



piika & sisar[™]
Tunteella ja tiedolla

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Versiohistoria

Version tunnus	Päiväys	
Versio 1	1.4.2024	
Versio 1.1	30.6.2024	
Versio 1.2	31.10.2024	
Versio 1.3	30.12.2024	
Versio 1.4	29.4.2025	
Versio 1.5	25.6.2025	

Omavalvontasuunnitelma perustuu Valviran 8.5.2024 antamaan määräykseen (Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Valviran määräys perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, valvontalaki) 31 §:n toiseen momenttiin.

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Palvelujemme sisältö	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	12
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ..	14
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	16
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	16
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	17
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	18
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	18
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	19
5.1 Omavalvonnan toimivuuden arviointi.....	19
5.2 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	19

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Piika & Sisar Oy
- y-tunnus 2142490-2
- Soteri-rekisteröintinumero 1.2.246.10.21424902.10.0
- Kutomotie 16 C, 00380 Helsinki, p. 0207 641 641
- www.piika.fi; palvelu@piika.fi
- Piika & Sisar Oy:llä on toistaiseksi vain yksi toimipaikka/palvelupiste

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Piika & Sisar Oy
- Kutomotie 16 C, 00380 Helsinki, p. 0207 641 641
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö:
vastaava hoitaja, lääketieteellisistä palveluista vastaava johtaja Riitta Vierijärvi,
P. 0207 641 641
- Tietosuojapäällikkö: Roope Kangas p. 0207 641 641

1.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Piika & Sisar Oy tuottaa kotona asumisen mahdollistavia palveluita: kotihoitoa, kotisairaanhoidoa, omaishoidon tukea, henkilökohtaista apua ja kotisiivousta noin 250 ikääntyneelle, sairaalle ja vammaiselle. Tuotamme läsnäpalveluita hyvinvointialueille ostopalveluina, asiakkaille palveluseteleillä sekä itsemaksettuna palveluna. Emme hanki palveluja muilta palveluntuottajilta. Toiminta-alueena tällä hetkellä on Helsinki, Vantaa-Keravan hyvinvointialue sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Tehtävämme on ihmisarvoisen elämän mahdollistaminen, asiakkaan sekä kaikkien sidosryhmien kunnioittava kohtaaminen - arvostavasti ja lämpimästi. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toiveita, perehdymme hänen elämänhistoriaansa, tottumuksiin sekä tapoihin. Tuemme asiakkaan omatoimisuutta ja mahdollisuutta kotona asumiseen yhteistyössä läheisten ja muiden hoitotahojen kanssa. Pyrimme jatkuvasti parantamaan ja kehittämään palveluitamme.

Palveluja tarjotaan julkisesti kilpailutettujen sopimusten, palvelusetelien tai itse maksavien asiakkaiden kanssa tehtävien sopimusten nojalla. Palveluistamme tehdään asiakkaiden kanssa palvelusopimus ja palvelusuunnitelma. Sopimusten noudattamista valvotaan varmistamalla, että ne täyttävät alan yleiset vaatimukset. Sopimuskumppaneiden kanssa käydään säännöllisesti palaveria ja tuotetaan heille palvelusta raportteja.

1.4 Palvelujemme sisältö

Palvelujemme laatua mitataan seuraavilla mittareilla: käyntien toteutuminen oikeaan aikaan (käyntiviiveiden seuranta), suunniteltu ja toteutunut käyntiaika ja asiakastyytyväisyys. Palvelu voi olla jatkuvaa tai tilapäistä, ja se voi vaihdella käynnistä kerran kuukaudessa useaan

kertaan päivässä. Palvelua tarjotaan täysi-ikäisille ja se tuotetaan kotona. Yksityistalouksien kotisiivouspalveluita lukuun ottamatta palvelun aluksi tehdään esikartoitus, jossa määritellään palvelun tarkka sisältö.

1.4.1 Kotihoito

Kotihoidon tavoitteena on pitää huolta ikääntyneestä tai vammaisesta asiakkaasta, edistää ja ylläpitää toimintakykyä ja vuorovaikutusta, sekä suoriutumista jokapäiväisessä elämässä. Lisäksi tuetaan asiakkaan voimavaroja, toimintakykyä ja toimijuutta, huomioiden yksilölliset tarpeet ja toiveet. Kotihoidon tarkka sisältö määritellään hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Kotihoitopalveluun voi kuulua

- Ravinnosta, peseytymisestä, pukeutumisesta ja/tai henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen
- Lääkehoito ja terveydentilan havainnointi
- Sairaanhoidolliset toimenpiteet
- Asiakkaan toimintakyvyn arviointi ja palvelusuunnitelmien tekeminen ja päivittäminen
- Lääkäriyhteistyö
- Tukipalveluiden tarpeen arviointi
- Kodin siisteys, turvallisuus ja esteettömyys
- Henkisestä vireydestä huolehtiminen
- Asiointimatkoissa avustaminen
- Yhteydenpito omaisiin

1.4.2 Hoiva-avustaminen

Hoiva-avustaminen auttaa asiakasta selviämään kotona. Avustaja voi

- auttaa ja tukea mm. pukeutumisessa, ruokailussa, liikkumisessa, peseytymisessä, wc-toimissa, ihonhoidossa, kauppakäynneissä, ulkoilussa sekä asiointi- ja lääkärikäynneissä
- huolehtia siitä, että ruokaa on riittävästi ja koti on siisti
- huolehtia seuranpidosta, ja edistää voimavaroja ja toimintakykyä

1.4.3 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun palvelu on tarkoitettu vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat toisen henkilön apua arjessa ja kykenevät ilmaisemaan avun tarpeensa joko itsenäisesti tai tuetusti

Palveluun voi sisältyä

- Apu päivittäisissä toimissa, esimerkiksi pukeutuminen, peseytyminen, ruokailu, liikkuminen ja asiointi.
- Apu työssä ja opiskelussa, kuten avustaminen työpaikalla tai opiskeluun liittyvissä tehtävissä.
- Vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyvä apu
- Osallistuminen kulttuuriin, liikuntaan, sosiaalisiin tapahtumiin jne.
- yhteiskunnallisen osallistumisen tuki, esimerkiksi äänestäminen, yhdistystoiminta tai muu kansalaisaktiivisuus

1.4.4 Erityisen osallisuuden tuki

Erityisen osallisuuden tuki on vammaisen henkilön osallistumista ja osallisuutta edistävä palvelu, joka sisältää tarvittavan ohjauksen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja vammaiselle henkilölle mieluisan vapaa-ajan toiminnan löytämisessä ja toteuttamisessa. Palvelun alussa tehdään aina esikartoitus ja yksityiskohtainen palvelusuunnitelma, ja palvelu voi sisältää seuraavia elementtejä

- Yksilöllinen ohjaus ja tuki vuorovaikutustilanteissa
- Tuki vapaa-ajan toimintaan osallistumiseen
- Mahdollisuus osallistua, vaikka henkilö ei kykene itsenäisesti tai tuettuna ilmaisemaan tahtoaan
- Tuki voi olla vahvaa ohjausta, ei pelkästään avustamista

1.4.5 Omaishoidon tuki

Omaishoidon tukipalvelu antaa omaishoitajalle tilaisuuden levätä ja virkistäytyä samalla kun avustaja työskentelee hoidettavan kotona turvallisessa ympäristössä. Omaishoitajan tuki voi olla paitsi hoidettavan avustamista ja hoitoa, myös esimerkiksi siivousta, ruuanlaittoa, pyykinpesua tai pihatöitä.

1.4.6 Kotiin tuotettavat tukipalvelut

Kotisiivouspalvelumme sisältö on kuvattu [tässä palvelukuvauksessa](#). Palveluamme voivat tilata kaikenlaiset kotitaloudet joko itse maksavasti tai palvelusetelillä. Palvelun piiriin kuuluu myös ostopalveluasiakkaita.

Kotiin tuotettaviin tukipalveluihin voi toivomuksesta sisältyä myös muun muassa:

- lakanoiden vaihto, pyykinpesu, silitys ja viikkaus kaappeihin
- kukkien kastelu tai postilaatikon tyhjennys
- takka- tai/ja saunapesän tyhjennys
- koiran ulkoilutus
- saunan siivous ja ikkunoiden tai jääkaapin pesu
- ruokaostokset ja ruoanlaitto

- kaappien siivoukset ja järjestely
- kodin tavaroiden karsiminen ja järjestäminen

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonta käsittää kaikki yrityksen tuottamat palvelut. Omavalvonnalla varmistamme, että tuotettavat palvelut ovat laadukkaita ja toiminta turvallista niin työntekijöille kuin asiakkaille, ja että me täytämme kulloinkin voimassa olevien lakien ja säännösten sekä viranomaisten vaatimukset. Omavalvonta perustuu jatkuvaan arvioon toimintaprosesseista ja niiden kehittämisestä sekä palvelujen laadulle asetettujen mittarien seurantaan. Kuuntelemme säännöllisesti yhteistyökumppaneita, asiakkaita ja henkilöstöämme ja keräämme palautetta sisäisesti ja ulkoisesti.

Piika & Sisar Oy:n toimitusjohtaja vastaa sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta yhdessä yrityksen johdon ja henkilöstön kanssa. Suunnitelmaa päivitettäessä henkilöstöä edustaa työsuojeluvaltuutettu tai luottamusvaltuutettu. Suunnitelmaa päivitettäessä huomioidaan asiakas- ja henkilöstöpalaute, sekä palveluissa tai niiden laadussa sekä potilasturvallisuudessa tapahtuneet muutokset. Suunnitelma katselmoidaan kolmesti vuodessa johtoryhmän palaverissa. Sen hyväksyy toimitusjohtaja, ja hyväksyntä kirjataan johtoryhmän pöytäkirjaan.

Suunnitelma julkaistaan heti hyväksynnän jälkeen verkkosivustolla ja paperiversiona toimistolla, sekä päivitetään PSOP:iin ja Palseen. Päivitetyistä suunnitelmasta ja olennaisista muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle hyväksyntää seuraavassa henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa asiakkaille asiakaskirjeellä.

Omavalvontasuunnitelman versiot nimetään ja aiemmat versiot säilytetään yrityksen dokumenttienhallintajärjestelmässä.

Omavalvonnan toteuttamista seurataan vuosittain asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyllä sekä vuoden mittaan erilaisin suppeammin kyselyin. Kyselyjen ja muun palautteen perusteella toimintaa kehitetään ja suunnitelmaa päivitetään jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu perehdytysuunnitelmaan. Suunnitelma toimii kehittämisen työkaluna.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti ja raportointivelvollisuus sisältyy henkilöstön perehdytysuunnitelmiin ja siihen liittyviä asioita käydään läpi jatkuvasti.

Keskeisimmät kotihoidon toimintaamme ohjaavat säädökset ovat

- Terveystenhuoltolaki (1326/2010)
- Vanhuspalvelulaki (980/2012)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus käyttöoikeudesta asiakastietoon (825/2022)
- Valtioneuvoston asetus henkilönsuojainten valinnasta ja käytöstä työssä (427/2021)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559)
- Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/564)
- Potilasvakuutuslaki (2019/948)
- Valvontalaki (741 / 2023)
- [Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta sekä eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta (299/2022)]

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelumme tukevat hyvinvointialueiden omaa tuotantoa. Palvelujemme saatavuuden varmistamme kehittämällä jatkuvasti omaa toimintaamme, kouluttamalla henkilökuntaamme ja rekrytoimalla ammattitaitoisia alan asiantuntijoita. Keräämme jatkuvasti palautetta henkilöstöltä ja asiakkailta, ja meillä on käytössä poikkeamaraportointimenettely, jolla tunnistetaan toiminnan riskejä ennakolta sekä korjataan toimintaa proaktiivisesti.

Seuraamme jatkuvasti työntekijöidemme työmäärää suhteessa asiakkaisiin. Emme käytä alihankintaa. Vakituisten henkilökunnan lisäksi käytettävissä on riittävästi sijaisia. Työvuorolistat suunnitellaan hyvissä ajoin ja niissä varaudutaan sairastumisiin tai poissaoloihin nimettyjen varallaolijoiden avulla. Iltaisin ja viikonloppuisin puhelimeen vastaa päivystäjä. Toimistolla pääosin työskenteleviä koulutettuja hoitotyöntekijöitä voidaan myös käyttää akuuteissa tapauksissa sijaisina.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskiarvio (suuruus/vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puutteellinen asiakkaan hoito	2,4	RAI:n ja hoitosuunnitelmien korkea laatu, koulutettu henkilökunta, sairaanhoitajien seuranta, ajantasainen ohjeistus
Puutteelliset kirjaukset	2,4	Kirjausten säännöllinen seuranta, ohjeistus ja koulutus
Kommunikaatiovirheet, esim. kotiutukset	2,4	Henkilöstön koulutus, kirjausten ja briiffien laadun hallinta
Käyntien viiveet	2,3	Työvuorosuunnittelu, riittävä sijaispooli
lääke- tai hoitovirhe	3,5	henkilöstön koulutus ja valvonta, riskien käsittely poikkeamamenettelyssä niiden ehkäisemiseksi

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Piika & Sisar Oy tekee jatkuvaa yhteistyötä kotihoidon- ja terveyskeskus- tai yksityislääkärien, fysioterapeuttien, sosiaalityöntekijöiden, avustajien ja omaisten kanssa. Eri tahojen yhteistyötä tarvitaan, jotta tiedonkulku eri toimijoiden välillä olisi sujuvaa ja jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Yhteistyömallista sovitaan asiakkaan ja omaisten kanssa, ja se kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omahoitaja koordinoi yhteistyötä sopimalla asioista etukäteen ja dokumentoimalla sovitut asiat ja yhteystiedot toiminnanohjausjärjestelmään. Piika & Sisar Oy luovuttaa tietoja hyvinvointialueille salatun sähköpostin tai Kanta-yhteyden kautta. Akuuttilanteissa toimitaan puhelimitse ja sovitut asiat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään tapaaminen asiakkaan luo. Yritys voi asiakkaan luvalla konsultoida muita hoitotahoja.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Roope Kangas, 0207 641 641 palvelu@piika.fi.

Normaalioloissa jatkuvuuden kannalta tärkeintä on työntekijöiden riittävyys ja oikea-aikainen mitoitus sekä reagointi sairastapauksissa. Palvelujen jatkuvan laadun kannalta keskeistä on henkilöstön pieni vaihtuvuus ja jatkuva kouluttaminen. Haluamme olla erinomainen työnantaja. Työvuorolistat tehdään hyvissä ajoin, ja vakituisten työntekijöiden lisäksi meillä on perehdytetty sijaispooli, jonka riittävyyttä seurataan. Emme käytä alihankintaa. Meillä on valmius- ja jatkuvuussuunnitelma, joka takaa toiminnan jatkamisen häiriötilanteissa ja joka on päivitetty 10/2024. Suunnitelman päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Pandemiat ja tartuntataudit	2,3	Infektio-ohje ja sen läpikäynti
Henkilöstövajeet: poissaolot, työvoiman riittämättömyys	2,3	Riittävä sijaispooli
Teknisten järjestelmien vikaantuminen	2,2	Varajärjestelyt kuvattu valmius- ja jatkuvuussuunnitelmassa
Lainsäädännön muutokset	3,2	Muutosten säännöllinen seuranta

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Koko omavalvontamme perustuu palvelujemme korkean laadun ylläpitoon, ja systemaattinen laadun- ja riskien hallinta on johtamisjärjestelmämme perusta. Jokainen työntekijämme on vastuussa laadun toteutumisesta arkipäivän työssä omien tehtävänkuvaustensa mukaisesti.

Laatutyömme keskiössä ovat

Asiakkaan lämmin ja kunnioittava kohtaaminen: ammatilliseen osaamiseen kuuluu ihmisen kohtaamisen taito

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja oman tahdon toteuttaminen palvelun tuotannossa, palvelun saatavuuden luotettavuus ja asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu.

Turvallisuus: Hoito on turvallista, osaaminen on korkeatasoista ja toiminnan johtaminen perustuu riskien hallintaan ja niiden ennakointiin.

Vaikuttavuus: palvelumme on vaikuttavaa ja kasvattaa mahdollisimman paljon asiakkaan omatoimisuutta, hyvinvointia ja terveyttä.

Palveluiden laadun mittarit on kuvattu tämän omavalvontasuunnitelman lopussa. Asiakkaan omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuudesta ja palvelutarpeen jatkuvasta arvioinnista sekä käyntimerkintöjen asianmukaisuudesta.

Toiminnanohjausjärjestelmässämme on tarkat kirjaukset potilaan käynneistä ja hoitotoimenpiteistä, joihin perehtyminen ja päivittäminen on jokaisen velvollisuus ja asiaa seurataan aamupalavereissa henkilöstön kanssa. Hoitosuunnitelmat päivitetään asiakkaan kanssa sovitulla tavalla yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen sekä tilaajan kanssa RAI-arviointeja hyödyntäen.

Emme tarjoa tällä hetkellä digitaalisia tai etänä annettavia palveluita.

Palveluiden turvallisuus perustuu asiakas- ja potilasturvallisuuteen, työsuojeluun sekä tietosuojaan ja tietoturvallisuuteen.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden keskiössä on henkilökunnan perehdytys, johon panostamme. Perehdytys on kaksivaiheinen: alkuperehdytyksen jälkeen uusi työntekijä työskentelee kokeneen työntekijän työparina, ja sen jälkeen alkaa toinen perehdytysjakso, jossa syvennetään osaamista. Koulutusmateriaali on dokumentoitu ja siinä huomioidaan lääke-, apuväline- ja laiteturvallisuus, sekä yksittäisten asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Perehdytysdokumentaatiota päivitetään säännöllisesti ja työntekijöiltä pyydetään siitä palautetta.

Työsuojelu- ja työturvallisuusohjelmassa huomioidaan erityispiirteet, jotka liittyvät

työskentelyyn asiakkaan kotona. Omavalvonnassa arvioidaan vuosittain riskejä ja vaaroja, joita tähän liittyy, sekä niiden ennalta ehkäisemistä. Edistämme henkilöstömme työturvallisuutta myös yhdessä asiakkaidemme kanssa ja käymme säännöllistä keskustelua työntekijöidemme kanssa aiheesta. Hallinnon henkilöstöä varten on olemassa toimiston palo- ja pelastussuunnitelma.

Teknologian soveltuvuutta, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja virhetilanteisiin varautumista arvioidaan yhteistyössä ohjelmistotalojen kanssa. Yrityksen valmius- ja jatkuvuussuunnitelmassa on kuvattuna toimenpiteet palvelun jatkamiseen erityisolosuhteissa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Piika & Sisar Oy:n palvelu tuotetaan asiakkaiden kotona. Perehdytyksessä huomioimme kotiolosuhteiden kunnioittamisen ja työturvallisuuden ja riskien ennakoinnin näissä olosuhteissa. Omavalvonnassa arvioimme kotona tapahtuvan työn riskejä ja vaaroja säännöllisesti. Arviointia tehdään vuosittain myös työterveyden toimesta.

Vastaava hoitaja huolehtii lääkinnällisten laitteiden turvallisen käytön vaatimasta koulutuksesta ja siitä, että laitteet ovat CE-merkittyjä ja niissä on tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet. Vastaava hoitaja huolehtii myös siitä, että laitteita käytetään, säädetään, ylläpidetään ja huolletaan ohjeiden mukaisesti.

Puutteet tai poikkeamat toimitilojen tai asiakkaiden kotien turvallisuudessa käsitellään poikkeamaraportointimenettelyssä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta on toimitusjohtaja. Palveluntuottajan tietosuojavastaava on Roope Kangas, roope.kangas@piika.fi, 0207 641 641.

Asiakastietojen käsittely ja menettelytavat tietosuojalain (1050/2018) ja EU:n yleisen tietosuojasetuksen (2016/679) tietosuojaperiaatteet ja niiden toteutuminen on kuvattu tietoturvaohjeessa. Henkilöstön perehdytykseen sisältyy luottamuksellisten tietojen suojaamista koskeva osio sekä ohjeet asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja kirjaamisesta. Työntekijät on koulutettu yhtiön raportointiprosessiin, jossa käsitellään kaikki poikkeamat ja myös epäilyt tietosuojan loukkaamisesta.

Potilastietoja kerätään lain mukaisesti potilaan hoidon tarkoituksiin. Asiakastietoja kerätään asiakassuhteen hoitamiseksi. Lisätietoja löytyy rekisteriselosteesta [täältä](#) ja [täältä](#). Rekisteriselosteessa on kuvattu asiakkaan/potilaan oikeus tarkastaa ja tarvittaessa korjata tietonsa, tai poistaa ne rekisteristä, sekä niiden luovuttaminen tarvittaessa sivulliselle. Rekisteriselosteissa on kuvattu myös tietojen poistaminen asiakassuhteen päätyttyä.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus toteutuu arvioitaessa hoidon ja palvelun tarve yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaalla on oikeus saada kaikki dokumentit liittyen hänen hoitoonsa. Asiakkaan luona tehdyistä käynneistä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa käyntimerkinnot potilastietojärjestelmään.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietojen säilytyksen kannalta keskeinen ja ainut järjestelmä on toiminnanohjausjärjestelmämme. Tietojärjestelmien tuottajilta vaadimme sertifiointitodistuksen ja/tai vakuutus siitä, että järjestelmät täyttävät asiakastietolain olennaiset vaatimukset. Menetelmät on kuvattu Piika & Sisaren tietoturvaohjeessa ja asiakkaan kannalta olennaisten tietojen käsittely rekisteriselosteessa. Asiakkaalle kerrotaan esikartoitusvaiheessa tietojen tallentamisesta ja hänen oikeudestaan saada tieto siitä mitä tietoja järjestelmässämme on.

Asiakastietolain 90 § mukainen ilmoitus tehdään tarvittaessa poikkeamaraportin analysointivaiheessa ja sen tekemisestä vastaa laatu päällikkö. Menettely on kuvattu yhtiön tietoturvallisuusohjeessa.

Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alussa tietojärjestelmiin ja niiden käyttöön. Työntekijöille myönnetään käyttöoikeudet rajatusti, tarpeen ja työtehtävien mukaisesti. Perehdytyksessä opetetaan tietojärjestelmän tietoturvallista käyttöä. Jos tietojärjestelmää päivitetään, käydään päivitykset läpi koko henkilöstön kanssa päivitystä seuraavassa henkilöstöpalaverissa.

3.3.4 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Hygieniavastaava on sairaanhoitaja Riitta Vierijärvi

Tyypillisimmät Piika & Sisar Oy:n toimintaan liittyvät infektiot ovat norovirus ja influenssa. Toimintaan liittyy infektioepidemian mahdollisuus, ja tärkein asia sen ehkäisemisessä on työntekijöiden hyvät hygieniakäytännöt.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ehkäistään varmistamalla, että uudet henkilöt perehdytetään yhtiön ohjeistukseen, että henkilöstöä muistutetaan säännöllisesti ohjeista ja että suojaimia ja käsidesiä on koko ajan helposti käytettävissä. Tarkemmin infektioiden torjunta ja infektioturvallisuus on kuvattu Piika & Sisar Oy:n infektion torjuntaohjeissa, jotka on päivitetty viimeksi joulukuussa 2024

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet on kuvattu yhtiön lääkehoitosuunnitelmassa.

Suunnitelma on päivitetty viimeksi 27.12.2024. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään puolivuositain ja sen toteutumista seurataan hoitajien palaverissa säännöllisesti. Suunnitelman laatimiseen osallistuvat vastaava hoitaja, sairaanhoitajat ja erikoislääkäri.

Vastuu lääkehoitosuunnitelmasta, sen päivittämisestä, asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta: Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja Riitta Vierijärvi.

Lääkevaraston vastuuhenkilö on sairaanhoitaja Anzhelika Mitsuk.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Vastuu lääkinnällisten laitteiden turvallisesta käytöstä ja huollosta: terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Riitta Vierijärvi. Hän vastaa siitä, että käyttäjillä on laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus, että laitteet ovat määräysten mukaisia ja että niitä säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti. Laitteista pidetään kirjaa ja jos niiden käyttöön liittyy vaara- tai läheltä piti-tilanteita, ne raportoidaan yhtiön poikkeamaraportointimenettelyn mukaisesti.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääke- ja hoitovirheet	2,4	Henkilöstön koulutus ja ohjeistus, valvonta, poikkeamaraportointi
Tiedonkulun virheet – potilastietojärjestelmän puutteelliset kirjaukset	2,4	Henkilöstön koulutus ja ohjeistus, valvonta
Infektioiden leviäminen	1,5	Henkilökunnan koulutus ja ohjeistus

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä noin 5 sairaanhoitajaa, 60 lähihoitajaa ja 15 tukipalvelutyöntekijää. Kiiretilanteita varten yrityksellä on käytettävissään perehdytettyjä sijaisia vähintään 50 % vakituisten määrästä. Työvuorolistoja tehtäessä varaudutaan ennakoimattomiin tilanteisiin ja myös toimistolla työskentelee ammattilaisia, jotka sijaistavat

kotihoidon kiiretilanteissa.

Rekrytointi

Yritys varmistaa rekrytoitavien ammattihenkilöiden lupien ja rekisteröinnin voimassaolon JulkiTerhikistä ja tarkistaa koulutustodistukset, aiemman työkokemuksen ja rikosrekisteriotteen. Kielitaito tarkistetaan suullisella testillä. Lupien voimassaoloa seurataan. Yritys tarkastaa myös opiskelijoiden opiskeluoikeuden ja opintopisteet. Opiskelijoilla on oma ohjaaja, jonka puoleen voi kääntyä, ja työvuorossa on aina ammattilaisia valvomassa opiskelijoiden työntekoa.

Perehdytys ja täydennyskoulutus

Piika & Sisar Oy:n perehdytysohjelma on kaksivaiheinen: alkuperehdytyksen jälkeen työntekijä työskentelee kokeneen työntekijän työparina. Toisessa vaiheessa käydään läpi perusteellinen koulutusohjelma. Perehdytysohjelmaan sisältyy riskienhallintaan liittyvä osio ja poikkeamaraportoinnin menettelyt. Lisäkoulutusta järjestetään kehityskeskustelussa esiin tulleiden kehitystoiveiden ja palvelujen kehittämisen pohjalta. Koulutuksiin voi osallistua sekä vakituinen henkilökunta että sijaiset, ja koulutuksista pidetään kirjaa.

Henkilöstön osaamista arvioidaan perehdytysjakson aikana ja sen jälkeen tehtävällä kyselyllä, sekä asiakas- ja henkilöstöpalautteen perusteella. Jos esiin tulee poikkeamia, käsitellään ne yrityksen poikkeamamenettelyn mukaisesti esimerkiksi ohjeistamalla tai kouluttamalla henkilöstöä uudestaan.

Palautteen kerääminen henkilöstöltä

Perehdytyksen päätteeksi kysytään henkilöstöltä sähköisesti palautetta. Piika & Sisar toteuttaa syksyisin henkilöstökyselyn, jonka tulokset käydään läpi johtoryhmässä ja viestitään henkilöstölle. Korjaustarpeet ja -ehdotukset kirjataan yhtiön poikkeamaraportointimenettelyn mukaisesti. Palautetta käydään säännöllisesti läpi kuukausittain pidettävissä henkilöstöinfoissa. Työterveydenhuolto kerää palautetta työpaikkaselvityksen yhteydessä.

Piika & Sisar Oy:n työsuojelusuunnitelmassa on huomioitu työsuojeluun liittyvä ohjeistus ja näkökohdat, jotka liittyvät työn suorittamiseen sekä työturvallisuuteen.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Epärehellinen työntekijä	2,4	Rikosrekisteriote. Ohjeistus ja seuranta
Soveltumaton tai osaamaton työntekijä	2,4	Perehdytyksen aikainen ohjaus, asiakaspalaute
Henkilöstövaje poissaolojen, sairauksien takia	2,3	Työvuorosunnittelu, päivystysjärjestelmä, sijaispoolin riittävyyden arviointi

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

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Riitta Vierijärvi, riitta.vierijarvi@piika.fi.

Jokainen työntekijämme sitoutuu kunnioittamaan asiakkaiden ja kollegojen yhdenvertaista kohtelua asuinpaikasta, iästä, sukupuolesta, seksuaalisesta suuntautumisesta, poliittisesta näkemyksestä tai muusta henkilökohtaisesta syystä riippumatta. Perehdytämme henkilöstömme kohtaamaan asiakkaat kunnioittaen, ihmisarvoa korostaen, arvostavasti ja yksilöllisesti, ja koulutamme heitä tähän jatkuvasti.

Yhtiö puuttuu kaikenlaiseen epäasialliseen kohteluun tai toimintaan työnjohdollisin toimenpitein tai tarvittaessa ilmoittamalla asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle.

Jos asiakas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, hän voi ottaa yhteyttä Piika & Sisar Oy:n toimistolle ja tehdä kirjallisen muistutuksen palvelu@piika.fi-osoitteeseen taikka [palautelinkin](#) kautta. Piika & Sisar Oy käsittelee muistutuksen neljän viikon kuluessa ilmoituksen jättämisestä ja vastaa asiakkaalle,

Tyytymätön asiakas tai omainen/läheinen voi myös tehdä ilmoituksen/muistutuksen hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, taikka kantelun Valviralle/Aluehallintovirastolle/valtioneuvoston oikeuskanslerille tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Muistutuksen ja kantelun teossa avustaa potilas- ja sosiaaliasiavastaava. Asiakasta informoidaan näistä oikeuksista esikartoitusvaiheessa ja sopimusta tehtäessä.

Piika & Sisar Oy käsittelee muistutukset kuten muut epäkohdat tai puutteet, omassa poikkeamien hallintamenettelyssä.

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaali-asiavastaavista (739/2023) määrittelee, että hyvinvointialueet vastaavat kyseisestä toiminnasta). Yhteystiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue p. 029 1515838, sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi.

Helsinki p. 09 310 43355, sotepe.sosiaalivastaava@hel.fi.

Vantaa-Keravan hyvinvointialue 09 419 10230, sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot löytyvät [täältä](#).

Asiakasta hoidetaan ammattimaisesti, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen ja yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaalla on oikeus saada tehty hoito- ja palvelusuunnitelma ja hakea siihen muutosta.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 6 §:ä määrittelee terveydenhuollon potilaan itsemääräämisoikeutta ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8 §:ä ja 9 §:ä määrittelevät sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Kotihoidon asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ei lähtökohtaisesti saa rajoittaa. Piika & Sisar Oy:llä eikä sen työntekijöillä ei ole oikeutta tehdä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä ilman lääkärin päätöstä. Tätä korostetaan henkilökunnan perehdytyksissä, ja perehdytysohjelmassa on oma kohtansa itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta. Henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Asiakkaan toivomukset ja mielipide otetaan huomioon tehtäessä palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan mm. siten, että hän saa itse määritellä päivärutiinin (unirytmi, ateriointi, pukeutuminen jne). Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma on toiminnanohjausjärjestelmässä ja asiakkaan luona olevassa kansiossa. Hoitosuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja toimenpiteet on kirjattu asiakkaan käyntikohtaisiin merkintöihin. Omahoitaja seuraa työntekijöiden käyntikohtaisia toiminnanohjauksen kirjauksia asiakkaan voinnista ja mittauksista. Myös tiimipalaverissa käsitellään asiakkaan hoidon etenemistä ja muutoksia. Omahoitaja käy läpi kirjaukset sairaanhoitajan kanssa, joka puolestaan konsultoi tarvittaessa lääkärinä. Suunnitelman päivittämisen ajankohta on kirjattu asiakkaan kalenteriin toiminnanohjausjärjestelmässä.

Asiakasta ja läheisiä kannustetaan antamaan palautetta hänen saamastaan hoidosta ja kohtelusta. Palautetta voi antaa suullisesti tapaamisessa, puhelimitse tai kirjallisesti sähköpostitse tai postitse, tai Piika & Sisar Oy:n [palautelomakkeen](#) kautta. Suullisen palautteen vastaanottaja kirjaa palautteen raportointijärjestelmään.

Asiakkaille/omaisille sekä henkilökunnalle tehdään palautekysely kerran vuodessa ja muutostilanteissa. Palaute käsitellään johtoryhmässä. Palautteen perusteella päivitetään

ohjeistusta ja kehitetään palveluja ja toimintaprosesseja. Jos asiakas pyytää vastausta palautteen käsittelystä, hänelle vastataan ja kaikki palaute tulee käsiteltyksi. Vastaava hoitaja ohjaa tarvittaessa palautteen potilasasiamiehelle.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijä ei huomioi asiakkaan yksilöllisiä tarpeita tai jättää noudattamatta kirjattuja ohjeita	1,3	Tarpeiden dokumentointi ja työn seuranta
Työntekijä ei kohtele asiakkaita yhdenvertaisesti (ennakkoluulot)	1,3	Yhtiön arvojen kouluttaminen
Asiakas ei tunne oikeuksiaan	1,2	Esikartoitukseen sisältyy oikeuksien läpikäynti

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Piika & Sisar Oy raportoi tunnistamansa keskeisimmät riskit palvelun järjestäjälle/tilaajalle yhteistyön alussa sovitun menettelyn mukaisesti tai palvelun järjestäjän / tilaajan sitä pyytäessä.

Kaikki epäkohdat ja puutteet raportoidaan ja käsitellään Piika & Sisar Oy:n poikkeamaraportointijärjestelmässä. Raportin käsittelyn yhteydessä laatupäällikkö huolehtii siitä, että tarvittaessa valvontalain 29§ mukainen ilmoitus tehdään palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle.

Henkilöstö on ohjeistettu raportoimaan suoraan järjestelmään tai puhelimitse esimiehelle tai vastaavalle hoitajalle välittömästi vaara- ja haittatapahtumat, toiminnassa ilmenevät epäkohdat, niiden uhat tai muut lainvastaisuudet valvontalain 29 § mukaan. Jos henkilöstö raportoi muutoin kuin järjestelmään, raportin vastaanottava henkilö kirjaa sen järjestelmään. Henkilöstön perehdytysohjeisiin sisältyy myös kuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksista ja oikeuksista, ja ohje näiden soveltamisesta, ja asiaa käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Omavalvonnassa ilmeneviin

epäkohtiin ja puutteisiin puututaan osana poikkeamaraportointimenettelyä. Poikkeamat ja juurisyyt analysoidaan johtoryhmässä ja päätetään korjaavista toimenpiteistä, esim. päivitetään ohjeistusta tai koulutetaan henkilökuntaa. Poikkeama suljetaan, kun johtoryhmä on tyytyväinen korjaavien toimenpiteiden tehokkuuteen.

Asiakkaat ja omaiset/läheiset voivat tehdä ilmoituksen sähköpostitse osoitteeseen palvelu@piika.fi tai puhelimitse 0207 641 641.

Yrityksen johto vastaa strategisen tason ohjauksesta ja turvallisen toiminnan mahdollistamisesta. Laatupäällikkö ylläpitää ja päivittää säännöllisesti listaa toiminnan riskeistä ja toimenpiteistä, joilla niiden toteutumista voidaan ehkäistä ja/tai vaikutuksia minimoida. Riskejä on tunnistettu liittyen fyysiseen tai psyykkiseen hyvinvointiin, sosiaalisiin riskeihin, olosuhteisiin kotona, tietoturvaan, valmiuteen sekä palvelun tuottamiseen. Riskien vaikutusta ja todennäköisyyttä arvioidaan asteikolla 1-5.

Poikkeamaraportoinnin myötä päivitetään riskilistaa. Samassa yhteydessä huomioidaan määräysten tai sopimusten mukainen mahdollinen ilmoitusvelvollisuus tilaajalle ja asiakkaille.

Puutteiden korjaamiseksi ja riskien ehkäisemiseksi keräämme palautetta säännöllisesti asiakkailta ja henkilöstöltä. Omavalvonnan keskeinen osa on poikkeamiin liittyvän tiedon saaminen päätöksenteon pohjaksi.

Työntekijöille kerrotaan perehdytyksessä ja ohjeissa, että heillä on velvollisuus ja oikeus ilmoittaa välittömästi palvelun tuottamisessa ilmenevistä epäkohdista tai havaitsemistaan riskeistä. Heille on koulutettu raportointijärjestelmän käyttö ja sen merkitys, ja heitä kannustetaan raportoimaan matalalla kynnyksellä. Mitä enemmän raportoidaan, sen paremmin pystytään ehkäisemään riskejä ja sen laadukkaampaa toiminta on. Johto edistää avointa ja rehellistä työilmapiiriä: raportoinnista palkitaan, ei rangaista. Raportoida voi myös nimettömästi. Poikkeamailmoitukset käsitellään säännöllisesti ja viipymättä ja niistä viestitään myös henkilöstölle.

Henkilöstöä koulutetaan ja ohjeistusta päivitetään havaittujen puutteiden perusteella. Vastaava hoitaja keskustelelee tarvittaessa asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa asiasta ja ilmoittaa viipymättä asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti tai vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot, vaaratilanteet ja puutteet palvelun tilaajalle/ valvontaviranomaiselle kirjallisesti salatulla sähköpostilla. Jos emme kykene korjaamaan omavalvonnalla palvelun asiakas- ja potilasturvallisuuden vakavasti vaarantavia epäkohtia, ilmoitamme niistä välittömästi hyvinvointialueelle ja Valviralle.

Viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset kirjataan raportointijärjestelmään ja käsitellään kuten poikkeamaraportit.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Yhtiöllä on ohjeistus vakavien vaaratapahtumien käsittelystä. Tapahtumat käsitellään yrityksen poikkeamaraportoinnissa. Vaaran vakavuus arvioidaan siinä vaiheessa, kun niistä kirjataan raportti yrityksen järjestelmään. Laatupäällikkö voi käynnistää tutkinnan vakavasta vaaratilanteesta. Hän nimeää tutkintaryhmän ja toimii sen puheenjohtajana. Tutkinta dokumentoidaan, siitä tehdään selvitys ja tutkintaraportti, ja korjaavat toimenpiteet viedään käytäntöön osana yhtiön poikkeamaraportointiprosessia. Piika & Sisar korostaa kaikessa toiminnassa Just Culture -toimintakulttuurin kehittämistä, jossa puutteiden selvittämisessä ei etsitä syyllisiä vaan korjataan toimintaympäristöä ja parannetaan toiminnan laatua. Tutkinnassa noudatetaan ehdotonta luottamuksellisuutta. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa tukea joko tiimin sisällä tai työterveyshuollon toimesta. Johtoryhmä arvioi suositusten ja korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Negatiivinen palaute henkilöstöltä tai asiakkailta, sekä epäkohtailmoitukset, haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset sekä valvontaviranomaisten antamat ohjeet ja päätökset käsitellään yhtiön poikkeamaraportointimenettelyssä. Käsittelyn yhteydessä analysoidaan tapahtumien juurisyy ja mietitään korjaavat toimenpiteet, joilla kehitetään palvelujen laatua omavalvonnassa. Raportteja ei suljeta ennen kuin toimenpiteet on johtoryhmässä hyväksytty suljetuiksi. Henkilöstön perehdytykseen sisältyy ohjeistus raportointiin ja palautteen antamiseen, ja aihetta käydään säännöllisesti lävitse henkilöstöpalavereissa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä analysoitaessa pohditaan perusteellisesti tapahtuman juurisyytä ja mietitään ovatko suojaukset riittävät riskien ehkäisemiseksi jatkossa. Yleisimpiä kehittämistoimia ovat ohjeistuksen parantaminen tai lisäkoulutus henkilöstölle. Osaavan ja ammattitaitoisen henkilökunnan kouluttaminen ja ohjeistuksen hallittavuus on paras tae toiminnan laadun jatkuvasta parantamisesta. Kehittämistoimet kirjataan poikkeamaraportointijärjestelmään, ja raportit suljetaan, kun toimenpiteet on tehty. Kehittämistoimien vastuuhenkilön ja aikataulun määrittelee laatupäällikkö raportin analysointivaiheessa.

Kuluneen kauden keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet ovat liittyneet ensiapukoulutusten laajentamiseen: yhtiö tarjoaa kaikille halukkaille ensiapukurssin tai hätäensiavun täydentävän kurssin. Poikkeamaraportointiprosessi on kehittynyt erinomaiseen suuntaan, hoivatyön ohjeistukset on käyty läpi ja päivitetty, avaintenhallintaprosessia on tarkistettuja toiminnanohjausjärjestelmästä saadaan raportteja palvelujen laadunseurantaa ja mittareita varten.

Tulevan kauden tärkeimmät kehityskohteet, niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Uuden intranetin käyttöönotto viestinnän parantamiseksi	30.6.2025	Laatupäällikkö	Johtoryhmä
NFC-leimojen käyttö	15.5.2025	Toimitusjohtaja	Johtoryhmä
Koulutusvuosikalenterin kehittäminen sekä lääkehoitoon, hygieniaan ja tietoturvaan liittyvät täydennyskoulutukset	31.8.2025	Vastaava hoitaja	Johtoryhmä
Käyntiviiveisiin liittyvät korjaavat toimenpiteet	31.5.2025	Vastaava hoitaja	Johtoryhmä
Asiakkaiden vastuuhoitajiin liittyvät kehitystoimet ja nopeampi reagointi asiakaspalautteisiin	31.8.2025	Vastaava hoitaja/ Laatupäällikkö	Johtoryhmä

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Omavalvonnan toimivuuden arviointi

Poikkeamaraportointi on kehittynyt hyvin, ja epäkohtia ja puutteita kirjataan järjestelmään pienellä kynnyksellä. Johtoryhmä korostaa, että kaikki puutteet, selvityspyynnot, muistutukset, ja palautteet ovat poikkeamia, ja kaikki tulee kirjata samalla tavoin poikkeamajärjestelmään heti kun niitä havaitaan, ja ne on käsiteltävä siellä prosessin mukaan. Linkki poikkeamaraportointijärjestelmään on intranetissä työntekijöiden käytössä.

Johtoryhmä toivoo, että poikkeamaraportteja tehdään paljon, ja tämän takia niiden määrää seurataan kuukausittain. Poikkeamien käsittelyä tehostetaan johtoryhmässä. Käsittelyajat ovat monessa kohden liian pitkiä.

Viimeisin, syksyllä 2024 tehty asiakastyytyväisyyskysely oli hyvällä tasolla (NPS 39), mutta negatiivista palautetta on alkuvuonna saatu paljon käyntiaikojen pitävyydestä, NFC-tarrojen käytöstä, hoitajien kielitaidosta ja lääkehoidosta. Käyntisuunnittelun resursseja ja NFC-tarrojen käytön seurantaa on lisätty ja lääkehoidon osalta lääkehoitosuunnitelma päivitetään ja käydään uudestaan läpi koko henkilökunnan kanssa ennen kesää 2025.

Uusi intranet tehostaa viestintää ja helpottaa koulutusta ja kehittämistoimenpiteiden jalkauttamista. Ohjeistuksen perusta on kunnossa, mutta sen kehittämistä on jatkettava ja työohjeita parannettava yhdessä työntekijöiden kanssa.

5.2 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskienhallinnasta vastaa viime kädessä yhtiön toimitusjohtaja ja operatiivisen toiminnan osalta laatupäällikkö. Yrityksellä on jatkuvasti kehittyvä riskilista, jota analysoidaan ja

arvioidaan säännöllisesti. Uusia riskejä tunnistetaan yrityksen poikkeamamenettelyn sekä asiakas- ja henkilöstöpalautejärjestelmän kautta.

Palvelulle on määriteltä laatuavoitteet, joita seurataan johtoryhmässä. Johtoryhmä käsittelee myös poikkeamaraportit ja arvioi toimenpiteiden riittävyttä ja toimivuuden ennen raporttien sulkemista. Johtoryhmä arvioi lisäksi vuosittain kokouksessaan riskienhallinnan yleistä toimivuutta.

Palvelun laadun mittarit 2025

	Tammi-kesä 2025	Tavoite
Käyntiviiveet	Huhti-kesäkuussa alle 10 min	Alle 10 min
NFC-leimojen käyttö	Touko-kesäkuussa 90 %	Yli 90%
Asiakastyytyväisyys	Seuraavaksi syksyllä 2025	NPS >50
Henkilöstötyytyväisyys	Syksyllä 2025	eNPS >50
Poikkeamien käsittelyaika	>20 vrk	< 14 vrk

Johtoryhmä varmistaa ja dokumentoi johtoryhmän pöytäkirjassa, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan. Johtoryhmä ja viime kädessä toimitusjohtaja vastaavat siitä, että selvityksen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Helsingissä 25.6.2025



Riitta Vierijärvi

Vastaava hoitaja