteuttamiseen on käytettävissä riittävä määrä ammattitaitoisia henkilöstöä. Henkilöstöä työskentelee yrityksen eri toimintayksiköissä, ja henkilöstöresursseja voidaan tarpeen mukaan kohdentaa yksiköiden välillä. Lisäksi käytössä on sijaispooli, jonka avulla voidaan turvata palvelujen jatkuvuus ja henkilöstön riittävyys.

Lähiesihenkilö seuraa päivittäin henkilöstömitoituksen riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen ja asiakaskäynteihin. Muuttuviin henkilöstötarpeisiin voidaan reagoida nopeasti palvelujen laadun ja saatavuuden varmistamiseksi.

Hyvinvointialueen kanssa viestintä tapahtuu pääosin sähköisesti tai puhelimitse.

Pirkanmaan alueella henkilöstöön kuuluu tällä hetkellä 2 palvelupäällikköä (sosionomi YAMK ja LH(sh-opiskelija)), 2 SH ja 7 lähihoitajaa ja 7 sosionomia, 1 nuoriso- ja yhteisöohjaaja, 1 toimintaterapeutti amk, 1 kuntouksen ohjaaja amk opiskelija sekä sijaispooli.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelutarpeen selvittämiseksi hyvinvointialueen viranhaltija tekee tarvittaessa yhteistyötä muiden asiantuntijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään aktiivisesti hyvinvointialueen asiantuntijan, asiakasohjaajien tai muiden hyvinvointialueen määrittämien työntekijöiden kanssa. KoskiHoivan henkilöstöllä on valmiudet tehdä yhteistyötä monialaisen toimijaverkoston kanssa. KoskiHoivan sosiaali- ja terveysalan henkilöstö voi antaa näkemyksiä ja asiantuntija-apua hyvinvointialueen viranomaisille asiakkuuksista, jotka ovat olleet KoskiHoivan palveluiden piirissä.

KoskiHoivan palveluissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja tuetaan kaikessa toiminnassa. Asiakkaan oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja vahvistetaan yksilöllisesti hänen toimintakykynsä, voimavarojensa ja palvelutarpeensa mukaisesti.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan tilanteissa, joissa siihen on lainsäädännössä säädetty peruste. Mahdollisten rajoitustoimenpiteiden tulee aina olla välttämättömiä, oikeasuhtaisia ja asiakkaan turvallisuuden kannalta perusteltuja. Ennen rajoitustoimenpiteitä käytetään ensisijaisesti muita asiakkaan turvallisuutta ja hyvinvointia tukevia keinoja.

KoskiHoivan tuottamissa palveluissa ei lähtökohtaisesti käytetä rajoitustoimenpiteitä. Mikäli niiden käyttö yksittäistapauksessa olisi tarpeen, toimitaan voimassa olevan lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja mahdollisten terveydenhuollon määräysten mukaisesti. Rajoitustoimenpiteiden tarve arvioidaan yksilöllisesti, niiden käyttö dokumentoidaan asianmukaisesti asiakastietoihin ja niiden käyttöä seurataan säännöllisesti. Rajoitustoimenpiteet lopetetaan välittömästi, kun niiden käytölle ei enää ole perustetta.

Henkilöstö perehdytetään asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseen sekä toimimaan lain edellyttämällä tavalla tilanteissa, joissa asiakkaan turvallisuuden tai terveyden turvaaminen sitä edellyttää.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa liiketoimintajohtaja yhdessä palvelupäällikön kanssa.

KoskiHoiva on valmiudessa ja yhteistyössä, mikäli yhteiskunnan kokonaisturvallisuuden varmistaminen laajasti ajateltuna sitä edellyttää. 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 esimerkiksi paljon sairaana, voidaan tarvittaessa siirtää henkilöstöä toisiin toimintayksiköihin yli hyvinvointialueiden rajojen. Yrityksellä on käytössä sijaispooli, josta voidaan kohdentaa resurssia tarvittaessa eri yksiköiden välillä. Sijaispoolissa yrityksellä on käytössä kymmeniä hoitajia. ~~Hoitotarvikkeiden nopea saatavuus on varmistettu 24 h tilauksella tavarantoimittajan kanssa.~~

Riskienarviointi on toteutettu Sosiaali- ja terveysministeriön riskienarviointilomakkeiden kautta, fysikaaliset, fyysinen kuormittuminen, hallintajärjestelmät, kemialliset, psykososiaaliset ja tapaturmavaarat (dokumentit päivitetty 6/26). Edellä mainitut riskienarviointidokumentit tehdään yhteistyössä henkilöstön ja myös työterveyshuollon kanssa. KoskiHoivalla on tehty riskienarviointisuunnitelma 6/26. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain.

Riskienhallinnassa tunnistetut riskit arvioidaan niiden todennäköisyyden ja mahdollisten vaikutusten perusteella. Arvioinnissa huomioidaan erityisesti riskin vaikutus asiakkaiden ja potilaiden turvallisuuteen, palvelun laatuun, henkilöstön toimintaan, tietosuojaan sekä palveluyksikön toiminnan jatkuvuuteen. Riskit luokitellaan niiden vakavuuden mukaan

esimerkiksi vähäisiin, kohtalaisiin ja merkittäviin riskeihin. Arvioinnissa tarkastellaan, kuinka todennäköisesti riski voi toteutua ja kuinka vakavat seuraukset siitä voi aiheutua.

Merkittävälle riskille suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat ehkäisevät sekä korjaavat toimenpiteet. Toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti, ja riskien arviointia päivitetään aina toiminnan muuttuessa tai uusien riskien ilmetessä.

Riskien arvioinnin tavoitteena on ehkäistä haittatapahtumia sekä varmistaa asiakkaiden turvallinen, laadukas ja lainmukainen palvelu.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

KoskiHoivan kotiin vietävien palveluiden 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 palveluiden tuottamiseksi. Työntekijät ovat rekisteröityjä JulkiTerhikkiin / JulkiSuosikkiin. Kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote. KoskiHoivalla on riittävät resurssit ja osaaminen palveluseteli- sekä ostopalveluasiakkuuksien palveluiden tuottamiseksi.

Kotihoitopalvelu sisällöllisesti vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa todettua sisältöä ja määrää.

Kotiin vietävien palveluiden 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 palvelupäällikölle. 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 asiakastytytyväisyyskyselyjä sekä valvontakäyntejä.

Palveluyksikön toiminnan riskienhallinnasta vastaa alueen toinen vastuuhenkilö Nicole Åhs (nicole.åhs@koskihoiva.fi). Työsuojeluorganisaatio ja liiketoimintajohtaja osallistuvat alueiden riskienhallinnan dokumenttien laatimiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Riskienhallinnan vastuukaavion saa pyydettäessä palvelupäälliköltä.

Riskienhallintavastuut:

1. toimitusjohtaja
2. liiketoimintajohtaja
3. palvelupäälliköt
4. tiimivastaavat
5. sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, lähityöntekijät

KoskiHoivassa toimii tehtäväänsä koulutettu työsuojelutoimikunta. Työsuojelupäällikkönä toimii palvelupäällikkö Nicole Åhs (nicole.ahs@koskihoiva.fi).

Työsuojelutoimikunta vastaa yleisten turvallisuusohjeiden laatimisesta ja viestimisestä koko henkilökunnalle.

KoskiHoivan 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 HaiPro- 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. KoskiHoivan toiminnan turvaamiseksi arvioidaan yrityksen liiketoiminnan toiminnallisia ja taloudellisia riskejä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

KoskiHoivan kotiin vietävien palveluiden palveluyksikön toimisto sijaitsee Pirkkalassa, Saapastie 2, 33950 Pirkkala, hyvien kulkuyhteyksien päässä. Kyseisissä toimitiloissa työskentelee myös KoskiHoivan hallintoa.

Toimistoilla on välilliseen asiakastyön tekemiseen varatut työtilat, kokoushuone, keittiötilat ja wc/kylpyhuonetilat, sekä pukeutumistilat ja varastot.

Kotiin vietävät palvelut toteutetaan asiakkaan omassa kodissa asiakkaan ollessa paikalla.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palvelupäällikkö, sosionomi Sirkka-Liisa Kainulainen (sirkka-liisa.kainulainen@koskihoiva.fi). Henkilöstöä sekä uusia työntekijöitä valmennetaan jatkuvaluonteisesti tietoturvaan ja asiakastietojärjestelmien käyttöön liittyvissä asioissa.

KoskiHoivan tietosuojavastaava on Merje Kondra, merje.kondra@medimatkat.fi, puhelin 040-3505181.

KoskiHoiva noudattaa ajantasaista lainsäädäntöä asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja tietosuojasta. Henkilötietoja ovat kaikki palveluntuottamisessa käytettävät tiedot, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön. Henkilörekisteri muodostuu samaa käyttötarkoitusta varten kerätyistä asiakastiedoista.

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) - ylin tietosuoja koskeva säädös - voimaantulo 27.4.2016/679
Tietosuoja laki (1050/2018) - Suomessa edellistä EU:n asetusta täydentävä ja tarkentava laki - voimaantulo 1.1.2019
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, muutokset 704/2023) - sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta sekä asiakastietojen käsittelystä, laatisemisesta ja säilyttämisestä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) - yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyn sosiaali- ja terveydenhuollossa
Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)
Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) - 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.
Asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999) - oikeudesta saada tietoja viranomaisen julkisista asiakirjoista - henkilötietojen suojaaminen - tietojen käyttötarkoituksia koskevat rajoitukset - ohjeet asiakirjojen kirjaamiseen, asiakirjarekisteritiedot
Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) - varmistaa viranomaisten tietoa-aineistojen yhdenmukaisuudesta, tietoturvalisesta käsittelystä - edistää tietojärjestelmien yhteentoimivuutta
Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) - sisältää säädökset yksityiselämän suojasta ja yksityisyyden suojaa turvaavista perusoikeuksista työelämässä

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.

KoskiHoivan työntekijät perehdytetään ja ohjataan henkilötietojen käsittelyyn ja palveluseteli asiakkaan kohdalla hyvinvointialueen Palvelukäsikirjan/kuvauksen sisältämiin tietosuojaan liittyvät ohjeistuksiin. Henkilöstö ohjataan tekemään arjen tietosuojatesti, joka on osana perehdytyskorttia ja tämä kuitataan tehdyksi.

Lähiesihenkilö hakee käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmiin ja tarvittaviin ohjelmistoihin. Lähiesihenkilö huolehtii käyttöoikeuksien poistosta välittömästi työsuhteen päätyttyä. KoskiHoivan työntekijöille myönnetään käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmiin 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 vastaa työntekijöidensä kirjallisten salassapitositoumusten laadinnasta ja tarvittaessa esittämisestä hyvinvointialueelle.

KoskiHoivan 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 asiakastietojärjestelmässä. Asiakasasiakirjat säilytetään asiakkuuden päättymisen jälkeen voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeistuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään viiden vuoden ajan, ellei muuta ole erikseen säädetty.

Henkilötietojen käsittelyn avoimuus

KoskiHoiva käsittelee ainoastaan välttämättömiä ja hoitoon liittyviä asiakirjoja. Asiakastiedot toimitetaan pyydettyä 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 kirjauksesta on erimielisyyksiä, molempien tahojen näkemys kirjataan. Asiakas (rekisteröity) voi kieltää tietojen käsittelyn. Sosiaalihuoltolakien nojalla tietoja voidaan kuitenkin käsitellä, vaikka rekisteröity olisi antanut kiellon tai esittänyt poistamispyynnön. Tämän ehtona on esim. se, että kolmas osapuoli on vaarassa, mikäli tietoja ei käsitellä. Henkilötietoja säilytetään lain säättämissä 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. Mikäli on samassa perheessä useita asiakkaita, 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 ilmoittaa hyvinvointialueelle mahdollisen tietoturvapoikkeaman ohjeiden mukaisesti. Riskin suuruuden mukaisesti rekisterinpitäjä päättää seurauksista, jotka ovat mm. ilmoitus valvontaviranomaiselle ja ilmoitus rekisteröidylle.

Kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen tapahtuu palvelupäällikön toimesta tiiviissä yhteistyössä henkilöstön kanssa. Kuukausittain järjestettävissä tiimipalavereissa käsitellään kirjaamiskäytäntöjä, jotka pohjautuvat THL:n kirjaamisoppaisiin. Tapaamisten tavoitteena on kehittää kirjaamista laadukkaammaksi. Jokaisesta tiimipalaverista tehdään muistio, jonka tarkoituksena on pitää kirjaa mahdollisista haasteista kirjaamisen suhteen, ja millä keinoin laadukas kirjaaminen saavutetaan. Tiimin ollessa vielä melko pieni, palvelupäällikkö tarkistaa myös jokaisen työntekijän kirjauksia lähes päivittäin, ja tukea kirjaamiseen annetaan kohdennetusti.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Ajantasainen tietoturvasuunnitelman päivitys päivämäärä on mainittu kohdassa 2. Tietoturvasuunnitelman toimeenpanosta vastaa Palvelupäällikkö, Nicole Åhs.

KoskiHoivan palvelutuotannossa on käytössä tietosuojastandardien ja vaatimusten mukainen toiminnanohjausjärjestelmä sekä asiakastietojärjestelmä Nappula. Nappula on yleisesti käytössä oleva, Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteriin kuuluva ja Kanta-yhteensopiva järjestelmä.

Henkilöstölle on laadittu erilliset henkilötietojen suojaa 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 Tietosuoja- ja salassapitoliitettä.

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 Lupa- ja valvontavirastolle ja/tai hyvinvointialueelle ohjeistuksen mukaisesti.

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

Kotiin vietävät palvelut 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.

Asiakastietolain 90 §:n mukaisten velvoitteiden toteuttaminen

KoskiHoivassa huolehditaan siitä, että tietojärjestelmiin liittyvät olennaisten vaatimusten poikkeamat sekä tietoverkkoihin kohdistuvat tietoturvallisuuden häiriöt tunnistetaan, arvioidaan ja käsitellään viipymättä. Henkilöstö on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan häiriöistä ja poikkeamista välittömästi HaiPron kautta kirjallisesti ja akuuteissa, vakavissa asioissa myös suullisesti esihenkilölle ja/tai tietoturvavastaavalle.

Poikkeamat arvioidaan niiden vakavuuden perusteella, ja tarvittaessa tehdään lainsäädännön edellyttämät ilmoitukset toimivaltaisille viranomaisille ilman aiheetonta viivytystä. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan koko häiriötilanteen ajan toteuttamalla tilanteen edellyttämiä omavalvonnallisia toimenpiteitä, kuten käyttörajoituksia, varajärjestelyjä sekä henkilöstön ohjeistusta.

Häiriötilanteiden käsittely dokumentoidaan ja tilannetta seurataan aktiivisesti sen koko keston ajan. Tapahtuneiden poikkeamien jälkeen tehdään tarvittavat jälkiselvitykset sekä päivitetään toimintatapoja riskien ennaltaehkäisemiseksi ja toiminnan kehittämiseksi.

3.3.5. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Koskihoivan 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. Kotiin vietävissä palveluissa työskennellään asiakkaan kotiympäristössä, jolloin työskennellään vain yhden asiakkaan kanssa kerrallaan.

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

Hygieniayhdyshenkilönä toimii Nicole Åhs. Hän osallistuu hyvinvointialueiden hygienia-koulutuksiin ja jakaa saadun tiedon henkilöstölle.

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

KoskiHoivan toimipisteessä ei käsitellä, eikä säilytetä vaarallisiksi luokiteltuja jätteitä tai puhdistusaineita. Kierrätyksestä vastaa toimipisteen vuokranantaja. Asiakastyötä tehdään asiakkaiden kotona, jolloin siisteydestä vastaa ensisijaisesti asiakas. KoskiHoiva toteuttaa asiakkaan kotona siistimistä palvelusopimuksen mukaisesti.

KoskiHoivalla on käytössä infektioiden torjunnan suunnitelma (päivitetty 16.6.2026) joka löytyy KoskiHoivan intrasta ja tulosteena toimistolta.

3.3.6. Lääkehoitosuunnitelma

KoskiHoivan Pirkanmaan yksikön palveluissa ei toteuteta tällä hetkellä lääkehoitoa, eikä toiminta edellytä lääkehoitolupia. Tämän vuoksi toiminnassa ei ole käytössä erillistä lääkehoitosuunnitelmaa.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

KoskiHoivan kaikki työntekijät ovat työsuhteessa, eikä tällä hetkellä alihankintaa asiakas/hoivatyön 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 noin 70 vakituista hoitajaa ja 30 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 työsuhteet, sitoutuneet ja vakituiset työntekijät. Lisäksi yritys palkkaa omia perehtyneitä sijaisiaan täyttämään äkillisiä poissaoloja vakihenkilöstöresurssista, sekä vakituisten hoitajien vuosiloma-aikana palkkaamalla määräaikaista vuosilomasijaisia. KoskiHoiva pyrkii toiminnassaan minimoimaan asiakaskohtaisten ohjaajien 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.

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.

KoskiHoivan palvelupäällikkö osallistuu tiiviisti henkilöstön rekrytointiprosessiin. Työntekijöiden valinnassa hyödynnetään kahden henkilön arviota hakijan soveltuvuudesta tehtävään. Rekrytoinnissa painotetaan erityisesti asiakaslähtöisyyttä, vuorovaikutustaitoja, kykyä kuunnella ja kohdata asiakas yksilöllisesti sekä valmiutta itsenäiseen työskentelyyn asiakkaan arkiympäristössä. Lisäksi arvioidaan hakijan koulutuksen, työkokemuksen ja osaamisen soveltuvuutta haettavan tehtävän vaatimuksiin.

Lapsiperheiden kotipalvelussa työskenteleviltä edellytetään kokemusta lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelystä. Vauvaperheiden kanssa työskentelevillä tulee olla käytännön kokemusta vauvojen hoidosta ja perheiden tukemisesta. Ammatillisessa tukihenkilötyössä ja tuetun asumisen palveluissa edellytetään tehtävään soveltuvaa koulutusta sekä osaamista asiakkaan toimintakyvyn, osallisuuden ja arjenhallinnan tukemisesta.

KoskiHoivan työntekijät perehdytetään yrityksen menettelyohjeisiin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan 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 perehdytys suunnitelmaa.

KoskiHoiva tarjoaa henkilöstölleen koulutusta sähköisen oppimisympäristön kautta sekä sisäisinä ja ulkoisina koulutuksina. Koulutukset voivat olla joko pakollisia tai vapaaehtoisia työnkuvan mukaan. Henkilöstön osaamisen kehittäminen perustuu asiakkaiden palvelutarpeisiin, lainsäädännön vaatimuksiin sekä toiminnan kehittämistarpeisiin.

Keskeisiä koulutusaiheita ovat muun muassa asiakastietojen kirjaaminen, tietosuoja ja tietoturva, ensiaputaidot, asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen, lapsiperheiden kanssa työskentely, neurokirjon asiakkaiden kohtaaminen, haastavat vuorovaikutustilanteet sekä vammais- ja sosiaalipalvelujen ajankohtaiset toimintakäytännöt.

KoskiHoiva ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä, josta ilmenevät työntekijöiden suorittamat koulutukset ja niiden ajankohdat. Palvelupäällikkö seuraa koulutusten ajantasaisuutta ja huolehtii osaamisen ylläpitämisestä tehtävien vaatimusten mukaisesti.

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 henkilöstöpalavereissa. Yhteenvedo palautteesta toimitetaan yrityksen hallitukselle.

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

Asiakkaan palvelu perustuu hyvinvointialueen tekemään palvelutarpeen arviointiin sekä palvelupäätökseen. Palvelun toteuttamisessa noudatetaan viranomaisen laatimaa asiakas- tai palvelusuunnitelmaa sekä asiakkaan yksilöllisiä tavoitteita ja tarpeita. Asiakas osallistuu palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaisesti. Tarvittaessa suunnitteluun osallistuvat myös asiakkaan huoltaja, omainen, läheinen, edunvalvoja tai muu asiakkaan nimeämä henkilö. Alaikäisten asiakkaiden kohdalla huomioidaan huoltajien vastuu ja osallisuus palvelun toteuttamisessa.

Palvelun toteutuksessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, huomioidaan hänen mielipiteensä ja toiveensa sekä turvataan mahdollisuus yksilöllisiin ratkaisuihin. Palvelun tavoitteita ja sisältöä arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä asiakkaan, palveluntuottajan ja hyvinvointialueen kanssa. Tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa.

KoskiHoivan toiminnassa asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja kunnioittavasti iästä, sukupuolesta, kielestä, taustasta, vakaumuksesta tai toimintakyvystä riippumatta. Palvelut toteutetaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaalle annetaan riittävästi ymmärrettävää tietoa palveluista, hänen oikeuksistaan sekä vaihtoehtoista, jotta hän voi tehdä tietoon perustuvia päätöksiä. Tarvittaessa käytetään tulkkaus- ja kommunikoinnin apuvälineitä.

Asiakkaan oikeuksia kunnioitetaan ja mahdollisiin epäkohtiin, muistutuksiin tai palautteisiin reagoidaan viipymättä organisaation ohjeiden mukaisesti. Palautteet käsitellään ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Toimintaa ohjaavat voimassa oleva lainsäädäntö sekä yrityksen eettiset periaatteet, joiden tavoitteena on turvata asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallisuus ja yhdenvertainen kohtelu.

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 anonyymisti 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 Lupa- ja valvontavirastolle.

Muistutus on asiakkaan lakisääteinen oikeus ja että sen tarkoituksena on ensisijaisesti parantaa palvelun laatua, ei etsiä syyllisiä. Muistutukset tulee käsitellä asiallisesti, luottamuksellisesti ja ilman aiheetonta viivytyksiä.

Muistutuksen prosessi KoskiHoivassa:

1. Muistutuksen vastaanottaminen; kirjallisesti tai suullisesti

2. Muistutuksen kirjaaminen; tekijän tiedot, ajankohta, kuvaus tapahtuneesta
3. Asian selvittäminen; asianosaisten kuuleminen ja asiakirjojen tarkastelu
4. Ratkaisun valmistelu; arviointi, onko puute, virhe vai kehittämistilanne, päätetään korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimet
5. Vastauksen antaminen; tekijälle kirjallinen, selkeä ja asiallinen vastaus, johtopäätökset ja mahdolliset toimienpiteet
6. Toimenpiteiden toteuttaminen; toimenpiteiden toteuttaminen, toimenpiteiden päivittäminen, ohjeistus ja perehdytys
7. Dokumentointi ja seuranta; selvitys, vastaus ja toimenpiteiden dokumentointi. Muistutuksen saatua tietoa hyödynnetään toiminnassa ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä.

Sosiaali- ja terveystalvaeluita koskevissa ristiriita- tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottaja on palvelupäällikkö Nicole Åhs nicole.åhs@koskihoiva.fi. Tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteen ratkaisussa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Pirkanmaan hyvinvointialue

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavana toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Teija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo

Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@pirha.fi

Pirkanmaan yksikön osoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

puhelin: 040-1909346

Yhteyttä voi myös ottaa digitaalisesti Suomi.fi:n Viestit-palvelun kautta valitsemalla

Pirkanmaan hyvinvointialue - potilasasiavastaava

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

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 omavalvonnallisin 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. Havaitut puutteet dokumentoidaan ja niiden käsittelyä seurataan siihen asti, kunnes korjaavat toimenpiteet on toteutettu. Toimintaa kehitetään poikkeamien pohjalta, ja tarvittaessa päivitetään ohjeistuksia, toimintakäytäntöjä sekä henkilöstön koulutusta.

Mikäli KoskiHoiva ei huomioi tehtyä epäkohtailmoitusta, työntekijä voi salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle ja/tai asiakkaan palveluista vastaavalle järjestämistaholle. Ilmoitetut poikkeamat käsitellään viipymättä, ja niiden vakavuus arvioidaan. Tarvittaessa toteutetaan välittömät korjaavat toimenpiteet asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Vakavista tai toistuvista epäkohdista tehdään tarvittavat ilmoitukset myös organisaation ulkopuolisille tahoille voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti (valvonta- ja ilmoitusvelvollisuutta koskeva lainsäädäntö).

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 anonyymisti KoskiHoivan verkkosivujen kautta. Hoitajat voivat pyydettäessä antaa yhteystiedot hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaaville.

Muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet ja menettelyohjeet

Henkilöstön tulee tehdä viipymättä lakisääteiset ilmoitukset havaitessaan asiakkaan turvallisuutta, hyvinvointia tai oikeuksia vaarantavia tilanteita.

Huoli-ilmoitus sosiaalihuoltoon

Tehdään, kun henkilö on ilmeisen sosiaalihuollon tarpeessa eikä kykene itse hakemaan tarvitsemiaan palveluja. Ilmoitus tehdään hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon organisaation ohjeiden mukaisesti.

Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta

tehdään, kun täysi-ikäinen henkilö ei kykene huolehtimaan taloudellisista tai muista tärkeistä asioistaan sairauden, heikentyneen toimintakyvyn tai muun vastaavan syyn vuoksi. Ilmoitus tehdään sosiaalihuoltoon tai edunvalvontaviranomaiselle.

Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä

Jos asiakkaan asunnossa havaitaan merkittävä palo- tai muu turvallisuusriski, asiasta ilmoitetaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle ja tarvittaessa pelastusviranomaiselle.

Kaltoinkohtelun tai väkivallan epäily

Asiakkaan turvallisuutta vaarantavasta kaltoinkohtelusta tai väkivallan epäilystä ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle ja toimitaan organisaation ohjeiden mukaisesti.

Tietosuoja- ja tietoturvaloukkaukset

Henkilö- tai asiakastietojen tietoturvaa vaarantavista tapahtumista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle.

Kaikki ilmoitukset dokumentoidaan organisaation käytäntöjen mukaisesti, ja niiden perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet asiakkaiden turvallisuuden ja palvelun laadun varmistamiseksi.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratapahtumat tutkitaan viipymättä ja järjestelmällisesti. Tapahtumasta tehdään kirjallinen selvitys, jossa kuvataan tapahtumien kulku, taustatekijät sekä mahdolliset syyt tapahtuman syntymiselle. Tutkinnan tavoitteena on tunnistaa toimintaprosesseissa olevat riskitekijät ja ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen.

Tutkinnasta vastaa nimetty esihenkilö. Tarvittaessa tutkintaan osallistuu moniammatillinen työryhmä. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan välittömällä korjaavilla toimenpiteillä jo tutkinnan aikana.

Tutkinnan perusteella määritellään tarvittavat kehittämis- ja korjaavat toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Vakavista vaaratapahtumista tehdään tarvittaessa ilmoitukset viranomaisille voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Tapahtumista saatuja oppeja hyödynnetään toiminnan ja turvallisuuskulttuurin kehittämisessä.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemistaan vaara- ja haittatapahtumista, läheltä piti -tilanteista, epäkohdista sekä muista poikkeamista, jotka voivat vaarantaa asiakkaan turvallisuuden, palvelun laadun tai toiminnan lainmukaisuuden.

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 Lupa- ja valvontavirastolle.

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

Epäkohta-, haitta-, vaaratapahtumien käsittelyn ja niistä oppimisen prosessi:

Kaikki epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan viipymättä palveluysikön vastuuhenkilölle organisaation ilmoitusmenettelyn mukaisesti. Vastuuhenkilö käsittelee ilmoitukset, selvittää tapahtuman syyt ja arvioi asiakkaan turvallisuuteen, palvelun laatuun ja toiminnan lainmukaisuuteen kohdistuvat vaikutukset. Tarvittaessa ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin haittojen poistamiseksi ja uusien tapahtumien ehkäisemiseksi. Tapahtumat käsitellään henkilöstön kanssa avoimesti ja luottamuksellisesti oppimisen näkökulmasta. Käsittelyssä tunnistetaan tapahtumaan vaikuttaneet tekijät, arvioidaan toimintatapojen kehittämistarpeet sekä sovitaan korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. Toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan, ja saatua tietoa hyödynnetään henkilöstön perehdytyksessä, ohjeistusten päivittämisessä, riskienhallinnassa sekä toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

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 lupa ja valvontavirastoon 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:

Yksityisen palveluntuottajan työntekijä voi tehdä ilmoituksen, jos huomaa ongelman sosiaali- tai terveyspalveluissa. Ilmoitus on tarkoitus tehdä silloin, jos työntekijä on jo keskustellut asiasta vastuuhenkilön kanssa tai käyttänyt palveluntuottajan omaa ilmoituskanavaa, mutta ongelmaa ei ole korjattu.

Ohjaus- ja valvontayksikkö: valvonta@pirha.fi

Koskihoivan muistutushenkilön yhteystiedot: Palvelupäällikkö Nicole Åhs, 050 4289413, nicole.ahs@koskihoiva.fi

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkaiden antama palaute ja kokemustieto vahvistaa KoskiHoivan tiedolla johtamista. Ks. kappale 3.3.1, asiakkaita vahvistetaan antamaan suoraan 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 viikkopalaverissa. Henkilöstön kanssa suunnitellaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet sekä kehitetään KoskiHoivan toimintatapoja.

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

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan osana päivittäistä esihenkilötyötä, asiakastyön havainnointia sekä säännöllisiä työvuoroseurantoja ja palauteskusteluja (kehityskeskustelut vähintään kerran vuodessa). Lisäksi osaamista varmistetaan perehdytyksellä, täydennyskoulutuksilla sekä osaamiskartoituksilla. Asiakaspalautteet, poikkeamailmoitukset ja omavalvontahavainnot toimivat keskeisinä tiedonlähteinä työskentelyn laadun arvioinnissa. Havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä keskustelemalla työntekijän kanssa, antamalla ohjausta ja tarvittaessa järjestämällä lisäperehdytystä tai koulutusta. Toistuvissa tai vakavissa tilanteissa käytetään työnjohdollisia

toimenpiteitä organisaation käytäntöjen mukaisesti. Tavoitteena on varmistaa asiakas- ja potilasturvallinen sekä ohjeiden mukainen toiminta.

KoskiHoiva Pirkanmaan yksikkö seuraa palvelujen laatua asiakas- ja henkilöstöpalautteen, poikkeamailmoitusten sekä säännöllisen omavalvonnan avulla. Toiminnan laatua ja turvallisuutta arvioidaan jatkuvasti, ja havaittuihin epäkohtiin puututaan viivytyksettä.

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

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus prosessi (Valvontalaki 29§)

1. Milloin ilmoitus tehdään?
Ilmoitus tulee tehdä viipymättä
2. Kenelle ilmoitus tehdään?
Ilmoitus tehdään ensisijaisesti palveluyksikön vastuuhenkilölle, KoskiHoivassa yksikön palvelupäällikölle
3. Miten ilmoitus tehdään?
Yrityksen HaiPro-järjestelmään tai suullisesti esihenkilölle (ilmoitus dokumentoidaan välittömästi)
4. Mitä ilmoituksessa kuvataan?
Havaittu epäkohta tai uhka, tapahtuma-aika ja -paikka, ketä asia koskee, mahdolliset välittömät toimenpiteet, tekijän nimi ja päivämäärä
5. Mitä tapahtuu ilmoituksen jälkeen?
Vastuuhenkilö vastaanottaa ja dokumentoi ilmoituksen, ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin, seuraa toimenpiteiden toteutumista ja antaa tarvittaessa palautteen ilmoituksen tekijälle
6. Ilmoittajan suoja
KoskiHoivassa ilmoituksen tehneeseen tekijään ei saa kohdistaa negatiivisia vastatoimia, kaikki ilmoitukset otetaan kehittävinä opetustilanteina vastaan.

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.

Kotiin vietävien palvelun laadun varmistamisen mittarit

Palvelun laatua seurataan useilla mittareilla, jotka kuvaavat asiakaskokemusta, palvelun toteutumista, turvallisuutta ja vaikuttavuutta:

1. Asiakastyytyväisyys

- asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt
- asiakkaiden ja läheisten kokemus palvelun laadusta, osallisuudesta ja kohtaamisesta

2. Palvelun toteutuminen

- sovittujen käyntien ja tapaamisten toteutuminen
- palvelun oikea-aikaisuus
- asiakas- ja palvelusuunnitelman tavoitteiden toteutumisen seuranta
- kirjausjärjestelmän raportit

3. Turvallisuus

- poikkeama- ja läheltä piti -ilmoitusten määrä
- asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot
- työturvallisuusilmoitukset

4. Henkilöstön osaaminen ja saatavuus

- henkilöstön kelpoisuusvaatimusten toteutuminen
- koulutusten suorittaminen ja osaamisen ylläpito
- henkilöstön riittävyys suhteessa palvelutarpeeseen

5. Palvelun vaikuttavuus

- asiakkaan arjenhallinnan, toimintakyvyn tai osallisuuden vahvistumiseen liittyvien tavoitteiden toteutuminen
- asiakkaan ja yhteistyötahojen arvio palvelun hyödyllisyydestä

6. Toiminnan laatu ja dokumentointi

- kirjaamisen ajantasaisuus ja laadun seuranta
- muistutusten, reklamaatioiden ja poikkeamailmoitusten seuranta

- omavalvonnassa esille nousseiden kehittämistoimien toteutuminen

Laadun ja turvallisuuden seurannasta kerätään palvelupäällikkö Nicole Ähslle (nicole.åhs@koskihoiva.fi) yhteenveto ja palvelupäällikkö raportoi KoskiHoivan liiketoimintajohtajalle ja toimitusjohtajalle. Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan neljän kuukauden välein ja tästä tehdään yhteenveto, joka on nähtävillä päivityspäivämäärän kanssa nettisivulla ja tiedotetaan yrityksen sisäisessä tiedotuskanavassa.

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

Palveluyksikön toiminnan riskejä tunnistetaan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa, henkilöstön havaintoja, asiakaspalautteita, poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä säännöllistä omavalvonnan seuranta. Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä, epäkohdista ja turvallisuutta vaarantavista tilanteista palveluyksikön vastuuhenkilölle.

Sosiaalihuollon palvelujen keskeiset asiakasturvallisuusriskit

KoskiHoivan tuottamien sosiaalihuollon palvelujen keskeisiä asiakasturvallisuusriskejä ovat:

1. palvelun viivästyminen, keskeytyminen tai toteutumatta jääminen
2. puutteet tiedonkulussa, kirjaamisessa tai asiakastietojen käsittelyssä
3. asiakkaan itsemääräämisoikeuden, osallisuuden tai yksityisyyden toteutumiseen liittyvät riskit
4. henkilöstön riittämättömyys, osaamisvajeet tai perehdytyksen puutteet
5. asiakkaan tai työntekijän kohtaamat väkivalta- ja uhkatilanteet
6. asiakkaan koti- tai toimintaympäristöön liittyvät turvallisuusriskit
7. tietosuojan ja tietoturvan liittyvät riskit
8. yhteistyön ja palveluketjujen toimivuuteen liittyvät riskit eri toimijoiden välillä.

Tunnistetut riskit arvioidaan, dokumentoidaan ja käsitellään osana omavalvontaa. Riskien hallitsemiseksi suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet. Riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa turvallinen, laadukas, asiakkaan tarpeita vastaava ja asiakaslähtöinen palvelu.

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) julkaisu 2022:22 Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026 ohjaa myös KoskiHoivan 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. KoskiHoivassa 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 asiakastyytyväisyysmittareita tarkemmiksi ja asiakkaalle helposti saavutettaviksi eri ikäryhmät huomioiden.

HENKILÖSTÖTYTYVÄISYYS: Kehitetään nykyistä rekrytointiprosessia entistä sujuvammaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi. Kehitetään nykyisiä henkilöstötytyväisyysmittareita. Kehitetään nykyistä perehdytys suunnitelmaa 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 omavalvonnallisilla 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.

VIISITAVOITE 1

- Korkea asiakastyytyväisyys: Asiakasuskollisuusmittarin (NPS) käyttöönotto kaikkiin KoskiHoivan palveluihin.

VIISITAVOITE 2

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

VIISITAVOITE 3

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

Omavalvontasuunnitelman ylläpitäminen, päivittäminen ja toteutumisen seuranta ovat osa KoskiHoivan 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 KoskiHoivan tuottama palvelun laatu.

Palvelun vastuhenkilö tekee seuranta saatuja 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).

