



Oma-valvontasuunnitelma

HoivaDuo Oy

Y-tunnus 3595659-8

2026

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	11
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	12
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen ...	14
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	14
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	15
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	15
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	16
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	16
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	17

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Yksityisen palveluntuottajan nimi: HoivaDuo Oy
- Y- tunnus: 3595659-8
- Paikkakunta: Jyväskylä
- Hyvinvointialue: Keski-Suomi
-

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Nimi: HoivaDuo Oy
- Yhteystiedot: P. 050-3201143, sähköposti: satu.nattinen@hoivaduo.fi
- Asiakasryhmä: Ikääntyneet, vammaiset, lapsiperheet sekä henkilöt, joiden toimintakyky on alentunut sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi.
- Toimintayksikön vastaava henkilö: Satu Nättinen, yrittäjä/sairaanhoitaja.
- Lääkehoitosuunnitelman ja lääkelupien tarkistuksista/allegirjoituksista vastaava lääkäri: Essi Leikas

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

1.3.1 Palvelut

HoivaDuon palveluita ovat kotisairaanhoito, kotihoito, kotihoidon tukipalvelut, henkilökohtainen apu (vammapalvelut), lapsiperheiden kotipalvelut sekä jalkojenhoito. Palvelut toteutetaan asiakkaan kotona tai muussa asiakkaan toivomassa paikassa läsnäolopalveluna.

1.3.2 Toiminta-ajatus

HoivaDuo Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukasta ja asiakaslähtöistä palvelua asiakkaan kotiin turvallisen, tutuksi tulevan hoitajan toimesta kiireettömästi. Tavoitteena on mahdollistaa eri-ikäisten asiakkaiden hyvinvointi kotiin tuotettavien, monipuolisten palveluiden avulla tukien asiakkaan hyvää, yksilöllistä elämänlaatua. Pyrimme ylläpitämään ikääntyneiden, vammaisten ja muiden ikäryhmien asiakkaiden toimintakykyä tehden mahdollisimman paljon yhdessä. Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omaa tahtoa ja valintoja perustuen vammapalvelulakiin. Henkilökohtaista apua tuotamme hyvinvointialueen palvelusetelituottajana. Tarvittaessa hoidamme puolesta asioita, joihin

asiakkaan toimintakyky ei enää riitä. Tarjoamme myös jalkojenhoitoa, ulkoilu- ja asiointiapua, sekä ryhmäliikuntatunteja ikäihmisille toimintakyvyn ylläpitämiseksi.

Palvelusopimusta tehtäessä laaditaan myös hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa huomioiden fyysinen ja psyykkinen hyvinvointi, sosiaaliset suhteet, asumisolosuhteet, yksilöllinen avun tarve sekä lääkehoito. Hoito perustuu aina tehtyyn suunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisin väliajoin tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

1.3.3 Toimintaperiaatteet

Toimintamme arvoja ovat: *Ihmisarvon kunnioittaminen, luotettavuus, lämmin välittäminen sekä ammattitaito ja turvallisuus*. Nämä arvot ohjaavat toimintaamme.

- *Ihmisarvon kunnioittaminen* -Jokainen asiakas kohdataan yksilönä, arvokkaana ja kuunneltuna. Kaikilla on oikeus hyvään hoitoon
- *Luotettavuus* – Asiakas ja omaiset voivat luottaa sovittuihin aikatauluihin, laatuun ja jatkuvuuteen
- *Lämmin välittäminen* – Hoito perustuu aitoon välittämiseen, empatiaan ja läsnäoloon
- *Ammattitaito ja turvallisuus* – Palvelu on osaavaa, vastuullista ja asiakkaan hyvinvointia edistävää. Ylläpidämme osaamista alan koulutuksilla ja omalla aktiivisella tiedonhankinnalla.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma laadittu 27.3.2026. Versio 1.
20.4.2026 täydennetty vammaispalvelun ja lapsiperheiden osalta.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa yrityksen perustaja, sairaanhoitaja (AMK) yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Satu Nättinen (valvontalaki 10 § 4). satu.nattinen@hoivaduo.fi

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivuilla sekä kuuluu uuden työntekijän perehdytykseen. Lukukuittauksella varmistetaan omavalvontasuunnitelman lukeminen. Suunnitelma ohjaa päivittäistä työntekoa ja se päivitetään vuosittain maaliskuussa tai yrityksen toiminnan muuttuessa. Vanhat versiot säilytetään yrityksen pilvipalvelussa.

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan sekä läheisiltään kerätään palautetta neljän kuukauden välein ja halutessaan asiakkaat voivat jättää palautteen välittömästi ajanvarausjärjestelmän kautta heti palvelun toteutumisen jälkeen sähköpostitse. Palautetieto huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivityksissä sekä palvelun laadun valvonnassa ja kehittämisessä.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

HoivaDuon asiakkaat ovat joko itsemaksavia, jotka ottavat itse yhteyttä palveluita halutessaan tai palveluseteliasiakkaita, jotka ohjautuvat usein hyvinvointialueen kautta. Yrityksellä on kotisivut yhteystietoineen ja palvelukokonaisuus kuvauksineen. Mainonta ja markkinointi on keskeisessä roolissa itsemaksavien asiakkaiden kohdalla.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä, sovitaan ensimmäinen (ilmainen) kartoituskäynti jo viikon sisään asiakkaan niin halutessaan. Mikäli asiakas päätyy asiakkaaksi, voidaan tällä käynnillä jo laatia palvelusopimus, hoito- ja palvelusuunnitelma sekä sopia palvelun toteuttamisen ajankohdat jatkoon.

Yritys ei käytä ostopalvelua eikä alihankintaa.

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	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaalla ei internetiä	suuri	omaisten ja hva:n apu ja tuki
Asiakkaalla huono näkö	suuri	omaisten ja hva:n apu ja tuki
Asiakas ei osaa ottaa selvää palveluista	suuri	Pyritään kohdentamaan omaisille tietoa markkinoinnin ja mainosten avulla

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

HoivaDuon työntekijät osallistuvat asiakkaan hoitoon sovitun palvelusunnitelman mukaisesti. Yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla hoitavan tahon, apteekkien, hyvinvointialueen palveluohjauksen sekä muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

Tiedonkulku eri tahojen välillä varmistetaan kirjauksilla Kanta- arkistoon, jonka käyttämiseen pyydetään asiakkaan suostumus. Tarvittaessa puhelinyhteydet ja sähköposti asiakkaan asioista muistaen tietosuoja-asiat.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa HoivaDuon palveluista vastaava johtaja Satu Nättinen. HoivaDuon tavoitteena on toteuttaa kaikki sovitut asiakaskäynnit itse ajallaan. Esteen sattuessa neuvotellaan ensin asiakkaan kanssa mahdollisesta korvaavasta käynnistä/ajankohdasta. Mikäli tämä ei mahdollista, vastaava on yhteydessä muihin palveluntuottajiin/hyvinvointialueen palveluohjaukseen turvatakseen asiakkaan tarpeen mukaisen hoidon ajallaan.

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 = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän sairastuminen	kohtalainen	Priorisointi, korvaava käynti/tarvittaessa toinen palveluntuottaja
Kulkemisen ongelmat (mm.auton rikkoutuminen, sääolosuhteet)	vähäinen	Ajantasaiset huollot, korvaavat käynnit
Tietojärjestelmien häiriöt	Kohtalainen	Paperiset kirjaukset tietosuoja huomioiden, asiakastiedot saatavilla offline tilassa

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

HoivaDuon palvelut ovat yksilöllisesti suunniteltuja, turvallisia, asiakkaat huomioivaa sekä takuuvarmasti laadukkaita. Toimintaa ohjaa yrityksen omavalvonta- lääkehoito- ja tietoturvasuunnitelma, sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntö sekä Keski-Suomen hyvinvointialueen laatimat palvelusetelien sääntökirjat ja ohjeistukset.

Laadun takaamiseksi keskeisessä roolissa ovat itse asiakkaat sekä heidän omaiset ja läheiset. Kolmannesvuosittain kerättävä asiakaspalaute ja tyytyväisyysmittaukset ovat osa toiminnan kehittämistä. Asiakaspalautetta hankitaan suoraan asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa keskustelemalla, palautetta voi jättää myös puhelimitse/sähköpostitse ja tulossa myös palautekanava yrityksen kotisivuille sekä some kanaviin (instagram, facebook). Asiakastietojärjestelmän kautta saa kerättyä palautetta välittömästi käynnin toteutumisen jälkeen.

HoivaDuon asiakasturvallisuus varmistetaan laatimalla yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Kirjataan sairaudet ja riskit (esim, kaatumisriski, muistisairaus), lääkitys ja allergiat sekä toimintakyky. Suunnitelma päivitetään 6kk välein tai tarvittaessa. Varmistutaan turvallisesta lääkehoidosta (THL turvallinen lääkehoito opas → yrityksen lääkehoitosuunnitelma). Työntekijän perehdytyksessä käydään läpi toimintatavat ja ohjeet milloin soitetaan yrityksen vastaavalle, milloin konsultoidaan suoraan hoitavaa lääkäriä tai soitetaan 112. Asiakkaan ensimmäisellä käynnillä tehdään kodin turvallisuuskartoitus (irtomatot, huono valaistus, liukkaat pinnat, apuvälineet, palovaroittimen toimivuus).

Asiakasturvallisuuteen kuuluu hyvä kirjaaminen ja tiedonkulku. Jokainen terveydenhuollon käynti kirjataan heti, siirretään asiakkaan luvalla potilastietovarantoon ja tieto välittyy näin kaikille asiakasta hoitaville. Sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden käyntikirjaukset (kotihoito tukipalvelut, henkilökohtainen apu, lapsiperheiden kotipalvelu) kirjataan toistaiseksi ainoastaan yrityksen asiakastietojärjestelmään. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla laaditaan palautelomake hyvinvointialueelle Palse.fi:n omalla lomakkeella asiakkuuden päättyessä.

HoivaDuo ei tuota digitaalisia ja etänä annettavia palveluja.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Yrityksellä ei ole toistaiseksi erillistä toimitilaa, vaan johtaja hoitaa kotona, yrityksen toimintaan varatussa huoneessa hallinnollisia työtehtäviään ja säilyttää yrityksen välineitä sekä paperitallenteita. Kaikki tietosuojapaperit säilytetään lukollisessa arkistolaatikostossa. Pääosin tietosuojapaperit ovat säilössä yrityksen pilvipalvelussa salasanojen ja suojausten takana. Tietosuojapaperien hävittäminen suoritetaan polttamalla takassa, koska tätä kertyy yritykselle hyvin vähän. Varmistetaan, että paperi palaa kokonaan.

Yrityksellä on käytössään erilaisia terveydenhuollon lääkinnällisiä laitteita ja tarvikkeita. Näitä ovat esimerkiksi verenpainemittarit, otoskooppi, ultraäänipesuri, instrumentit, saturaatiomittarit, kuumemittarit, sidostarvikkeet ym. Näistä tarkemmin kappaleessa 3.3.7.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yrityksen asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta sekä tietosuojavastaava:

Satu Nättinen
johtaja/sairaanhoitaja
satu.nattinen@hoivadu.fi
050-3201143

Yrityksen henkilötietojen käsittelyä ohjaa tietosuojalaki (1050/2018) ja EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR). Yritys käsittelee esimerkiksi terveystietoja vain asiakkaan suostumuksella. Yrityksessä on käytössä oma sähköinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä, johon tehdään vain asiakkaan hoidon kannalta asianmukaiset kirjaamiset asiakaskäynniltä. Jokaisesta kirjaamisesta jää lokijälki.

Tulevaisuudessa työntekijöillä tulee olla ajantasainen GDPR -koulutus. Yritys tarvittaessa tarjoaa koulutuksen uudelle työntekijälle ja koulutus uusitaan vuosittain. Vaitiolovelvollisuus koskee kaikkia työntekijöitä ja tästä tehdään vaitiolovelvollisuussopimus työsopimuksen yhteydessä.

Asiakkaalla on oikeus omien asiakastietojen tarkastamiseen ja tarvittaessa korjaamaan tietoja. Pyyntö tule osoittaa asiakastietojen käsittelystä vastaavalle johtajalle kirjallisesti.

Tietoja luovutetaan kolmannelle osapuolelle vain asiakkaan suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksellä on käytössä Valviran rekisteröimä audioitu A1 -luokan asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joka integroi sähköisen ajanvarauksen, asiakasrekisterin ja Kanta-arkistoinnin. Asiakaskirjaukset tehdään tietoturvallisesti asiakkaan kotona tai ulkopuolisilta suojassa olevassa tilassa (kuten autossa). Tulevat työntekijät tullaan perehdyttämään hyvin asiakastietojärjestelmään ja kirjaamiskäytäntöihin.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma laadittu maaliskuussa 2026. Suunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa yrityksen johtaja Satu Nättinen.

Asiakkaille kerrotaan ensimmäisen käynnin yhteydessä yrityksen tietosuojakäytänteistä; mitä tietoja kirjataan/dokumentoidaan ja miksi. Lisäksi annetaan kirjallisena "rekisteröidyn oikeudet asiakkaana" -lomake.

Teknologian vikatilanteet eivät ole suuri uhka yritykselle. Tämän mittakaavan yrityksessä kirjauksia voi tehdä väliaikaisesti manuaalisesti siten, ettei asiakas ole ulkopuolisille tunnistettavissa. Kirjaukset siirretään myöhemmin järjestelmään tilanteen niin salliessa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden torjunta kotihoidossa perustuu huolelliseen käsihygieniaan, suojainten oikeaan käyttöön ja aseptisiin työtapoihin. Tärkeimmät toimet ovat käsien desinfiointi ennen ja jälkeen asiakaskontaktin, suojakäsineiden käyttö eritteiden ja haavanhoidon yhteydessä sekä oikea yskimishygienia. Nämä tavanomaiset varotoimet suojaavat sekä asiakasta että hoitajaa.

Tiivis muistilista työntekijöille:

- ✓ Käsihygienia
 - Desinfioi kädet ennen ja jälkeen asiakaskontaktin
 - Pese kädet, jos ne ovat likaiset
 - Ei koruja, kynnet lyhyinä
- ✓ Suojakäsineet ja suojaimet
 - Käytä käsineitä eritteiden ja haavojen hoidossa
 - Vaihda käsineet asiakkaiden välillä
 - Desinfioi kädet ennen käsineiden laittoa. Työntekijöillä mukana omat henkilökohtaiset käsidesit.
 - Käytä maskia/essua tarvittaessa
- ✓ Työskentely kodissa

- Luo puhdas työskentelyalue
 - Käytä omia työvälineitä
 - Puhdista välineet käytön jälkeen
- ✓ Pyykki ja jätteet
- Käsittele likapyykki varoen (ei ravistelua)
 - Käytä käsineitä tarvittaessa
 - Sulje jätepussit huolellisesti
- ✓ Yskimishygienia
- Yski/aivasta hihaan tai nenäliinaan
 - Hävitä nenäliina heti
 - Desinfioi kädet
- ✓ Työvaatetus
- Puhdas työasu päivittäin (saa käyttää omia puhtaita vaatteita, yrityksellä myös työvaatteet tarjolla)
 - Vaihda likaantuneet vaatteet niin pian kuin mahdollista. Mikäli eritteitä, vaihto ennen seuraavaa asiakasta

Tyypillisimpiä kotihoitoon liittyviä infektioita ovat ylähengitystieinfektiot, influenssa, korona, norovirus. Varotoimien noudattaminen ja suojainten oikeaoppinen käyttö ehkäisee osaltaan infektioiden leviämistä. <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>.

Myös asiakasta ohjataan samalla tavalla hygienian suhteen. Kehoitetaan rajoittamaan kontakteja muihin ihmisiin. Ohjataan myös hoitoon hakeutumisessa tarvittaessa. Ydinviesti asiakkaalle: pidä hyvä käsihygienia, vältä tartuttamasta muita, seuraa vointiasi ja hae apua ajoissa.

Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjunta käytännöistä, koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan erilaisten infektioiden oireet ja raportoimaan niistä välittömästi sairaanhoitajalle.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

HoivaDuon lääkehoitosuunnitelman on laatinut yrityksen johtaja, sairaanhoitaja STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021) mukaisesti maaliskuussa 2026. Lääkäri allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman. Johtaja/sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vähintään vuosittain, tai aina kun yrityksessä tapahtuu muutoksia (esimerkiksi henkilökunnan vaihtuminen, lääkehoidon käytännöt muuttuvat tai toimintayksikön toiminta laajenee).

Lääkehoitosuunnitelmasta sekä lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yrityksen johtaja Satu Nättinen.

Toimintayksikössä ei säilytetä lääkkeitä. Lääkkeet säilytetään asiakkaiden kodeissa turvallisessa, yhteisesti sovitussa paikassa. Mahdollisuuksien mukaan lukitussa laatikossa.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Yrityksen lääkinällisten laitteiden vastaava on johtaja/sairaanhoitaja Satu Nättinen

Työntekijöille opetetaan laitteiden oikeanmukainen käyttö perehdytyksen yhteydessä. Lääkinnälliset laitteet säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti.

Välineistä pidetään erillistä rekisteriä, johon kirjataan laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Laiterekisteristä on vastuussa yrityksen johtaja, joka on käynyt opinnoissaan välinehuoltokurssin. Jalkojenhoidon välineiden kohdalla koulutuksessa ollut erillinen koulutusosio välinehuollon osalta.

Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa. (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta. Työntekijöitä ohjataan olemaan yhteydessä vastaavaan johtajaan, jonka kanssa (työyhteisössä) käydään tilanteet läpi ja laaditaan toimenpiteet, jotta vastaavilta tilanteilta jatkossa välttyttäisiin.

Lääkinnällisten laitteiden jäljitettävyyys varmistetaan ensisijaisesti käyttämällä yksilöllistä UDI-laitetunnistetta, sarja- tai eränumeroita, sekä kattavaa dokumentaatiota läpi koko toimitusketjun. Jäljitettävyyksvaatimukset perustuvat EU:n lääkinällislaitteasetuksiin.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

HoivaDuon ainut työntekijä yrityksen alkutaipaleella on yrityksen johtaja Satu Nättinen. Koulutukseltaan sairaanhoitaja/terveydenhoitaja (AMK), lähihoitaja, lähiesimies (LääkeMestari) AT. Heti toiminnan kasvaessa yritykseen mukaan tulee Sini Sairanen, koulutukseltaan lähihoitaja ja lastenhoitaja.

Sijaisia käytetään tarvittaessa turvaamaan hoidon jatkuvuus. Yritys kuitenkin pyrkii ensisijaisesti järjestämään sisäisesti sovittujen käyntien toteutumisen priorisoiden, asiakkaidensa kanssa sopien, mm ajankohtia siirtämällä. Mikäli hoitoa ei saa näillä toimilla järjestettyä, eikä sijaisia saatavilla, ollaan yhteydessä yhteistyötahoihin (Keski-Suomen hyvinvointialueen palveluohjaukseen, toisiin palveluntuottajiin, omaisiin).

Rekrytoinnista vastaa yrityksen johtaja. Rekrytointiprosessin aikana tarkistetaan työ- ja koulutustodistukset, ammattikelpoisuus JulkiTerhikistä sekä varmistetaan lääkehoidon osaaminen sekä ensiaputaidot. Yritys tarvittaessa tarjoaa love/lop-, ea- ja tietosuojakoulutukset.

Ne ketkä työskentelevät lasten, ikääntyneiden tai vammaisten kanssa, tarkistetaan rikosrekisteriote. (laki 504/2021 ja valvontalain 28§).

<https://www.oikeusrekisterikeskus.fi/rekisterit/rikosrekisteri/rikosrekisteriotteen-tilaaminen/>. Työntekijä tilaa rekisteriotteen henkilökohtaisesti itselleen ja näyttää työnantajalle. Tätä ei säilytetä yksikön tiloissa tai pilvipalveluissa.

Uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yrityksen johtaja. Perehdytykseen kuuluu käytänteiden läpikäyminen, perehdytysmateriaalin lukeminen (lukukuittaus) sekä asiakastietojärjestelmän käyttö. Johtaja vielä varmistaa osaamisen hallinnan. Uusi työntekijä on kokeneen työntekijän mukana tarvittavan työvuoron ajan nähdäkseen konkreettisesti toimintatavat.

Työntekijapalautetta kerätään kahdesti vuodessa. Palautetta voi jatkossa antaa myös yrityksen kotisivujen kautta.

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

Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön riittävyys	Vähäinen	Resurssien suunnittelu, asiakasmäärän realistinen mitoitus
Osaamisen puutteet	Vähäinen	Osaamisen varmistaminen, hyvä perehdytys, säännöllinen koulutus
Tiedonkulun ongelmat	Kohtalainen	Yhtenäiset kirjaamiskäytännöt, selkeät vastuunjaot
Asiakkaan tarpeiden aliarviointi	Kohtalainen	Säännöllinen palveluntarpeen arviointi, ennakoiva työote, riskiasiakkaiden tunnistaminen
Työolosuhteet ja toimintaympäristö	Kohtalainen	Kodin turvallisuusarviot, työturvallisuuskoulutus

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

HoivaDuon asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaavana henkilönä toimii yrityksen johtaja Satu Nättinen.

“Voit ottaa yhteyttä hyvinvointialueesi potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon, palveluun tai kohteluun julkisissa tai yksityisissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023).

Keski-Suomen hyvinvointialueen potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli. Potilasasiavastaavatoiminnan vastuuhenkilönä toimii Tuija Noronen.

- Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: potilasasiavastaava@hyvaks.fi.
- Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Potilasasiavastaava.
- Kiireetön yhteydenottopyyntö [hyvinvointialueen verkkopalvelussa](https://hyvinvointialueen.verkkopalvelussa).
- p. 014 269 2600 arkisin kello 8–16.

Sosiaaliasiavastaavan neuvontapalvelu kattaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon sekä varhaiskasvatuksen, mutta ei Kelan, työllisyyspalvelun, talous- ja velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluja. Sosiaaliasiavastaavana ja toiminnan vastuuhenkilönä toimii Eija Hiekka.

- Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.
- ✓ Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Sosiaaliasiavastaava.
- p. **014 269 2600** arkisin kello 8–16.
-

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteinen puhelinnumero

- p. **014 269 2600** arkisin kello 8–16”.

(<https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/potilas-ja-sosiaaliasiavastaavat>)

Kuluttajaneuvonnan (KKV) puhelinpalvelu ma, ti, ke klo 10.12, to klo 12.14. **P. 09 51101200**

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Muistutusten vastaanottaja kirjaamo@hyvaks.fi p. 050 327 4176

<https://www.hyvaks.fi/sites/default/files/2026-01/Palveluun%2C%20hoitoon%20tai%20kohteluun%20liittyv%C3%A4%20muistutus.pdf>

Jokainen asiakas kohdataan yksilönä, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan ja palvelut toteutetaan lain sekä eettisten periaatteiden mukaisesti. Oikeuksia ohjaavat erityisesti laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, terveydenhuoltolaki, potilaslaki ja tietosuojalaki. Lakien tarkoituksena on turvata asiakkaan oikeus hyvään hoitoon, oikeus kohteluun ilman syrjintää ja oikeus yksityisyyteen ja tietosuojaan. HoivaDuon toiminta perustuu näihin lakeihin.

Asiakkaan keskeiset oikeudet ovat

- ✓ Itsemääräämisoikeus
- ✓ Oikeus hyvään palveluun ja kohteluun
- ✓ Oikeus tiedonsaantiin
- ✓ Oikeus yksityisyyteen ja tietosuojaan
- ✓ Oikeus muistutukseen ja kanteluun

HoivaDuon käytännön keinot näiden oikeuksien varmistamiseksi ovat

- ✓ Asiakaslähtöinen työote
 - Hoito suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa
 - Kuunnellaan aktiivisesti asiakkaan toiveita
 - Kunnioitetaan elämäntapaa
- ✓ Hoito- ja palvelusuunnitelma
 - Tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa
 - Päivitetään säännöllisesti
 - Perustuu todelliseen palvelutarpeeseen
- ✓ Selkeä viestintä
 - Käytetään ymmärrettävää kieltä
 - Tarvittaessa tulkkauspalvelut
 - Varmistetaan, että asiakas ymmärtää
- ✓ Ammattietiikka ja koulutus
 - Henkilöstö tuntee lainsäädännön
 - Säännöllinen koulutus (esim. tietosuoja, itsemääräämisoikeus)
 - Eettinen pohdinta osana arkea
- ✓ Valvonta ja palaute
 - Asiakaspalautteen kerääminen
 - Poikkeamien raportointi
 - Toiminnan jatkuva kehittäminen

Mikäli oikeuksia ei turvata, riskeinä ovat että asiakkaan luottamus heikkenee, hoidon laatu kärsii, oikeusturva vaarantuu sekä mahdolliset oikeudelliset seuraamukset organisaatiolle. Yhteenvetona: Asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen perustuu lainsäädäntöön, asiakaslähtöiseen toimintaan, ammattietiikkaan, hyvään viestintään ja dokumentointiin.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Epäkohtia voivat olla esimerkiksi hoidon viivästyminen tai toteutumatta jääminen, lääkehoidon virheet, puutteellinen kirjaaminen, asiakkaan epäasiallinen kohtelu, tiedonkulun katkokset, työturvallisuuteen liittyvät riskit. Epäkohtien käsittely perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

HoivaDuon tavoite on havaita ongelmat ennen kuin ne tapahtuvat, mutta jos epäkohta tapahtuu, työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa tapahtumasta välittömästi ja yrityksen johdolla on velvollisuus puuttua tapahtumiin viipymättä.

- ✓ Ilmoitus epäkohdan tapahtuessa yrityksen johtajalle, tarvittaessa asiakkaalle/omaisille keskustellen avoimesti ja rehellisesti.
- ✓ Tapahtuman selkeä ja faktoihin perustuva kirjaaminen
- ✓ Selvitetään mitä tapahtui ja miksi
- ✓ Arvioidaan riskin vakavuus
- ✓ Kuullaan tarvittaessa kaikkia osapuolia syylistämättä ketään. Keskitytään ratkaisuun.
- ✓ Tehdään korjaavat toimenpiteet
 - Muutetaan toimintatapoja
 - Lisätään koulutusta
 - Selkeytetään ohjeita tai vastuita tavoitteena estää saman epäkohdan toistuminen

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan tilannetta, joka aiheuttaa vakavan vamman, haitan tai kuoleman tai tilannetta, jossa oli suuri riski näin tapahtua. Se voi liittyä hoitoon, ympäristöön tai toimintaan. HoivaDuon periaate on, että jos joutuu miettimään, onko tilanne vakava, se käsitellään vakavana.

Toimintatavat:

- ✓ Turvaa asiakas välittömästi
 - Anna ensiapu
 - Hanki tarvittaessa lisäapua
- ✓ Ilmoita viipymättä yrityksen johtajalle
- ✓ Dokumentoi tarkasti
 - Mitä tapahtui
 - Milloin ja missä
 - Mitkä olivat seuraukset
- ✓ Käynnistä selvitys miksi tapahtui ja voidaanko estää jatkossa
Yrityksen johtaja ja työntekijät sekä asiakas ja omaiset voivat kysyä neuvoa LVV:lta tai hyvinvointialueen valvonnasta. Ja sekä yrityksellä että työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus toiminnan epäkohdista.

<https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-valvonta>

<https://lvv.fi/-/asiakas-ja-potilasturvallisuutta-vaarantavista-epakohdista-ilmoittaminen-lupa-ja-valvontavirastolle>

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palautetiedon huomioiminen on keskeinen osa kotihoidon laadun parantamista. Sen avulla voidaan tunnistaa toiminnan heikkoudet ja vahvuudet sekä tehdä konkreettisia parannuksia asiakaslähtöisesti.

Palautetieto voi olla asiakkailta, omaisilta, henkilöstöltä tai haitta- ja poikkeamaraportteja. Palaute voi olla sekä positiivista että negatiivista. Palaute voi tulla myös valvontaviranomaisten antamana ohjauksena ja päätösinä.

Palautetta kerätään systemaattisesti

- ✓ Asiakaskyselyt
- ✓ Suullinen palaute käyntien yhteydessä
- ✓ Sähköiset palautekanavat

Henkilöstölle kerrotaan eri palautekanavista perehdytyksen yhteydessä.

Palautteen analysointi

- ✓ Tunnistetaan toistuvat ongelmat
- ✓ Erotellaan yksittäiset tapaukset ja laajemmat ilmiöt
- ✓ Arvioidaan vaikutukset asiakkaisiin

Kehittämistoimenpiteiden suunnittelu

- ✓ Päätetään mitä muutetaan
- ✓ Asetetaan tavoitteet ja aikataulut
- ✓ Lisäkoulutus, toimintatapojen muutos

Asiakkaan rooli kehittämisessä

- ✓ Asiakas nähdään aktiivisena toimijana
- ✓ Hänen kokemuksensa ohjaa palvelujen kehittämistä
- ✓ Lisää luottamusta ja osallisuutta

Kehittämistoimet kirjataan yrityksen omiin tiedostoihin ja johtaja vastaa toimenpiteistä ennen seuraavaa palautekierrosta.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Yrityksen palveluiden laatua seurataan tyytyväisyyskyselyillä jatkuvasti. Raportointi yrityksen johtajalle kolmannesvuosittain ja suoraan asiakaskäyntien yhteydessä.

Riskienhallinnan seuranta ja raportointi toteutuu poikkeamien avoimella esiintuomisella, toiminnan systemaattisella mittauksella ja kehittämistoimien käytäntöön viemisellä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen varmistaminen yrityksessä

- ✓ Selkeät vastuut ja roolit
- ✓ Säännöllinen seuranta ja mittarit
- ✓ Poikkeamien ja palautteen hyödyntäminen
- ✓ Säännölliset arvioinnit
- ✓ Korjaavat toimenpiteet
- ✓ Seuranta korjausten jälkeen (johtaja tekee muutokset suunnitelmaan selvitysten jälkeen vähintään neljän kuukauden välein).
- ✓ Henkilöstön sitouttaminen
- ✓ Lainsäädännön noudattaminen

Omavalvonta on jatkuvaa käytännön toimintaa, ei vain dokumentti.