



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA LÄNSI-UUSIMAAN YKSIKKÖ

Versio 1.5.

## Sisällys

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....                  | 3  |
| 1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....                                                    | 3  |
| 1.2 Palveluyksikön perustiedot .....                                                      | 3  |
| 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....                                 | 3  |
| 1.4 Päiväys.....                                                                          | 7  |
| 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....             | 7  |
| 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....                      | 9  |
| 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....                                             | 9  |
| 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....                                            | 10 |
| 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....                                | 10 |
| 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                               | 10 |
| 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....                               | 11 |
| 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset .....                                          | 11 |
| 3.3.2 Toimitilat ja välineet.....                                                         | 12 |
| 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....                           | 13 |
| 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....                                        | 15 |
| 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....                             | 15 |
| 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma .....                                                         | 16 |
| 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet.....                                                        | 17 |
| 3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .....  | 18 |
| 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ..... | 23 |
| 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....       | 27 |
| 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....                       | 27 |
| 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....                                              | 29 |
| 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....                                       | 30 |
| 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....                              | 31 |
| 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....                                              | 32 |
| 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi .....                             | 32 |
| 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....                     | 33 |
| Liite 1 .....                                                                             | 35 |

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Omegayksi Oy
- Y-tunnus: 3101703-2
- OID-numero 1.2.246.10.31017032.10.0
- Yhteystiedot: Sinikalliontie 3 B, 02630 Espoo  
Puhelinnumero: 044 236 7369, sähköposti [info@omegayksi.fi](mailto:info@omegayksi.fi)

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Espoo
- Yhteystiedot: Sinikalliontie 3 B, 02630 Espoo
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:  
Cynthia Chinatou, palvelujohtaja  
Puhelinnumero 044 244 2624, sähköposti: [cynthia.chinatou@omegayksi.fi](mailto:cynthia.chinatou@omegayksi.fi)

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Ilmoituksen ajankohta:** 4.3.2020

**Palveluala, joka on rekisteröity:** Kotihoito ja tukipalvelut

**Palvelu, johon lupa on myönnetty:** Yksityisten terveys- ja sosiaalipalvelujen tuottamiseen: kotihoito, henkilökohtainen apu, omaishoidon tukipalvelut, lastenhoito ja lapsiperheiden kotipalvelu, siivouspalvelut ja muut tukipalvelut (pyykinhuolto, turva-auttaminen) sekä ammatillinen tukihenkilö, ammatillinen tukihenkilötoiminta vammaispalvelussa, vammaisen henkilön hoitoapu kotiin.

Omegayksi Oy tuottaa kotihoidon palveluita (kotisairaanhoidon ja kotihoito), lastenhoidon palveluita, omaishoidon tuen palveluita, avustavia palveluita (mm. kotiapu, neuvonta) sekä henkilökohtaisen avustamisen palveluita, siivouspalveluita, henkilöstövuokrausta, tukipalvelutoimintaa, turva-auttamispalveluita sekä ammatillista tukihenkilötoimintaa. Näitä palveluita tuotetaan tällä hetkellä Helsingin, Vantaa-Keravan, Länsi-Uudenmaan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla.

Tällä hetkellä yksikössä on yhteensä 39 asiakasta (sis. LUVN:n kotihoidon asiakkaat (osto- ja palveluseteli, itsemaksavat), lapsiperheasiakkaat, tukipalveluasiakkaat ja siivousasiakkaat).

Hyvinvointialue määrittelee ostopalveluiden kohdalla palveluntuottajan, tekevät kaikille palveluntuottajille kartoituksen asiakkaan mahdollisesta vastaanottamisesta ensin.

Palveluseteleissä asiakas päättää palveluntuottajien listasta itse. Itsemaksavien asiakkaiden

kohdalla teemme alkukartoituskäynnin, määritetään asiakkaan/omaisen kanssa sopiva palveluntarve, aika ja kesto sekä tehdään palvelusuunnitelma sekä palvelusopimus. Palvelun irtisanomisaika on kaksi viikkoa.

Omegayksi tuottaa palveluita Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle ja suoraan itsemaksaville yksityisasiakkaille. Toimialueena Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio ja Vihti. Palveluyksikössämme ei käytetä ostopalveluntuottajia tai alihankkijoita emmekä tuota muille palveluntuottajille palveluita. Tämä tarkoittaa, että kaikki tarjoamamme palvelut ja toiminnot toteutetaan täysin omassa organisaatiossamme, mikä mahdollistaa paremman valvonnan ja riskienhallinnan.

Ammatillisen tukihenkilön palvelu on sosiaalipalvelua, jossa koulutettu työntekijä tukee asiakasta hänen arjessaan, hyvinvoinnissaan ja elämänhallinnassaan. Tukihenkilö voi auttaa esimerkiksi sosiaalisten taitojen vahvistamisessa, opiskelu- tai työelämävalmiuksien kehittämisessä, vapaa-ajan toiminnan löytämisessä sekä arjen sujuvuuden tukemisessä. Ammatillisen tukihenkilön apua saa henkilö, joka tarvitsee elämän eri vaiheessa tukea - esimerkiksi nuoret/aikuiset, joilla haastetta sosiaalisissa suhteissa, mielenterveydessä tai vaikkapa itsenäisessä asumisessa. Palvelua tarjotaan myös vammaisille, lastensuojelun asiakkaille tai kuntoutujille. Ammatillinen tukihenkilö vammaispalvelussa voi auttaa apua asioinneissa, harrastuksissa, sosiaalisissa suhteissa, asiakkaan omien tavoitteiden tukemista ja saavuttamista sekä arjen hallinnan ja itsenäiseen toimimisen tukemista. Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi, kohdelluksi arvostavasti ja saada turvallista, luottamuksellista tukea, joka vahvistaa hänen hyvinvointiaan ja osallisuuttaan.

Vammaisen henkilön hoitoapu kotiin on palvelumme, jossa koulutettu hoitaja tai avustaja tukee vammaista henkilöä omassa kodissa päivittäisissä toiminnoissa ja hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Palvelu voi sisältää avut henkilökohtaisessa hygienian hoidossa, lääkityksen ja terveyden seurantaan, ruokailu- ja liikkumistukea, arjen sujumisen tukemista. Tavoitteena on vammaisen henkilön toimintakyvyn tukeminen ja turvallinen kotona asuminen.

Lapsiperheiden kotipalvelu perustuu sosiaalihuoltolakiin. Palvelun tarkoituksena on tukea perheiden arkea ja hyvinvointia tilapäisen tai säännöllisen avun tarpeessa, niille perheille, joilla on tilapäisiä tai jatkuvia vaikeuksia selviytyä arkisista askareista (taustalla esimerkiksi sairaus, uupumus, vamma, elämäntilanteen kriisi). Palvelu muodostuu perheiden tarpeiden mukaisesti ja voi sisältää apua ja tukea lastenhoidossa, kodinhoidossa, vanhemmuuden tukemisessa ja ohjaamisessa, arjen hallinnan sujuvoittamisessa tukemista ja voimavarojen vahvistamista.

## Toiminta-ajatus

Omegayksi Oy:n toiminta perustuu sosiaalihuollon palvelua ohjaaviin lakeihin. Kyseisiä lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä

erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Omegayksi Oy auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, toimintarajoitteisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia sekä tukee asiakkaiden omaishoitajia sekä auttaa asiakkaita arjessa esimerkiksi siivouspalveluin. Omegayksi Oy tarjoaa yksilöllistä, asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa terveyden- ja sairaanhoitoa, perushoitoa ja palveluohjausta.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Omegayksi Oy:n toiminta perustuu asiakkaan oman tahdon ja toivomusten kartoittamiseen yhteistyössä asiakkaan itsensä, hänen läheistensä ja mahdollisten muiden asiakasta hoitavien yhteistyötahojen kanssa kuten hyvinvointialueen palveluohjaajan, asiakkaan omalääkärin tai muun asiakkaan hoidosta vastuussa olevan sosiaali- tai terveyspalveluhenkilön kanssa sekä erilaisten kolmannen sektorin palvelua tuottavien henkilöiden kanssa.

Toiminta-ajatuksemme perusteena on asiakkaan kunnioitus, eli kohtelemme jokaista asiakasta kuten toivoisimme itseämme kohdeltavan, kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme heidän toimintakykyään. Tavoitteena on kannustaa asiakasta käyttämään omia voimavarojaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Huomioimme työssämme myös, että työtä tehdään asiakkaan kotona, asiakkaalle tärkeässä paikassa.

Toimintamme perusarvoina ovat rehellisyys, luotettavuus ja toisten hoitaminen kuten itseämme haluaisimme hoidettavan, yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus, ystävällisyys ja kuntouttava työasenne asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden. Hyödynnämme pitkän käytännön työskentelyn kautta opittuja eettisiä ja toimiviksi havaittuja käytäntöjä.

Tuotamme asiakkaalle palvelua joko ostopalveluna, palvelusetelillä tai asiakkaan tekemän tilauksen perusteella. Palvelusopimus allekirjoitetaan palveluseteli- ja yksityisasiakkaiden kanssa, joille tuotetaan kotihoitoa, lastenhoitoa ja omaishoidon tukea. Toiminnallemme on tärkeää myös asiakkaan selkeä tiedottaminen palvelun kustannuksista ja Omegayksi Oy:n toimintatavoista sekä lakeihin perustuvasta hoidon suunnittelusta ja toteutuksesta.

Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan keskustelun, havainnoinnin ja asiakkaan sekä mahdollisesti hänen läheisensä kuulemisen perusteella. Kartoituksen jälkeen asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma, johon suunnitellaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaiset palvelut, jotka mahdollistavat asiakkaan kotona asumisen. Palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti käytännön toiminnassa.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla palvelusopimusta ei tehdä erikseen. Hyvinvointialue on tehnyt asiakkaalle valmiiksi hoito- ja palvelusuunnitelman asiakkaan siirtyessä

Omegayhdelle. Hoito- ja palvelusuunnitelma siirretään Omegayhden asiakastieto-järjestelmään ennen asiakkuuden alkamista. Asiakkuuden alkamisen jälkeen Omegayksi tekee yhteistyötä asiakkaan, lähiomaisten ja ostopalveluyksikön sairaanhoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseksi vähintään 6 kuukauden välein ja aina asiakkaan terveydentilan muuttuessa.

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Hoito- ja palvelusuunnitelma luodaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään yhteisissä kokouksissa asiakkaan, hänen omaisensa, Omegayhden vastaavan sairaanhoitajan ja hyvinvointialueen palveluohjaajan kanssa. Vastaava sairaanhoitaja keskustelee asiakkaan kanssa hänen kokonaisvaltaisesta voinnistaan ja arvioi hänen toimintakykyään, minkä perusteella säännöllisin väliajoin arvioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään 6 kuukauden välein. Asiakkaalle tehdään väliarvio aina terveydentilan muuttuessa, kuitenkin vähintään 6 kuukauden välein. Väliarvio voidaan tehdä yhteistyössä tilaajan sairaanhoitajan kanssa. Väliarvio kirjataan Lifecare-järjestelmään.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen varmistetaan asiakkaan saamassa palvelussa tarkoilla päivittäissuunnitelmilla, joiden perusteella hoitajat hoitavat asiakasta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Tämän lisäksi erittäin tärkeässä roolissa hoidon toteutumisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan ovat hoitajien päivittäiskirjaukset asiakastietojärjestelmään ja suulliset raportit asiakkaan voinnin muutoksista tai akuuteista tilanteista vastaavalle sairaanhoitajalle. Lisäksi henkilöstöpalavereita pidetään vähintään 1 x kk, jossa arvioidaan asiakkaiden palvelun toteutumista yhteisesti. Vastaava sairaanhoitaja käy arvioimassa asiakkaan vointia ja palvelun toteutumista asiakaskäynneillä tarpeen mukaan.

Jos kotihoidon asiakas on osto- tai palveluseteliasiakas, käydään hoito- ja palvelusuunnitelmaan tarvittavat muutokset ja päivitykset läpi yhdessä hyvinvointialueen edustajan kanssa ennen niiden toteuttamista. Palvelutarpeen muutoksesta olemme vastuullisia raportoimaan ja yhteistyössä hyvinvointialueen edustajan kanssa järjestetään palaverikäynti yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa, jossa suunnitellaan asiakkaan palveluntarve uudelleen ja asetetaan käytäntöön. Jos asiakas on yksityisasiakas, muutokset hoitoon toteutetaan yhteisen sopimuksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen perusteella.

Hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaille tehdään sopimus avaimen luovuttamisesta asiakkaan hoitotarpeen mukaisesti. Omegayksi suosittelee avaimen luovuttamista, kun asiakkaan toimintakyky on laskenut ja asiakas ei pysty avaamaan ovea Omegayhden hoitajalle sekä tilanteissa, jolloin asiakkaalla on useita kotihoidon käyntejä vuorokaudessa. Päätöksen avaimen luovuttamisesta tekee asiakas itse tai hänen laillinen edustajansa.

Asiakkaan luovuttaessa avaimen Omegayhden edustajalle täytetään 2 kappaletta avainten luovutuslomakkeita, jolloin lomakkeista 1 kappale jää molemmille osapuolille. Samoin avainta takaisin asiakkaalle tai hänen edustajalleen luovutettaessa kuitataan molemmille jäävä avainten luovutuslomake, josta jää 1 kappale molemmille osapuolille. Avaimia säilytetään Omegayhden lukollisessa kaapissa ja avaimia käyttävät ovat niistä vastuussa.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kodissa yhdessä lähiomaisten kanssa. Omegayhden hoitajat seuraa asiakkaiden päivittäisiä toimintoja ja ottaa huomioon muutokset asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa voinnissa. Muutokset päivitetään raporttiin kirjallisesti mahdollisimman pian ja tarpeen mukaan päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Muutoksista hoidon tarpeessa keskustellaan asiakkaan ja hänen lähiomaistensa kanssa sekä palvelua ostavan hyvinvointialueen kotihoitoyksikön vastaavan hoitajan kanssa, jos asiakas on ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas.

Henkilökunta käyttää asiakastietojärjestelmää, jossa on näkyvillä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakastietojärjestelmän käyttö ja hoito- ja palvelusuunnitelman tärkeys käydään läpi jokaisen hoitohenkilöstöön kuuluvan kanssa perehdytyksen yhteydessä. Uudet muutokset ovat henkilökunnan nähtävillä heti sähköisesti, muutokset näkyvät myös raportointivälilehdellä. Uudet muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmissa käydään läpi suullisesti henkilökunnan kanssa henkilöstöpalavereissa.

## 1.4 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu 31.12.2024 ja päivitetty 31.10.2025. Aiemmat Omegayhden omavalvontasuunnitelman versiot ovat johtoryhmän saatavilla sähköisessä muodossa. Tämä suunnitelma on versio 1.5 laadittuna Valviran hyväksymään Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen uusimpaan mallipohjaan.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omegayksi Oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Omegayksi Oy:n internetsivuilla <https://www.omegayksi.fi/omavalvontasuunnitelma/>

Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet

- Palvelujohtaja Cynthia Chinatou
- Vastaava sairaanhoitaja Ireen Alanen
- Vastuusairaanhoitaja Kevin Katayi
- Projekti- ja kehityspäällikkö Mira Lumiharju
- Liiketoiminnan kasvuasiantuntija Pasi Rouvali
- Hoitohenkilökunnan edustajat

Kaikki työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman ja heitä pyydetään ehdottamaan siihen täydennystä tai muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Omegayhden terveydenhuollon johtaja Cynthia Chinatou sekä terveydenhuollon vastuulääkäri ja terveydenhuollon johtaja Mats Rönneck.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein ja tarvittaessa tilanteiden sekä käytäntöjen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti saatavilla yrityksen internetsivuilla, toimiston infoseinällä sekä perehdytyskansiossa. (Valvontalaki 27§)

Omegayhden palvelujen laadusta vastaa yrityksen terveydenhuollon vastaava henkilö, joka toimii samalla yrityksen palvelujohtajana. Palvelujohtajan tukena laadusta vastaamassa on koko yrityksen johtoryhmä.

Johtoryhmään kuuluvat

- Toimitusjohtaja
- Talous- ja liiketoimintapäällikkö, tietosuojavastaava ja HR-päällikkö
- Projekti- ja kehityspäällikkö
- Liiketoiminnan kasvuasiantuntija
- Eri yksiköiden palveluvastaavia ja vastuuhenkilöitä tarvittaessa

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaavat (nimi ja yhteystiedot)

- Palvelujohtaja / Terveydenhuollon johtaja - Cynthia Chinatou 044 244 2642
- Vastaava sairaanhoitaja ja lääkevastaava - Ireen Alanen 044 243 1969
- Vastuusairanhoitaja - Kevin Katayi
- Projekti- ja kehityspäällikkö - Mira Lumiharju 040 168 0209

Omegayhden vastaava sairaanhoitaja ja vastuusairanhoitaja tapaavat asiakkaita säännöllisin väliajoin ja osallistuvat hoitotyöhön, jolloin asiakkailla on mahdollisuus avoimesti antaa palautetta Omegayhden tuottamasta hoitopalvelusta. Laatukierrokset toteutetaan omahoitajien toimesta, tiimivastaavat ja kehityspäällikkö vastaavat laatukierroksen toteutumisesta ja analysoinnista. Laatukierroksella seurataan hoidon onnistumista ja asiakkaan kohtaamista. Laatukierros tehdään kolme kertaa vuodessa. Vuonna 2025 laadunseurannan kuukaudet ovat toukokuu, syyskuu ja marraskuu.



## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja omavalvonnan toteuttamisesta**

Omegayhdellä on käytössä perehdytyksen seurantalomake, joka käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa. Vastaava sairaanhoitaja perehdyttää uuden työntekijän organisaatioon ja muut hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät kotihoitotyöhön ja muihin käytännön asioihin. Vastaavan sairaanhoitajan tehtävä on perehdyttää työntekijä omavalvontasuunnitelmaan.

Omegayksi Oy:ssä jokaisen hoitajan osaaminen varmistetaan työsuhteen alkaessa ja hoitajien tullessa yli 2 vuotta kestäneen vanhempain- tai opintovapaan jälkeen takaisin töihin tulon jälkeen. Osaamisen varmistamiseen kuuluu hoitotyön suorittaminen vastaavan sairaanhoitajan valvoessa hoitajan työstä suoriutumista, hygieniosaamista, asiakkaan kohtaamista ja ohjaamista yhteistyötä moniammatillisessa tiimissä unohtamatta.

Yritykselle on laadittu oma henkilöstökäsikirja, joka opastaa henkilökuntaa kaikessa toiminnassa ja pitää sisällään henkilöstökäytännöt, tietoturvakäytännöt ja asiakkaiden tietojen käsittelyn sekä laatukäytännöt sisällöllisillä toimintaohjeilla.

Omavalvontasuunnitelman päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle henkilöstöpalaverissa.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti saatavilla yrityksen kotisivuilla sekä henkilökunnan saatavilla toimiston perehdytyskansioissa. Yrityksemme verkkosivun osoite [www.omegayksi.fi](http://www.omegayksi.fi) löytyy myös asiakkaan kotikansioista. Halutessaan asiakas voi pyytää hoitajalta tulostetun version omavalvontasuunnitelmasta luettavakseen.

## **3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat**

### **3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen**

Ostopalveluasiakkaiden hoitoon pääsyn kriteereistä vastaa hyvinvointialue, joka vastaa palveluntarpeen arvioinnista ja tekee mahdollisen päätöksen kotihoidon myöntämisestä. Omegayksi on sitoutunut reagoimaan nopeasti asiakkaan palvelutarpeeseen hoidon jatkuvuuden ja laadun turvaamiseksi. Kun asiakas siirtyy Omegayhden palveluiden piiriin, vastaava sairaanhoitaja sopii hoidon aloituspalaverin mahdollisimman nopeasti varmistaakseen palvelujen sujuvan ja oikea-aikaisen käynnistymisen.

Palveluseteliasiakkaiden osalta Omegayhdessä arvioidaan ennen palvelun aloitusta hoitajien saatavuus ja aikataulujen yhteensopivuus. Mikäli asiakkaan tarvitsema palvelu voidaan sovittaa hoitajien aikatauluihin, asiakkuus voi käynnistyä ja palvelu aloitetaan.

Yksityisasiakkaiden kohdalla arvioidaan maantieteellinen soveltuvuus yrityksen palvelualueelle (samat edellytykset kuin palveluseteliasiakkailta). Yrityksen tavoitteena on

tarjota palveluita asiakaskohderyhmälle toiminta-alueellaan, eikä merkittäviä riskejä palvelujen saatavuuteen ole yksityisasiakkaiden osalta pois lukien etäisyysriski.

Omegayhdessä ei käytetä ostopalveluntuottajia tai alihankkijoita.

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Omegayhdellä pidetään säännöllisesti verkostopalavereita yhteistyössä palveluohjaajien, vammaispalveluiden, fysioterapeuttien, asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Lääkäriyhteistyötä tehdään terveyskeskuslääkärien ja kotihoidon lääkäreiden kanssa säännöllisesti ja tarpeen tullen. Säännöllisesti konsultoidaan tarvittavia tahoja, kuten haavanhoidon ja lääkitysten asiantuntijoita.

Viranomaisyhteistyötä tehdään tarvittaessa, jos huomataan esimerkiksi edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö tai on tarpeellista tehdä huoli-ilmoitus hyvinvointialueelle iäkkäistä henkilöstä. Tilanteen mukaan tehdään yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten, kuten poliisin ja pelastustoimen kanssa.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Palvelujohtaja Cynthia Chinatou, 044 244 2642, tukenaan yrityksen johtoryhmä.

Jatkuvuuden turvaamiseksi on laadittu kriisiohjeistus ja valmiussuunnitelma, missä pyritään varautumaan tilapäisiin poikkeusoloihin sekä toimintaolosuhteiden muutoksiin. Näitä kuvattu riskien tunnistamisen taulukossa 2.

Henkilökunnan sairastapauksia varten on sovitut ilmoittamiskäytänteet, jotta voidaan reagoida hoitajatarpeeseen. Tämän lisäksi on varallaolojärjestelmä sekä riittävän kokoinen sijaispooli.

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

| <b>TAULUKKO 2.</b>                         |                                                     |                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tunnistettu riski</b>                   | <b>Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) (1-3)</b> | <b>Ehkäisy- ja hallintatoimet</b>                                                                                                                                                                          |
| <b>Potilastietojärjestelmä ei toimi</b>    | Todennäköisyys: 1<br>Seuraus: 2                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakkaan kotikansio pidetään ajan tasalla (hoitosuunnitelma &amp; lääkelista)</li> <li>- Reitit tallennettuna PDF-muodossa työasemalle säännöllisesti</li> </ul> |
| <b>Autoihin liittyvät ongelmat</b>         | Tod:2<br>Seuraus:1                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paikkausaine-pullojen hankkiminen</li> <li>- Säännölliset huollot</li> <li>- Sovitut vara-auto-käytännöt</li> </ul>                                               |
| <b>Työntekijöiden äkilliset poissaolot</b> | Tod:2<br>Seuraus: 2                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- riittävän suuri sijaispooli, viikonloppuun varallaolijat</li> <li>- kartoitetaan lisäsijaiset</li> </ul>                                                          |
| <b>Sähkökatkokset</b>                      | Tod: 1<br>Seuraus: 1-2                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- riskiasiakkaiden priorisoiminen</li> <li>- Kotihätävara-pakkauksista tiedottaminen (ja hankkiminen)</li> </ul>                                                    |
| <b>Vesikatkos</b>                          | Tod: 1<br>Seuraus: 2                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- varavedestä tiedottaminen</li> <li>- Hygienian hoitoon vaihtoehtoisia keinoja</li> </ul>                                                                          |

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Omegayhdellä on erikseen tehty kuvaus laadunhallinnan prosesseista ja käytettävistä mittareista. Prosessikuvaus on osa perehdytyskansiota. Laatuvaatimuksen minimitaso määräytyy sopimusten ja sääntökirjojen määrittelemistä vaatimuksista sekä hyvistä hoitokäytännöistä. Palveluyksikön asettamia mittareita ovat asiakaspalautteet, RAI-arviointien oikea-aikainen tekeminen ja niiden tulokset, asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen, laadunvalvonnan käynneiltä saatu palaute sekä lääkepoikkeamat.

Omavalvonnan seurantaan varten on laadittu myös hoitajien käyttöön yhteinen laadun ja omavalvonnan seurantalomake, jota täytetään säännöllisesti asiakkaan luona kolmesti vuodessa mobiilisovelluksella. Tämä ohjaa laadunhallintaa, ja sen toteutumisen seuranta. Mittarien tuloksia käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja kehitetään henkilöstön kanssa palvelutoimintaa. Asiakastytyväisyytulokset sekä -palautteet ohjaavat myös mittareiden ja palveluiden toimintakokonaisuuksia.

Riskienhallinnan lähtökohtana on palveluntuottamiseen liittyvien riskitilanteiden tunnistaminen, joista voisi koitua vaaratilanne, joko työmatkalla, toimistolla, asiakkaiden välisillä matkoilla, asiakkaiden luona tai muussa paikassa, joissa työtehtävien vuoksi ollaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa työntekoon liittyy aina erilaisia riskejä, joiden todennäköisyys työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvien riski- ja vaaratekijöiden kannalta tarkastetaan määräjain työturvallisuuslain mukaan. Työpaikalla tunnistettavista vaaroista arvioidaan niiden merkitys asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle sekä tehtävän työn laatuun.

Riskikartoituksen perusteella riskeistä mahdollisesti muodostuvia vaaratilanteita pyritään ennaltaehkäisemään päivittäisessä työssä niin paljon kuin mahdollista. Omegayksi Oy tekee vuosittain riskien kartoittamisen, johon osallistuu työntekijöitä sekä vastuuhenkilöitä. Riskien kartoituksen perusteella tehdään toimenpidelista, jonka perusteella toteutetaan korjaavat muutokset vuoden aikana huomioiden muutosten tärkeysjärjestyksen, jolloin akuuteimmat muutokset toteutetaan ensin.

Riskien tunnistaminen ja arviointi tehdään työyksikössä valtakunnallisen ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaan. Riskienhallinta pohjaa myös henkilöstöltä arjessa saatavaan palautteeseen ja sen pohjalta tehtäviin muutoksiin riskien minimoimiseksi.

Riskien hallinnasta ja organisoinnista vastaa palvelujohtaja Cynthia Chinatou.

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

Kotihoito toteutuu pääasiallisesti asiakkaiden kodeissa. Sinikalliontien toimitilat toimivat hoitajien lähtö- ja tukikohtana, josta he noutavat tarvittavat työvälineet, kuten auton, puhelimen ja muut asiakastyötä varten tarvittavat välineet. Toimitilat on suunniteltu tukemaan hoitajien työskentelyä ja toimitiloissa on käytössä asianmukaiset välineet, kuten kannettavia tietokoneita kirjallisen työn tekemiseen.

Toimitiloihin on tehty työterveyshuollon ajantasainen työpaikkaselvitys ja työterveyshuollon kanssa pidetään säännöllisesti palavereita turvallisen työpaikan varmistamiseksi.

Asiakkaiden kodeissa työskentely edellyttää huomion kiinnittämistä turvallisuusnäkökulmiin, sillä ympäristöt voivat vaihdella suuresti. Omegayhdessä suoritetaan vuosittain riskien arviointi, jossa kartoitetaan asiakkaiden kotien erityispiirteet ja niihin liittyvät mahdolliset

turvallisuusriskit. Riskien arvioinnin perusteella kehitetään toimintamalleja ja ohjeistuksia, jotka auttavat hoitajia tunnistamaan ja hallitsemaan riskitekijöitä.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 § mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava henkilö on Emmanuel Osana. Hän vastaa asiakastietojen käsittelyn turvallisuudesta ja lainmukaisuudesta. Hän huolehtii siitä, että kaikki asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja asiakaslähtöisesti, noudattaen voimassa olevia tietosuojalakeja ja -säädöksiä. Työntekijät suorittavat työsuhteen alussa tietoturvakoulutuksen, mistä saa oman todistuksen läpäistyään tietoturvatentin.

Mikäli hyvinvointialueen asiakkaalta tulee tietopyyntö, ohjataan tämä tietopyyntö hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle. Hyvinvointialueen asiakkaan kirjauksia tai lokitietoja palveluntuottajan asiakastietojärjestelmästä ei saa luovuttaa asiakkaalle suoraan. Asiakkaan tulee pyytää nämä tiedot aina hyvinvointialueelta.

Asiakas- ja potilastietoja kirjataan sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään Domacareen. Asiakastiedot ovat henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan takana. Salasanat uusitaan säännöllisin aikavälein ja uloskirjautuminen on ohjelmoitu automaattiseksi. Erilaisin käyttöoikeuksin rajataan asiakasnäkyvyydet, mitä tietoja työntekijä voi nähdä toiminnanohjausjärjestelmästä.

Emmanuel Osana toimii myös Omegayhden tietosuojavastaavana. Tietosuojavastaava toimii keskeisenä linkkinä tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä ja varmistaa, että työntekijät saavat tarvittavaa koulutusta ja ohjeistusta asiakastietojen asianmukaiseen käsittelyyn. Näin varmistamme, että asiakastiedot pysyvät turvassa ja että asiakkaidemme oikeudet toteutuvat koko asiakassuhteen ajan. Yhtiöön on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma, jota käytetään perehdytyksessä soveltuvin osin.

Arkistointi: Yrityksellä on jonkin verran paperista, tietosuojan mukaisesti tallennettavaa / säilytettävää materiaalia. Osaa asiakkaiden papereita, päätöksiä, säilytetään erillisessä lukollisessa kaapissa, johon vain vastuuhenkilöllä on avain. Arkistokaappi sijaitsee erikseen lukollisessa tilassa ja tietosuojan mukainen materiaali sijaitsee ns. kahden lukon takana, jota ohjaa myös avainten hallinta, vain vastuuhenkilöllä on pääsy säilytettäviin materiaaleihin. Arkistointi pyritään pitämään mahdollisimman pienenä ja sähköisessä muodossa asiakkaan omien tietojen takana toiminnanohjausjärjestelmä Domacaressa.

### Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Emmanuel Osana, Sähköposti: [emmanuel.osana@omegayksi.fi](mailto:emmanuel.osana@omegayksi.fi), Puh: 045 853 5719

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaamisen lähtökohtana on asiakkaan voinnin seuraaminen kirjauksin siten, että asiakkaan voinnissa ja hoidossa tapahtuvat muutokset, suunnitelmat ja asiakkaan tahdon ilmaukset ovat selkeästi kirjattuna hoidon jatkuvuuden ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Kaikkien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu kirjaamiskäytäntöjen läpikäyminen. Perehdytyskansiosta löytyy ohje kirjaamisesta sekä tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat kuuluvat perehdytysohjelmaan, myös opiskelijoilla. Tietosuojasta on olemassa erillinen koulutuksensa. Lisäksi kirjaamisesta järjestetään säännönmukaista temaattista koulutusta sekä kirjaamiseen liittyvistä asioista keskustellaan henkilöstöpalavereiden yhteydessä.

Työntekijät kirjaavat DomaCaren mobiiliohjelmalla työpuhelimestaan jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä asiakkaan luona käynnistä kirjauksen - tavoitteena on, että kirjaaminen tapahtuu mahdollisimman ajantasaisesti. Käyntitekstiin tulee sisällyttää, mitä hoitaja/avustaja on käynnin yhteydessä tehnyt, havainnoinut, asiakkaan vointi, tilanne ja tarve sekä mahdolliset seurantaa vaativat asiat. Laadullisesti hyvästä kirjauksesta käy selkeästi ilmi asiakkaan sen hetkinen tilanne. Lisäksi kirjaamista voidaan tehdä toimistolta, esimerkiksi lääkärilausunnot tai konsultaatiot, omaisyhteistyöt tai sidosryhmäyhteistyöhön liittyvät asiakasasiat.

Tiimivastaavat ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat kirjaamisen laatua päivittäisjohtamisen tai päivittäisten asiakastekstien lukemisen yhteydessä säännönmukaisesti. Lisäksi kehityspäällikkö suorittaa viikon seurantajakson kolmen kuukauden välein yksiköittäin, jonka analyysi sisältäen mahdolliset kehittämiskohteet, tulee tiimivastaaville tiedoksi.

Perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen aikana työntekijöitä informoidaan asiakastietojärjestelmiin liittyvistä säädöksistä ja vaitiolovelvollisuudesta. Nämä asiat käydään työntekijöiden kanssa läpi erilaisten esitysten ja käytännön esimerkkien avulla. Koulutustilanteessa työntekijä harjoittelee myös turvallista asiakastietojärjestelmien käyttöä puhelimella ja tietokoneella sekä suullisena esityksenä kouluttajan tai esimiehen kanssa. Asiakkaan kirjausten tulee tapahtua tietoturvallisesti. Pääsääntöisesti asiakastiedot ovat sähköisenä, mutta paperiset asiakastiedot säilytetään tarvittaessa toimistolla lukollisessa kaapissa (kts. 3.3.3. asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietoturva).

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Omegayksi Oy:lle on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma ja se on laadittu 30.8.2024. Tietosuojavastaava valvoo suunnitelman mukaisesta seurannasta. Tietoturvasuunnitelmassa on vastattu tämän osa-alueen aihealueeseen. Kantaa otetaan fyysiseen turvallisuuteen, avainhallintaan, työasemien käyttöön, arkistointiin ja säilytykseen sekä erilaisiin tietoturvakäytäntöihin. Erillinen (rekisteriseloste), nykyinen tietosuojaseloste on laadittu toiminnan ohjausjärjestelmästä asiakkaiden tietojen keräystä ja tallennusta varten.

Työntekijät saavat työsuhteen alussa perehdytyksen toiminnanohjausjärjestelmän Domacaren mobiilijärjestelmän käyttöön asiakastyötä varten. Domacare on erillinen, terveydenhuollon ympäristöön suunniteltu ja luokiteltu toiminnanohjausjärjestelmä asiakas- ja potilastietojen säilyttämiseen, raportointiin, kirjaamiseen ja työn suunnitteluun. Jokaisessa mobiililaitteessa sekä yrityksen kannettavissa tietokoneissa on eri salasana ja tärkeät tiedot suojataan toiminnanohjausjärjestelmän ohjelmien omilla tunnuksilla ja salasanoilla sekä käyttäjätasojen oikeuksilla. Käytössä on aikaperusteinen automaattinen uloskirjaus.

Järjestelmän käyttöä seurataan, käyntien, kirjausten ja laadun sisällöllisen toteutumiseksi esihenkilöiden toimesta ja käydään läpi myös yhteisissä henkilöstöpalavereissa. Samalla varmistetaan osaaminen tarpeen mukaan ja annetaan täydennyskoulutusta kirjaamisesta, sisällöistä ja tavoitteista sekä järjestelmän käytöstä.

Vikatilanteita varten pidetään asiakkaiden kotikansiot ajantasaisena hoito- ja palvelusuunnitelman ja lääkelistojen osalta. Toiminnanohjausjärjestelmä on palvelun järjestäjällä Domacarella kahdella eri palvelimella vikatilanteita varten, tällöin pystytään operoimaan toisen palvelimen vikaantuessa esim. yhteyksien osalta.

Tietojen keräämisestä toiminnanohjausjärjestelmään informoidaan asiakkuuden alkaessa, ja tämä on mainittu myös allekirjoitettavassa palvelusopimuksessa. Tämä käydään asiakkaan kanssa läpi palveluiden alkaessa.

Asiakkailla ei ole yrityksen laitteita poissulkien etäpalveluissa käytettävät tabletit.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

#### Hygieniakäytännöt

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa arvioidaan asiakkaan tarvitsema päivittäinen hygienia-apu. Käytössä on hyvinvointialueen kattava hygieniaohjeistus. Henkilöstöä koskevat toimintaohjeet löytyvät perehdytysohjeesta. Hygieniaavastaava ohjeistaa henkilökuntaa

aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan ja neuvoo tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä.

Pandemiatilanteissa (esimerkiksi COVID-19) noudatamme tarkkoja ohjeistuksia hyvinvointialueelta ja THL:sta. Saadut ohjeet laitetaan käytäntöön hoitajien työssä ohjeistaen ja perehdyttämisen kautta. Täten pyrimme Omegayhden hoitajien toiminnalla aina välttämään ja estämään tartuntojen leviämistä.

### **Infektioiden torjunta**

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Queen Okeke, [hoitajat@omegayksi.fi](mailto:hoitajat@omegayksi.fi)

Hygieniavastaava ohjeistaa Omegayhden henkilökuntaa aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan ja neuvoo tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä.

Omegayhdellä on käytössä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen päivitetty infektioiden torjuntaopas. Opas löytyy myös perehdytyskansista.

Hygienia- ja infektiotapauksia seurataan aktiivisten henkilöstö- ja asiakaspalautteiden kautta osana hoitosuunnitelmaa. Samoin henkilöstöpalavereissa käsitellään omana osanaan aseptiikkaa ja hygieniakäytäntöjä, viimeisenä poikkeamailmoitusten kautta. Aktiivisen seurannan avulla kehitetään ohjeistusta ja käytännön toimintamalleja jopa asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, mikäli ne ovat erikseen määritelty.

### **3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma**

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 23.7.2025. Omegayhden palveluista kokonaisvastuussa on sairaanhoitaja (AMK) Cynthia Chinatou, joka toimii Omegayhden palvelujohtajana ja terveyspalveluiden vastaavana johtajana. Hänen puhelinnumerosa on 044 244 2642. Toisena terveyspalveluiden johtaja toimii yhteistyölääkäri Mats Rönback, joka hyväksyy ja allekirjoittaa lääkeluvat.

Omegayhden lääkeluvalliset sairaanhoitajat ja lähihoitajat toteuttavat terveyden- ja sairaanhoitoa lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Sovitut asiat tulevat osaksi asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Yksikön lääkevastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja Ireen Alanen.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja tarkastetaan vuosittain moniammatillisessa yhteistyössä. Mahdolliset lääkepoikkeamat ohjaavat suunnitelman



päivitystarvetta sekä perehdytystä. Lääkäri vahvistaa ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman vuosittain.

Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta Omegayhden yksiköissä vastaa palvelujohtaja yhdessä tiimiesihenkilöiden ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitoprosessin toteutumisesta ja työvuorossa olevat lääkeluvalliset hoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Erillistä rajattua lääkevarastoa ei ole. Kaikki lääkevarkaudet tutkitaan ja ilmoitetaan poliisille.

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

#### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Omegayksi Oy käyttää perehdyttämistarkoitukseen Sosiaali- ja terveysministeriön julkaistua opasta 2024:3, Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö - opas laiteosaamisen varmistamiseen.

Kuntoutukseen liittyvistä apuvälineistä, kuten pyörätuoleista ja rollaattoreista vastaa vanhuspalveluiden kuntoutuksen henkilökunta. Apuvälineisiin liittyvää yhteistyötä tehdään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamon yksikön sekä fysioterapiapalveluiden tuottajien kanssa.

Omegayhden kotihoidossa on käytössä terveydenhuollon laitteita, kuten verenpaine-, kuume- sekä verensokerimittarit. Terveydenhuollon laitteet on kirjattu laiterekisteriin ja ne ovat CE-merkittyjä. Verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Laitevastaava ylläpitää laiterekisteriä ja huolehtii laitteiden säännöllisestä huollosta ja kalibroinnista. Tärkein tehtävä on varmistaa, että lääkinällinen laite soveltuu siihen ja vastaa niitä vaatimuksia, jotka käyttötarkoitus asettaa ja mihin sitä aiotaan käyttää.

Omegayhden kotihoidon hoitajat saavat perehdytyksen käytössä olevista terveydenhuollon laitteista. Heille kerrotaan laitteiden käyttötarkoitus ja missä niitä säilytetään.

Ongelmatilanteissa neuvotaan ottamaan yhteys laitevastaavaan, jonka kanssa laaditaan tarvittaessa vaaratilanneilmoitus Fimeaan. Vaaratilanneilmoitus laaditaan myös silloin, kun tilanne on niin sanottu 'läheltä piti' -tapahtuma.

Erillisestä laiterekisteristä vastaa palvelujohtaja Cynthia Chinatou

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Cynthia Chinatou; 044 244 2642, sähköposti; [cynthia.chinatou@omegayksi.fi](mailto:cynthia.chinatou@omegayksi.fi)

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                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lääkehoitovirheet                                         | Tod.1-2<br>Seuraus 1-3                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- kaksoistarkastukset</li> <li>- konsultaatio</li> <li>- poikkeama- ja läheltä piti-ilmoitusten raportointi ja niiden toimiva käsittelyprosessi työyhteisössä</li> <li>- asiakaskohtaisen lääkeosaamisen perehdyttäminen ja seuraaminen</li> </ul> |
| Infektioriskit ja puutteelliset hygieniakäytännöt         | Tod. 1<br>Seuraus 2                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- hyvä perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen</li> <li>-</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| Tietoturvariski                                           | Tod 1.<br>Seuraus 2                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- hyvä perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| Hoitajan fyysinen turvallisuus (liukastuminen, väkivalta) | Tod 1<br>Seuraus 2                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- hyvä perehdytys</li> <li>- parikäynnit</li> <li>- asianmukaiset välineet ja toimintatavat</li> </ul>                                                                                                                                             |
|                                                           |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### 3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Yksikössä työskentelee tällä hetkellä täysiaikaisesti 1 palvelujohtaja, 1 vastaava sairaanhoitaja, 1 vastuusairanhoitaja, 2 sairaanhoitajaa, 8 lähihoitajaa, 2 sosionomia ja 1 geronomi.

### **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

Palvelujohtaja arvioi henkilökunnan rekrytointitarvetta vastuulla olevassa työyksikössään. Rekrytointi tapahtuu Omegayhden rekrytointiohjelman mukaisesti.

Jokaisen työntekijän koulutus tarkastetaan alkuperäisistä todistuksista ja ammattioikeutta koskevat tiedot tarkastetaan Valviran JulkiTerhikistä (tulee olla sekä sosiaali- että terveydenhuollon rekisteröinti) ja riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelussa. Tarpeen mukaan käytetään työhaastattelussa kirjallista näyttöä suomen kielen osaamisen varmistamiseksi. Lisäksi neuvomme työntekijöitä ottamaan tarvittaessa hyödyllisiä suomen kielen kursseja. Hoitotyössä kielitaidon taso tulee vähintään olla B1-B2, joka tulee tarvittaessa olla todennettavissa suomenkielisellä koulutustodistuksella tai erillisellä kielitodistuksessa. Palvelualoilla ja työtehtävissä, joilla ei ole erityistä koulutusvaatimusta, todennetaan osaamista esimerkiksi työkokemuksen myötä ja kielitaitoa samoin periaattein.

Sijaisten rekrytinnissa kiinnitetään huomiota koulutukseen ja työkokemukseen, mutta myös toiminnallisen tarpeen ja asiakasturvallisuuden huomioimiseen. Myös sijaisten rekrytinnissa soveltuvuutta arvioidaan kysymällä hakijalta suosittelijan yhteystiedot ja tiedustelemalla kokemuksia työnhakijan soveltuvuudesta työhön.

Mikäli sijainen on opiskelija, hänellä tulee olla tarpeelliset tiedot ja opintopisteet voidakseen toimia hoitotyössä itsenäisesti. Sijaiset perehdytetään huolellisesti, yleensä perehdytys kestää 3-5 päivää. Perehdyttämisen jälkeen seuraamme sijaisten toimintaa ja edistymistä säännöllisesti heidän kanssaan.

### **Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä**

Työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta arvioidaan tarkastamalla työnhakijan työtodistukset, pyytämällä suosittelijoiden yhteystiedot ja tiedustelemalla näiltä

kokemuksia työnhakijasta. Sairaanhoidajilta ja lähihoitajilta tarkastetaan ammattipätevyys JulkiTerhikistä. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista, vaadimme rikosrekisteriotteen nähtäväksi kaikilta työntekijöiltä (Valvontalaki 28§).

Toiminta toteutetaan ensisijaisesti vakituisia hoitajia käyttäen. Sijaisia käytetään tasaamaan palveluntuotantoa. Sijaisten perusperehdytykseen kuuluu muutamia vuoroja toisen hoitajan matkassa asiakastyössä. Jokainen uusi työntekijä (vakituiset ja sijaiset) saa henkilökohtaisen perehdytyslomakkeen, jonka avulla hän perehtyy johdonmukaisesti mm. omavalvontasuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan.

Palvelujohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta, ja siitä, että työvuorossa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Työnjakaja ja työvuorosuunnittelija seuraavat hoitajaresurssin tarvetta asiakastyössä. Välittömän asiakastyön prosentit ja palaute työntekijöiltä ohjaavat sijaisten käyttöä.

Ei käytössä alihankintaa tai vuokratyövoimaa.

Lisänä toimii henkilöstötarpeen mukaan työsuhteessa olevia keikkatyöntekijöitä.

Henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan jatkuvasti, samoin poissaoloja ja sijaisten tarvetta. Erityisesti viikonlopun puutosten ennakointia varten on käytössä varallaoljärjestelmä, missä henkilöstö on sitoutunut / varautunut tarvittaessa paikkaamaan puutoksia. Toiseksi poikkeamiin on varauduttu riittävän isolla sijaispoolilla eli tehtävään sopivia sijaisia palkattu riittävästi listoille, joita voidaan tarvittaessa hälyttää työhön. Edelleenkin jos henkilöstöä ei ole riittävästi, tehdään tehtävien priorisointi ja uudelleenjako niin, että kaikkien asiakkaiden luona tulee käytyä ja esim. suihkukäyntejä voidaan uudelleen järjestellä asiakkaan kanssa sopien sekä ei kriittistä käyntejä siirtäen aikajanalla myöhemmäksi asiakkaita informoiden. Tarvittaessa informoidaan palvelun tilaajaa poikkeustilanteesta. Käytännön hätätoimenpiteenä on työntekijöitä saatavissa toisesta palveluyksiköstä tilapäisesti 1-3 hoitajaa paikkaamaan akuuttia hoitajapulaa.

Henkilökunnan perehdyttämisessä käytetään Omegayhden perehdytyslomaketta.

Perehdyttämisen jälkitarkastus toteutetaan kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisesta. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan huomioiden viranomaisten vaatimukset ja asiakkaan hoidon tarve. Tavoitteena on, että käytettävissä on asiakkaan tuttuja, toiminnan tuntevia sijaisia. Palvelujohtaja arvioi sijaisuustarvetta jatkuvasti.

Lähiesihenkilöiden työkuvaan on kirjattu vastuut, velvollisuudet ja työtehtävät. Työmäärä on suunniteltu sellaiseksi, että se mahdollistaa hyvän esihenkilötyöskentelyn.

### **Täydennyskoulutuksen järjestäminen**

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen perustuu yrityskohtaiseen, yksikkökohtaiseen ja työntekijäkohtaiseen koulutustarpeen arvioimiseen. Omegayksi pyrkii toteuttamaan eri ammattiryhmille suunnattua koulutusta joko sisäisin koulutuksin tai ulkoisen kouluttajan toimesta, palvelualueen sisäisesti tai yhteistyössä muiden terveys- ja sosiaalipalvelua tuottavien organisaatioiden kanssa. Tavoitteena on, että jokaisella työntekijällä täyttyy kolmen päivän koulutusvelvollisuus. Käytössä on vuosittainen täydennyskoulutussuunnitelma.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskien tunnistaminen ei ole vain kertaluontoinen tapahtuma vaan sitä tehdään jatkuvasti käytännön työssä riskien suuruuden ja haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

Henkilökunta voi tuoda esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, joko suullisesti suoraan palvelujohtajalle tai tiimivastaavalle ja/tai yhteisissä henkilöstöpalavereissa. Omegayhdellä on käytössä sähköinen laatupoikkeamaraportointi DomaCaressa. Jokaiselle alueelle on luotu HAIPRO- niminen asiakkuus (tässä tapauksessa HAIPRO Espoo), johon tehdään raportointi erillisen ohjeistuksen mukaan. Ohje mukailee edeltävästi käytössä ollutta kirjallista lomaketta ”Laatupoikkeama tai sen uhka”. HAIPRO-raportointiin koulutetaan henkilöstö ja ohjeistus löytyy perehdytyskansioista. Raportoinnit ovat saatavilla käsiteltäväksi sähköisestä muodosta.

Jokainen haittatapahtuma sekä epäkohta tai sen uhka käydään läpi yhdessä työntekijöiden ja kyseisen kanssa heti tapahtuman tai uhan mahdollisuuden havaitsemisen jälkeen.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumat tai läheltä piti- tilanne kirjataan DomaCaren HAIPRO-asiakkuuden taakse saman päivän aikana, kun tilanne on sattunut. Haittatapahtumista ja niihin johtaneista syistä keskustellaan yksikössä säännöllisesti. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään ja raportoidaan säännöllisin väliajoin. Epäkohdat korjataan yhteistyötahojen avustuksella tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen tapauskohtaisten toimenpiteiden avulla.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Esihenkilöllä eli tiimivastaavalla tai palvelujohtajalla on vastuu korjaavaan toimenpiteen täytäntöönpanossa työntekijöiden tuella. Korjaava toimenpide on tapauskohtainen, ja se toteutetaan huolellisesti, jotta epäkohta tai sen uhka ei toistu uudelleen. Sovituista muutoksista ilmoitetaan kirjallisesti ja suullisesti henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Palvelujohtaja huolehtii toiminnan näkökulmasta osaamisesta ja työskentelyn asianmukaisuudesta, asiakaspalautteiden ja kollegapalautteiden perusteella. Palvelujohtaja puhuttaa ja tiedustelee juurisyyn sekä tarvittaessa ohjataan lisäkoulutukseen ja annetaan tukea jne.

Palautetta kerätään tasaisesti koko ajan. Henkilöstötyytyväisyyskysely tehdään 2 x vuodessa, tehdään sähköisesti. Esihenkilöt saavat päivittäistä palautetta arjessa.

Henkilöstöpalaverissa käydään läpi poikkeamatilanteita ja valmistaudutaan toimimaan riskitilanteissa.

Erikseen arvioidaan vähintään vuosittain riskien arviointi ja toimenpiteitä muille työturvallisuuslain mukaisille osa-alueille, tuloksena riskien arviointilomake, mikä käydään henkilöstön kanssa läpi.

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                                                                 |
|--------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Heikko kielitaito                          | Tod. 1<br>Seuraus 2                    | - kielitaidon tason seuraaminen uusien työntekijöiden rekrytoinnin jälkeen                 |
| Uuden sijaisen käyttö, perehdytyksen puute | Tod1.<br>Seuraus 2                     | - Keikkatyöntekijöille orientaatiovuoro ennen töiden aloittamista.<br>- Pikaperehdytysopas |

### 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

#### Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Omegayksi Oy:n tärkeimpänä tavoitteena on, että asiakas voi toimia mahdollisimman itsenäisesti ja tämän takia tuemme asiakkaan päätöksiä ja toiveita. Esimerkkejä näistä asioista ovat muun muassa hoidon ajankohdat, hoitojärjestys ja hoitotoimenpiteiden suorittaminen. Näistä asioita keskustelemme asiakkaan kanssa aina ensimmäisissä tapaamisissa ja hoidon yhteydessä.

Itsemääräämisoikeuden toteutumista voidaan edistää monilla keinoilla.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää, että asiakkaan omat mielipiteet tulevat huomioiduiksi. Asiakkaan toimintakyvyn tukeminen mahdollistaa sen, että asiakkaan omatoimisuus sekä itsenäisyys säilyvät arjessa mahdollisimman pitkään.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan eikä häntä rajoiteta omassa kodissaan. Kotihoidossa ei tällaisia tilanteita lähtökohtaisesti olekaan. Jokaisella asiakkaalla on oikeus määrätä hoidostaan ja asiakasta hoidetaan hänen yhteistyökykynsä mukaisesti. Esimerkiksi asiakkaalla on oikeus kieltäytyä lääkityksen ottamisesta tai tietyistä hoitotoimenpiteistä ja pyörätuolissa istuessaan asiakkaalle ei kiinnitetä turvavyötä, ellei asiakas sitä itse pyydä (huomioiden, että asiakas pystyy turvavyön itse avaamaan) tai asiakas kiinnittää turvavyötä itse.

Asiakkaan itsemääräämistä ja asiakkaan hoitotahtoa arvioidaan jatkuvasti asiakkaan hoidon yhteydessä siten, että asiakkaan tekemät päätökset tulevat olla käsi kädessä turvallisen kotona asumisen kanssa. Esimerkiksi muistisairas poistuu kotoaan, silloin kun haluaa, mutta jos asiakkaalla on riski poistua kotoaan osaamatta takaisin kotiin niin silloin asiakkaalle ja hänen omaisilleen suositellaan GPS-ranneketta tai/ja oven avaamisen seurantaan turvapuhelinlaitteen kautta.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus toteutetaan säännöllisesti asiakaskäynneillä, puhelimitse, omaisyhteistyöllä, väliarviolla ja hoitokokouksissa, joissa mukana vähintään asiakas (+ omainen). Jokaiselle asiakkaalle voidaan toimittaa pyydettäessä OVS henkilökohtaisesti, mikäli asiakkaalla ei ole mahdollisuutta päästä julkisesti esillä olevaan omavalvontasuunnitelmaan. Omegayhden yhteystiedot löytyvät kotikansiosta.

Lähtökohtaisesti kotiin tuotettavien palveluiden alueella rajoittamistoimenpiteet eivät ole käytössä. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen pitää aina olla välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi ja oikeassa suhteessa rajoittamisen käytölle asetettuun tavoitteeseen nähden. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voi olla hyväksyttävää vain, jos asetettuun tavoitteeseen ei päästä muilla keinoin ja jos rajoituksen taustalla on painava ja hyväksyttävä syy. Rajoitustoimenpiteestä on tehtävä yksilöity päätös, josta vastaa asiakasta hoitava lääkäri. Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että rajoitustoimenpidettä käytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen. Rajoituspäätöstä ei voi tehdä ennakoivasti, ja se voidaan tehdä ainoastaan määräaikaiseksi. Rajoitustoimenpide pitää lopettaa välittömästi, kun se ei ole enää välttämätön. Rajoitustoimenpide on kirjattava jokaisella kerralla.

Jos asiakas ei toimintakyvyltään ole kotikuntoinen, niin silloin asiakkaalle pyydetään joko kriisipaikka tai hänet lähetetään sairaalaan terveydentilan uudelleen arvioon. Mahdollisuuksien mukaan asiakas palaa joko kotiin tai hän siirtyy jatkohoitoon hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tekemän SAS-prosessin (selvitys-arviointi-sijoitus-prosessin) läpikäymisen kautta.

Täydessä ymmärryksessä olevia asiakkaita kehoitetaan tekemään hoitotahto, joka auttaa asiakkaan hoidossa ja hoitotoimenpiteiden toteuttamisessa asiakkaan tahdon mukaisesti,



kun asiakas ei pysty enää itse osallistumaan hoitonsa suunnitteluun eikä käsitä hoidon tarpeellisuutta.

Asiakkaan itsemääräämisestä ja rajoittamisesta on tehty erillinen ohje, joka kuuluu työntekijöiden perehdyttämiseen. Itsemääräämisoikeuden toteutumisesta Omegayhdessä vastaa tiimivastaavat yhdessä palvelujohtajan kanssa Cynthia Chinatou; 044 244 2642, sähköposti; [cynthia.chinatou@omegayksi.fi](mailto:cynthia.chinatou@omegayksi.fi)

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Suurin osa terveys- ja sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa.

Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen valitus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Omegayhdessä kiinnitetään jatkuvasti huomiota mahdolliseen epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan ja asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Mikäli asiakas tekee valituksen, Omegayhden tiimivastaava selvittää tapahtuman yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Tapaamisen perusteella tehdään ne korjaukset ja/tai muutokset asiakkaan hoidossa, jotka asiakas, hänen omaisensa ja tiimivastaava katsovat yhdessä tarpeelliseksi. Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteys hyvinvointialueen alueelliselle vastuuhenkilölle. Jos asiakkaan hoitotilanne ei tästä huolimatta korjaantuisi, on asiakkaalla/omaisella oikeus tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan. Omegayhden tiimivastaava voi ohjeistaa asiakasta tai omaista ilmoituksen tekemisessä.

Selvitämme tapahtuman kulun kuuntelemalla kaikkia osapuolia ja tutkimalla kirjaukset tapahtumasta. Sovimme jatkotoimenpiteistä yhdessä haittatapahtuman ja vaaratilanteen luonteen perusteella. Tapahtuman perusteella ja asiakkaan sekä omaisten hyväksyessä ilmoitamme tarvittaessa haittatapahtuman sen käsittelystä vastuussa olevalle viranomais taholle.

Lisäksi Omegayhden tiimivastaava sekä vastaava sairaanhoitaja tapaavat asiakkaita säännöllisin väliajoin ja osallistuvat hoitotyöhön, jolloin asiakkailla on mahdollisuus avoimesti antaa palautetta Omegayhden tuottamasta hoitopalvelusta. Tiimivastaava osallistuu myös laatukierroksille, joissa seurataan hoitajan työskentelyä ja sitä, miten hoitaja kohtaa asiakkaan. Laatukierros tehdään kolme kertaa vuodessa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtajalle. Asiakkaan oikeusturvaa ylläpidetään jatkuvalla hoitajaviestinnällä, kirjauksilla ja asiakkaan tieto-ohjauksella sekä aktiivisella palautteiden keräämisellä. Omegayhdellä on olemassa erillinen ohjeistus muistutuksen tekemisestä. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, viimeistään 14 vrk. kuluessa.

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

Cynthia Chinatou, Palvelujohtaja, cynthia.chinatou@omegayksi.fi, puh. 044 244 2642

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot**

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan työnkuvaan kuuluvat neuvonta ja ohjaus potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvonta asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaminen asiakkaan oikeuksista, toiminta asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä neuvonta ja tarvittaessa avustaminen valituksien tekemisessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson. Palvelusta vastaa Riitta Flinck.

*Seuraavassa ovat Länsi-Uudenmaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:*

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

sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

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

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia.

Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen linkki\)](https://turvaposti.luvn.fi/ulkoinen-linkki).

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050 ma-pe 9-12 avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

### **Muistutuksien, kantelun- ja muut valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä**

Valitukset ja valvontapäätökset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Valitukseen vastaamisen yhteydessä asia käsitellään kyseisessä yksikössä. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti ja toimintaa korjataan päivittämällä ohjeistuksia osana perehdytystä.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Valitukset käsitellään mahdollisimman pian, viimeistään 14 vrk kuluessa.

## **4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen**

### **4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Palveluntuottaja raportoi palvelun tilaajalle (palvelutarpeen arviointiin) ja aina tilanteen mukaan yhteisissä asiakaspalavereissa, tai heti kun tehdään muutoksia suuntaan tai toiseen

asiakkaan palveluiden toteutumisessa. Samoin mikäli omassa toiminnassa on epäkohtia tai vakavia puutteita, tulee palveluntuottajan ilmoittaa toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

### **Valvontalain 741/2023 mukainen ilmoitusvelvollisuus**

Valvontalain 29 § ja 30§ mukaan Omegayksi Oy:n henkilöstö on ilmoitusvelvollinen välittömästi huomattaessaan uhan epäkohtaan tai epäkohdan asiakkaan hoidossa salassapitosäännösten estämättä. Kyseisestä ilmoitusvelvollisuudesta on tehty erillinen ohje, joka käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi perehdytyksen aikana. Ohjeessa on selkeä maininta, että ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa negatiivisia toimia. Jokaista työntekijää kehoitetaan tuomaan esille kirjallisesti mahdollisia epäkohdan uhkia esille avoimesti ja jokainen mahdollisen epäkohdan syyt selvitetään ja käydään läpi perusteellisesti, suullinen esitys käy, mutta ilmoituksen vastaanottajan on kirjattava kirjalliseen muotoon jatkotoimia varten. Jos epäkohdan uhka tai epäkohta on seurausta muun toimijan kuin Omegayksi Oy:n toiminnasta, ilmoitetaan asiasta palvelun järjestäjälle, joka tekee ilmoituksen perusteella tarvittavat toimenpiteet.

Omavalvonnan epäkohtia seurataan ylläpidettävän seurantaraportin avulla ja sisältöä käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa. Käsittely raportoidaan ja toimenpannaan päivitetyllä ohjeistuksella ja tarvittaessa koulutuksella. Samoin jokaisen hoitajan tehtävä on ottaa vastaa asiakkaan / potilaan, omaisen / läheisen tekemä vaara- tai haittatapahtumailmoitus ja tarvittaessa opastaa ottamaan oikeaan tahoon yhteyttä, yleensä ensisijaisesti tiimivastaavaan tai palvelujohtajalle.

Muita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia ja -oikeuksia:

Lastensuojeluilmoitus / Velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistuvasta rikosepäilystä / velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tarpeesta / Velvollisuus ilmoittaa iäkkään henkilön palvelutarpeesta / Velvollisuus ilmoittaa epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa ja oikeus ilmoittaa edunvalvonnan tarpeesta

Näistä täytetään vastaavanlaisesti ilmoituslomake ja annetaan tiimivastaavalle jatkokäsittelyä varten. Ilmoitus velvollisuudesta ja toimintamallit käydään läpi henkilöstöpalavereissa sekä tiedotetaan erillisellä dokumentilla. Kaikki tapahtumalomakkeet ja läheltä piti- ilmoitukset arkistoidaan sähköisesti. Myös asiakkaalla on mahdollisuus saada tapahtumalomake täytettäväksi omaa ilmoitusta ja asian käsittelyä varten.

Ilmoitusvelvollisuuteen liittyvä ohje. Kts. Liite 1.

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien tutkinnan kokonaisvastuu kuuluu liiketoimintapäällikölle. Toimintavastuu yleisten kriisitilanteiden alussa on lähimmällä läsnä olevalla terveellä aikuisella. Jokaisella yhteisön jäsenellä on velvollisuus auttaa ja jokaisella on oikeus saada apua. Vakavan kriisin selvittelyn ja jatkokäsittelyn hoitaa yhtiön kriisiryhmä.

Omegayhden kriisityön tavoitteena on tunnistaa vaaratapahtumat/kriisit ja toimia niissä nopeasti, tehokkaasti ja hallitusti. Vaara- ja kriisisuunnitelman avulla yhtiö vahvistaa yhteisön ja sen jäsenten kykyä selviytyä vaikeista tilanteista ja siten myös tukea yhtiön henkilöstön jaksamista.

Johto- / kriisiryhmä tutkii ja selvittää. Kriisiryhmän voi kutsua koolle kuka tahansa kriisiryhmän jäsenistä. Kriisiryhmän kokoonpano voi vaihdella tilanteen mukaan. Kriisistä ilmoitetaan aina heti liiketoimintapäällikölle.

Liiketoimintapäällikkö:

- varmistaa tiedon oikeellisuuden.
- selvittää ketä/keitä tieto koskee.
- ottaa yhteyden omaisiin.
- vastaa tiedottamisesta.

Yhtiön kriisiryhmään kuuluu vuosina 2024-2026

- Liiketoimintapäällikkö: Emmanuel Osana-Isaac
- Palvelujohtaja: Cynthia Chinatou
- Liiketoiminnan kehitysasiantuntija: Pasi Rouvali
- Projekti- ja kehityspäällikkö: Mira Lumiharju

Kriisiryhmä kokoontuu välittömästi, jos yhtiötä tai jotakin sen jäsentä kohtaa vakava vaaratapahtuma tai kriisitilanne. Sellaisia voivat olla esimerkiksi työntekijän kuolema, vakava onnettomuus, päihteet, väkivalta tai fyysisen vahingoittumisen uhka. Kriisiryhmä on vastuussa kriisin selvittelystä ja ryhtymisestä toimenpiteisiin, joissa kriisin kaikki osapuolet otetaan huomioon.

DomaCaressa on erillinen HAIPRO-asiakkuus, jonka taakse ilmoitetaan kaikki läheltä piti-tilanteet sekä tapahtuneet vaaratilanteet päivittäisessä toiminnassa. Raportin lisäksi järjestelmään voidaan lisätä esimerkiksi kuvia tapahtuneesta, esim. autovahinko, rengasrikko. Tiimivastaavat arvioivat tilanteen vakavuutta, vaikuttavuutta, seurauksia ja huolehtivat tiedon eteenpäin viemisestä johtoryhmään ja sen jälkeen käsiteltäväksi henkilöstöpalavereihin. Yleisimmin haittatapahtumat johtavat ohjeistuksien päivityksiin, mitkä käydään läpi henkilöstön kanssa ja viestitään yhtiön sisällä.

#### 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Omegayksi Oy:n laatupolitiikkaan kuuluu asiakastyytyväisyyden jatkuva seuraaminen. Asiakastyytyväisyyttä ja hoidon laatua seurataan asiakaskohtaisilla kyselyillä kahdesti vuodessa. Lisäksi pyydämme arjessa suullista palautetta asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan.

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Hyvän ja laadukkaan hoidon varmistamiseksi järjestetään säännöllisesti hoitokokouksia, joihin osallistuvat Omegayhden vastuusairaanhoitaja, asiakas itse ja heidän lähiomaisensa. Lisäksi keräämme asiakkaiden palautetta asiakastyytyväisyyskyselyllä kaksi kertaa vuodessa, jotta hoito ja/tai palvelu vastaavat asiakkaan tarpeita ja toiveita.

Yrityksellä on asiakkaiden ja heidän lähiomaisten yhteystiedot, mikä helpottaa yhteistyötä asiakkaiden päivittäiseen hoitoon liittyvissä asioissa ja nopeuttaa mahdollisten parannusehdotuksien eteenpäin vientiä. Omegayksi Oy:n laatupolitiikkaan kuuluu

asiakaspalautteen jatkuva seuraaminen, sisäistä auditointia tehdään 3 kk välein. Asiakkaan kokemaa hoitoa ja sen laatua mitataan säännöllisellä puolivuositain tehtävällä asiakaspalautekyselyllä. Palautekysely on paperinen kyselylomake, johon asiakas voi vastata. Jos asiakas ei syystä tai toisesta kykene vastaamaan kyselyyn, voidaan pyytää omaista täyttämään tai puolueettomasti täyttämään puolesta vain asiakkaan sanoma. DomaCareen kerätään, käsitellään ja dokumentoidaan asiakaspalautteet, sekä suulliset että kirjalliset, asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan.

Saadut palautteet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja johdon palavereissa, joiden perusteella sovitaan jatkotoimenpiteistä ja käytännön korjaavista toimenpiteistä. Muutosten vaikutusta seurataan aktiivisesti yhdessä henkilökunnan kanssa.

Samoin valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset ohjaavat omavalvonnan kehittämistä ja perehdytystä ajantasaisesta lainsäädännöstä sekä hoitosuosituksista.

#### 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään yhdessä esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa, tarpeen mukaan voidaan asiakas itse tai omainen voi olla tilanteessa mukana kuvaamassa taustatekijöitä.

Vuoden 2024 kehittämistoimenpiteenä oli kirjaamisen laadun parantaminen ja sisäisen tiedonkulun vahvistaminen. Laadun parantamiseksi järjestettiin lisäkoulutusta ja arvioidaan säännöllisesti kirjausten sisältöjä. Sisäistä tiedonkulkua tehostettiin säännönmukaistamalla palaverikäytäntöjä, joihin mahdollistetaan henkilöstön osallistuminen tarvittaessa myös Teams-palavereina.

Vuoden 2025 kehittämistoimenpiteeksi asetetaan henkilökunnan ammattitaidon ja osaamisen varmistaminen. Keskustelu työntekijän kanssa osaamisen tasosta; mitä jo osaa ja mitä tulee vielä harjoitella, asiakastyössä suoritettava havainnointi sekä lisäkouluttaminen erilaisin työohjein ja koulutuksin. Tarkistetaan perehdytyskansion sisältö vastaamaan nykyisiä asiakastarpeita. Henkilöstöltä on noussut esiin myös ensiapukoulutuksen tarve.

Lähtökohtaisesti yksikön esihenkilö vastaa kehittämistoimenpiteestä, tarvittaessa laatii suunnitelman ja aikatauluttaa sen kehittämistoimenpiteiden valmiiksi saattamiseksi.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

*Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta*

| Korjaus- tai kehittämistoimenpide       | Aikataulu | Vastuutaho    | Seuranta       |
|-----------------------------------------|-----------|---------------|----------------|
| Henkilöstön ammattitaidon vahvistaminen | 6/2025    | Tiimivastaava | Palvelujohtaja |
| Lisäkoulutusten järjestäminen           | 10/2025   | Tiimivastaava | Palvelujohtaja |
| Ensiapukoulutus                         | 12/2025   | Tiimivastaava | Palvelujohtaja |
|                                         |           |               |                |

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laadun ja riskienhallinnan seurannan mittareina käytetään seuraavia mittareita.

- Asiakaspalautteet: päivittäin / kk-taso
- RAI-arviointien oikea-aikainen tekeminen ja niiden tulokset: 6 kk / muutosten yhteydessä
- Hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus: 6 kk välein / muutosten yhteydessä
- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen: 6kk / muutosten yhteydessä
- Laadunvalvontakäynneiltä saatu palaute: 3kk välein
- Lääkepoikkeamat: päivittäin / kk-taso
- Asiakastyytyväisyyskyselyt: 6kk välein
- Tilaaajilta saatu palaute: Päivittäin / kk-taso

Osa mittareista ovat päiväkohtaisia, osa säännöllisesti aikajaksovälin mukaisesti toteutettavia ja osan aikatauluja ohjaa hyvinvointialueiden ohjeistus.



### Hoitajan vastuu laadusta

Hoitaja omalta osaltaan varmistaa hoitotyön laadun toteutumista omalla työllään. Tämän vuoksi hoitajan työpäivän toteutumista varten laadukkaasti on tehty erillinen laadunhallinnallinen ohje.

Raportointi tapahtuu joko suoraan kentältä soittamalla vastuuhenkilöille, tekemällä poikkeamailmoituksen tai haitta/vaaratapahtumailmoituksen.

Palvelujohtaja vastaa laadun ja riskien arviointien läpi käymisestä yhdessä henkilöstön kanssa sekä sovittujen toimenpiteiden loppuun saattamisessa yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa.

## 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omegayhden omaevalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein ja tarvittaessa tilanteiden sekä käytäntöjen muuttuessa, julkisesti saatavilla yrityksen nettisivuilla sekä toimistolla (Valvontalaki 27§). Päivittämisestä vastaavat Omegayhden palvelujohtaja, vastuuhenkilöt sekä mukaan pyydetty työntekijöiden edustajat esimerkiksi lähihoitaja ja sairaanhoitaja.

Toimenpiteiden seuranta varten on laadittu seurantaraportti, millä seurataan kehityskohteiden edistymistä. Omegayhdelle on laadittu vuosikello, missä yhtenä ohjelmoituna tehtävänä on omaevalvontasuunnitelman säännöllinen seuranta ja seurantaraportin ylläpitäminen.

Seurantaraportti on julkisesti saatavilla Omegayhden kotisivuilla.

Seurantaraportin tekemisestä vastaavat liiketoiminta-alueiden vastuuhenkilöt ja julkaisusta yhtiön kotisivuille Omegayhden palvelujohtaja.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Allekirjoitus

Paikka ja päiväys

Espoo, 23.10.2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Chinatou', written over a horizontal line.

Cynthia Chinatou, Palvelujohtaja

## Liite 1

### Epäkohdasta ilmoittaminen on velvollisuutesi

#### Ilmoitusvelvollisuus valvontalaissa

##### [29 § ja 30§ Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#)

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden 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 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.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä 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.

Valvontalain tarkoitus varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä edistää valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän, Kansaneläkelaitoksen, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan tai asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavan tapahtuman työpaikallasi tai asiakkaan luona:

1. Älä vaikene, vaan velvollisuutesi on kertoa havainnostasi eteenpäin.
2. Tee kirjallinen ilmoitus asiasta esihenkilöllesi (Omegayksi Oy:n ilmoituslomake)
3. Keskustele tarvittaessa esihenkilön kanssa tilanteesta ja pyydä neuvoa.
4. Ilmoituksen vastaanottajan tehtävä on edelleen ilmoittaa palvelun järjestäjälle / palveluntuottajalle.
5. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.
6. Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
7. Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.