

Omavalvontasuunnitelma

Toivon kotona oy

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottaja.....	3
1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja -periaatteet.....	3
1.3 Päiväys.....	6
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	7
3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	8
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	8

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	9
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	9
3.3.2 Toimitilat ja välineet.....	11
3.3.3. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	11
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	12
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	13
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma.....	13
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	14
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	14
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	15
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	15
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	16
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	18
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	18
5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	18
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	18
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	19

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottaja

Toivon kotona Oy

Y-tunnus: 3 625 419-2

Toimipaikka: Espoo

Yhtiömuoto: Osakeyhtiö

Toiminnan aloitusvuosi: 2026

Vastuuhenkilö: Janica Laine Sairaanhoidtaja YAMK

Puh: 045 6 120 991

Sähköposti: info@toivonkotona.fi

www.toivonkotona.fi

Sosiaali- ja terveystalvelujen rekisteröity toiminta:

Iäkkäiden kotihoito (sosiaalihoolto)

Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito (sosiaalihoolto)

Kotihoito sisältää sosiaalihooltolain 19 §:ssä määritellyt kotihoidon osiot; 1) hoito ja huolenpito, 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta sekä 3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta.

1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja -periaatteet

Toivon kotona Oy tuottaa sosiaalihuoltolain 1301/2014 19 a §:n mukaista kotihoitoa, mikä sisältää asiakkaan tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävän toiminnan, sekä muun henkilön suoriutumista tukevan toiminnan. Kotihoitoon ei sisälly terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoidon. Turva-auttamispalvelut eivät sisälly yrityksen tuottaman kotihoidon palvelun sisältöön. Palvelua ei järjestetä yöaikaan.

Toivon kotona Oy:n kotihoidon palvelu sisältää rajoitetusti sellaisia terveydenhuollon tehtäviä, jotka toteutetaan yrityksen työntekijän toteuttamina, asiakkaan itsehoitoa vastaavina toimenpiteinä. Toimenpiteet liittyvät asiakkaan terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden hoitoon. Näitä toimenpiteitä ovat painon, verenpaineen- ja verensokerin mittaukset. Toivon kotona oy:n palvelussa näiden mittausten toteuttaminen perustuu asiakkaan omahoidon tukemiseen, ja edellyttää, että asiakkaalla on itsellään tarvittavat henkilökohtaiset, asianmukaiset ja toimivat mittarit ja tarvikkeet, kuten verensokerimittarin liuskat ja lansetit.

Yrityksen kotihoidon palveluun kuuluu lääkehoitoa. Lääkehoito pitää sisällään lääkkeenoton muistuttamisen, valmiiksi jaetun lääkkeen antamisen ja lääkkeiden jaon annoksiin. Lääkehoitoon ei kuulu vaativa lääkehoito. Lääkkeet annetaan ainoastaan luonnollista tietä, eikä lääkevalikoimaan kuulu huumausainelääkkeitä. Lääkkeet voidaan jakaa dosettiin, mutta ensisijaisesti asiakkaalle suositellaan aina apteekista tilattavaa, koneellista annosjakelua. Asiakasta avustetaan tarvittaessa apteekki asioinnissa; annosjakelun järjestämisessä ja lääkkeiden haussa apteekista.

Kotihoidon palvelu voi sisältää asiakkaan tarpeen mukaan:

1. Hoitoa ja huolenpitoa, johon kuuluu asiakkaan yksilöllisistä perustarpeista, kuten:
 - ravitsemuksesta, peseytymisestä ja muusta henkilökohtaisesta hygieniasta sekä pukeutumisesta huolehtiminen.
 - terveydenhoidollisia tehtäviä; asiakkaan terveydentilan havainnointiin liittyvät toimenpiteet: painon, verenpaineen ja verensokerin mittaukset.
 - Lääkehoitoa: lääkkeenoton muistuttaminen, valmiiksi jaetun lääkkeen antaminen ja lääkkeiden jako annoksiin.
2. Toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävää ja ylläpitävää toimintaa:
 - kiireetön kohtaaminen ja keskustelu
 - kotiaskareiden yhdessä tekeminen asiakkaan kanssa
3. Muuta henkilön suoriutumista tukevaa toimintaa:
 - Asiakkaan ulkoilussa tukeminen ja avustaminen
 - Kodin ulkopuolella tapahtuvassa asioinnissa sekä sähköisessä asioinnissa avustaminen tietosuoja huomioon ottaen.
 - arjen rytmin ja perusasioiden (uni, ravitsemus, liikunta) tukeminen

Yksittäisen asiakkaan kohdalla Toivon kotona Oy:n kotihoidon palvelukokonaisuus muodostuu yhdestä tai useammasta 1–3 kohdissa mainitusta toiminnasta, jotka määräytyvät yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakkaan palvelun tavoitteet ja sisältö määräytyvät sen mukaan, mikä on aiheuttanut asiakkaan toimintakyvyn heikkenemisen ja kotihoidon tarpeen.

Toivon kotona Oy:n kotihoidon palvelua tuotetaan henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Arvio asiakasmäärästä: noin 15

Kotihoidon palvelulla tuetaan asiakkaan suoriutumista päivittäisistä toiminnoistaan omassa kodissa ja asuinympäristössä.

Palvelu toteutetaan läsnä palveluna asiakkaan kotona tai lähiympäristössä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella, Espoossa. Toivon kotona Oy tuottaa palveluja suoraan yksityisille asiakkaille. Yritystoiminnassa ei käytetä alihankkijoita. Palvelusta vastaava toimii yksinyrittäjänä.

Palvelun aloittaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen kirjalliseen palvelusopimukseen. Ennen palvelun aloittamista selvitetään asiakkaan palvelutarve, toimintakyky, voimavarat, toiveet ja palvelulle asetettavat tavoitteet. Näiden perusteella määritellään asiakkaalle soveltuva palvelukokonaisuus, ja laaditaan kirjallinen palvelusopimus- ja suunnitelma.

Palvelun tavoitteena on:

- Toimintakyvyn edistäminen ja ylläpito
- Tukea itsenäistä kotona asumista
- Tukea jokapäiväisestä elämästä selviytymistä
- Vahvistaa turvallisuuden tunnetta
- Asiakas pystyy vähitellen toimimaan itsenäisemmin

Toivon kotona Oy:n kotihoidon palveluun sisältyy mielenterveys- ja päihdetyön erityisosaaminen. Palvelua tuottaa mielenterveys- ja päihdetyön erityisosaamista; koulutusta ja työkokemusta omaava sairaanhoitaja YAMK, jolla on valmiudet ja taito kohdata asiakas, jonka toimintakykyyn liittyvä tuen tarve aiheutuu päihteidenkäytöstä ja/tai mielenterveysongelmista.

Toivon kotona Oy:n palvelu tukee jokapäiväistä elämästä selviytymistä, kuten itsestä huolehtimista ja kotona suoriutumista. Tuella pyritään vahvistamaan asiakkaan omia voimavaroja ja toimijuutta. Palvelu perustuu kiireettömään kohtaamiseen, asiakkaan rinnalla kulkemiseen, ja kuntouttavaan työotteeseen. Palvelussa toimitaan yhdessä asiakkaan kanssa niin, että asiakas on aktiivinen osallistuja. Asiakasta voidaan tukea ohjauksen ja neuvonnan, motivoivan haastattelun, sekä alkoholin puheeksi oton keinoin.

Toivon kotona oy:n toiminta perustuu:

- kuntouttavaan ja toipumisorientoituneeseen työotteeseen
- asiakaslähtöisyyteen

- Sosiaali- ja terveysalan toimintaa ohjaaviin ja sääteleviin lakeihin, sekä eettisiin periaatteisiin

Keskeiset periaatteet:

- Ihmisarvon kunnioittaminen
- Kiireetön kohtaaminen
- Rinnalla kulkeminen
- asiakas on aktiivinen toimija ja osallistuja
- asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija

Ihmisarvon kunnioittaminen on sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisin eettinen periaate. Sosiaali- ja terveydenhuollossa ihmisarvon merkitys korostuu erityisesti tilanteissa, joissa ihminen on sairauden, kriisin, toimintakyvyn heikkenemisen tai muun elämäntilanteen vuoksi haavoittuvassa asemassa ja riippuvainen muiden avusta. Ihmisarvo kuuluu jokaiselle ihmiselle hänen ihmisyytensä perusteella. Se on synnynnäinen, yhtäläinen ja loukkaamaton eikä riipu iästä, terveydentilasta, toimintakyvystä, elämäntavoista, päätöksistä tai yhteiskunnallisesta asemasta. Ihminen ei voi ansaita ihmisarvoa eikä menettää sitä omalla toiminnallaan tai olosuhteidensa vuoksi. Ihmisarvon periaate on eettisesti velvoittava. Sosiaali- ja terveydenhuollossa se edellyttää, että ihmisarvoa kunnioitetaan, suojellaan ja edistetään kaikessa toiminnassa, erityisesti silloin, kun ammattilaisilla on merkittävää valtaa ja vastuuta toisten ihmisten elämästä, hyvinvoinnista ja oikeuksista.

Toivon kotona oy:n arvot:

- oikeudenmukaisuus
- yhdenvertaisuus
- osallisuus
- itsemääräämisoikeus
- hyvä hoito ja huolenpito
- ammatillisuus ja yhteistyö
- luottamus ja kunnioitus
- toivo ja merkityksellisyys
- Laatu ja jatkuva kehittäminen
- Vastuullisuus

1.3 Päiväys

Toivon kotona Oy:n omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 13.9.2026. Kyseessä on versio 1.1.

Omavalvontasuunnitelman alkuperäinen laatimispäivä: 5.7.2026

Nykyinen versio: 1.1

Päivitetty: 13.9.2026

Versio	Päivämäärä	Muutoksen kuvaus
1.0	5.7.2026	Omavalvontasuunnitelman ensimmäinen versio laadittu.
1.1	13.9.2026	Omavalvontasuunnitelmaa päivitetty ja täydennetty Soteri rekisteröinnin täydentämisen yhteydessä. Suunnitelmaan on tarkennettu palveluyksikön

toimintaa, palvelujen sisältöä, asiakasryhmiä, henkilöstöä ja palvelujen toteuttamista koskevia tietoja.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja hyväksymisestä, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa sairaanhoitaja Janica Laine.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein, tai tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, johon asiakkaalle on oikeus perehtyä. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on luettavissa Toivon kotona oy:n verkkosivuilla osoitteessa www.toivonkotona.fi.

Asiakas saa halutessaan, ja pyynnöstä omavalvontasuunnitelman myös paperille tulostettuna asiakaskäynnin yhteydessä.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Toivon kotona Oy:n palvelua tuotetaan yksityisille asiakkaille, eli asiakas ostaa palvelun itse.

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
yksin toimiva palveluntuottaja	vähäinen riski	asiakasmäärässä ja käyntien suunnittelussa huomioidaan yrittäjän ainoana työntekijänä toimiminen. Asiakasmäärä pidetään kohtuullisena niin, että palvelujen asianmukainen ja turvallinen toteuttaminen on käytettävissä olevilla resursseilla mahdollista.
Käyntien viivästyminen; Liikenteestä, huonosta ajokelistä tai edellisen asiakkaan luona venyneen käynnin vuoksi seuraavan asiakkaan luokse pääsy	kohtalainen riski	Huolellinen käyntien ja aikataulujen suunnittelu, kiireellisyysjärjestys, riittävästi aikaa siirtymisiin

viivästyy.		
------------	--	--

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Toivon kotona Oy:n kotihoidon palvelussa; asiakasmäärässä ja käyntien suunnittelussa huomioidaan yrittäjän ainoana työntekijänä toimiminen. Asiakasmäärä pidetään kohtuullisena, eikä asiakasmäärää kasvateta tilanteessa, jossa palvelujen asianmukainen ja turvallinen toteuttaminen ei ole käytettävissä olevilla resursseilla mahdollista.

Yrittäjän sairastuessa tai loma-aikana palvelujen jatkuvuus pyritään turvaamaan soveltuvalla sijaisjärjestelyllä, henkilöstövuokrauksen avulla. Käytettävän sijaisen riittävä koulutus ja osaaminen, ammattioikeus, soveltuvuus, sekä läkehoidon osaaminen ja lääkelupa varmistetaan ennen työtehtävien aloittamista. Sijainen perehdytetään palvelusta vastaavan sairaanhoitaja Janica Laineen toimesta Toivon Kotona Oy:n palveluihin, asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin, toimintatapoihin, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan, salassapitoon, kirjaamiseen ja omavalvontaan.

Pitkittyneissä poissaolotilanteissa asiakkaiden palvelujen jatkuminen turvataan tarvittaessa ohjaamalla heidät hyvinvointialueen palvelujen tai muiden palveluntuottajien piiriin.

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialaista yhteistyötä tehdään esimerkiksi seuraavien tahojen kanssa:

- perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoito
- mielenterveys- ja päihdepalvelut
- sosiaalityö ja palveluohjaus
- kolmannen sektorin toimijat (esim. mielenterveys- ja päihdejärjestöt)
- asiakkaan omaiset ja läheiset

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa varmistetaan sopimalla yhteistyö- ja yhteydenpitotavat- ja ajat, sekä yhteyshenkilöt, joiden kanssa yhteydenpito ensisijaisesti toteutetaan. Yhteydenpito voi tapahtua läsnä- tai etäpalaverina, sähköpostilla tai puhelimitse. Yhteistyö toteutetaan aina asiakkaan suostumuksella.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta 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
Tiedonkulun haasteet moniammatillisessa yhteistyössä	kohtalainen riski	Sovitaan selkeät ja säännölliset yhteydenpitotavat- ja ajat, sekä yhteyshenkilöt.

Pitkittynyt poissaolo	vähäinen riski	asiakkaiden palvelujen jatkuminen turvataan tarvittaessa ohjaamalla heidät hyvinvointialueen palvelujen tai muiden palveluntuottajien piiriin.
äkillinen poissaolo	kohtalainen riski	Sijaisjärjestely henkilöstövuokrauksen avulla.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Palveluiden laatu varmistetaan laatujohtamisen periaatteilla; jatkuvalla kehittämisellä ja asiakaslähtöisyydellä. Laadunhallintajärjestelmän avulla pyritään systemaattisesti kehittämään yrityksen toimintaa, varmistamaan toiminnan tasalaatuisuus, ja kyky tuottaa asiakkaalle jatkuvasti odotusten mukaista palvelua.

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluiden keskeiset laatuvaatimukset ovat:

- asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys
- turvallisuus ja jatkuvuus
- ammatillisuus ja näyttöön perustuva työote
- vaikuttavuus

Asiakastyytyväisyyttä mitataan asiakaspalautteen ja -kyselyn avulla, joita palvelusta vastaava kerää ja seuraa aktiivisesti. Myös omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta, mikä huomioidaan kehittämisessä.

Asiakkaan hoidon toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman ja jatkuvan arvioinnin avulla.

Asiakastyön ja palvelun laadun mittareita ovat:

- asiakkaan kokema hyvinvointi ja toimintakyky
- sovittujen tavoitteiden saavuttaminen
- asiakastyytyväisyys (palaute ja kyselyt)
- poikkeamailmoitukset (määrä ja laatu)

Toivon kotona Oy:n toiminnassa noudatetaan kaikilta osin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädettyä lakia (741/2023). Palvelua toteutetaan asiakkaan kotona aina niin, ettei asiakkaalle, hänen omaisuudelleen tai palvelun toteuttajalle aiheudu vaaraa. Yrittäjällä on lakisääteinen, voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus.

Asiakasturvallisuus perustuu säännölliseen asiakkaan voimien ja toimintakyvyn, sekä arjen turvallisuustekijöiden seurantaan jokaisella kotikäynnillä.

Yritys ei ole vastuussa asiakkaan kodin turvallisuudesta. Palveluntuottaja kuitenkin havainnoi käynneillä kodin turvallisuusriskejä (esim. paloturvallisuus, liukastumis- ja kaatumisvaarat, hygieniaan liittyvät riskit), jotka vaikuttavat asiakkaan turvallisuuteen tai yrittäjän omaan työturvallisuuteen. Mikäli kodissa havaitaan turvallisuusriskejä, ne otetaan välittömästi puheeksi asiakkaan kanssa ja pyritään ratkaisemaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä tai muiden tahojen kanssa.

Mikäli yrittäjä itse havaitsee omassa toiminnassaan tai toimintakyvyssään puutteita, jotka voisivat vaarantaa asiakasturvallisuuden, palvelun tarjoaminen keskeytetään välittömästi.

Riskienhallinnasta vastaa palveluvastaava Janica Laine. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa ja asiakastyötä, ja sitä toteutetaan jatkuvasti jokaisella asiakaskäynnillä, sekä palvelun suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta vahvistaa palvelunjärjestäjien ja -tuottajien omavalvontaa, sekä korostaa sen ensisijaisuutta. Omavalvonta on palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen.

Toivon kotona Oy:n riskienhallinta on ennakoivaa ja systemaattista. Riskienhallinta on jatkuva prosessi, mikä sisältää riskien tunnistamisen, riskien todennäköisyyksien arvioinnin, ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet/kehittämisehdotukset.

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten velvoitteiden huomioiminen asiakas- ja potilasturvallisuudessa:

10 § Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi

Ennen asiakkaan palvelun aloittamista, ja sen aikana, jokaisella asiakaskäynnillä arvioidaan asiakkaan kodin ja sen ympäristön turvallisuutta (paloturvallisuus, liukastumis- ja kaatumisvaarat, hygieniaan liittyvät riskit)

27 § Väkivallan uhka

Yrityksessä on nollatoleranssi väkivallalle, ja sen uhalle. Yrittäjä on saanut koulutusta haastavien asiakastilanteiden varalle. Keskeisenä keinona uhkatilanteiden hallinnassa on vuorovaikutus, jolla pyritään pitämään tilanne hallinnassa ja rauhallisena. Kotikäynneillä yrittäjällä on aina mukanaan ladattu matkapuhelin, johon on tallennettu hätänumero.

Uhkaavassa tilanteessa käynti keskeytetään hallitusti yrittäjän turvallisuuden takaamiseksi. Käynnin keskeytyksestä ilmoitetaan aina asiakkaan viralliselle hoitotaholle.

29 § Yksintyöskentely

Asiakaskäynnit tehdään yksin. Yrittäjä pitää huolen, että avun hälyttäminen on tarvittaessa mahdollista. Poistumisturvallisuudesta huolehditaan käynnin aikana.

Toiminnan keskeisimmät tunnistetut riskit ja toimintaohjeet poikkeamatilanteissa ovat:

Asiakkaan voimnin äkillinen heikentyminen tai itsetuhoisuus: Jos asiakkaalla havaitaan akuuttia itsetuhoisuutta tai vakava psyykkisen tai fyysisen voimnin heikkeneminen (esim. akuutti psykoottisuus, yleistilan lasku), otetaan välittömästi yhteys asiakkaan hoitotahoon, tai hätänumeroon 112. Asiakasta ei jätetä yksin ennen avun saapumista.

Päihtynyt asiakas: Jos asiakas on käynnillä vahvassa, terveydelleen vaarallisessa päihtymystilassa, varmistetaan asiakkaan hoitoon pääsy hälyttämällä paikalle ensihoito.

Uhkaavasti / aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas: Mikäli asiakas päihtymystilasta tai muusta syystä johtuen käyttäytyy uhkaavasti / aggressiivisesti, käynti keskeytetään yrittäjän työturvallisuuden varmistamiseksi. Tarvittaessa hälytetään paikalle poliisi.

Lääkehoidon poikkeamat: Jos havaitaan, että asiakas laiminlyö lääkitystään, tai käyttää sitä väärin, asiasta keskustellaan ensiksi asiakkaan kanssa, ja tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaan lääkityksestä vastaavaan hoitotahoon.

Toivon kotona Oy:llä on voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma.

Asiakkaan tavoittamattomuus (asiakas ei avaa ovea): Palvelusopimusta tehtäessä sovitaan kirjallisesti toimintatapa ja yhteyshenkilöt siltä varalta, että asiakas ei avaa ovea sovittuna aikana käynnille mentäessä. Jos herää huoli asiakkaan hengestä tai terveydestä, ollaan yhteydessä läheiseen, hoitotahoon tai hätäkeskukseen avun saamiseksi.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Yrityksellä ei ole toimitiloja tai välineitä.

3.3.3. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Potilas- ja asiakastiedot ovat henkilötietoja, joiden käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (2016/679) sekä tietosuojalakia (1050/2018).

Toivon kotona Oy:llä on EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) mukaiset rekisteri- ja tietosuojaselosteet. Rekisteriseloste on saatavilla yrityksen kotisivuilla.

Rekisteriselostetta päivitetään tarvittaessa toimintatapojen muuttuessa.

Rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojan toteutumisesta. Yhteyshenkilönä toimii Janica Laine, puh. 045 612 0991.

Asiakasta informoidaan suullisesti ja kirjallisesti tietosuojaselosteen avulla heti asiakkuuden alussa; mitä tietoja hänestä kerätään, sekä mihin tietoa kerätään, ja käytetään.

Yritys kerää asiakkaan henkilötietoja, joiden käsittelyssä noudatetaan aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita.

Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja:

- käsitellään lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- käsitellään luottamuksellisesti ja turvallisesti
- kerätään ja käsitellään tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten

- kerätään vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- päivitetään aina tarvittaessa – epätarkat ja virheelliset henkilötiedot poistetaan tai korjataan aina viipymättä
- säilytetään muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Tietoturva ja kirjaaminen

- Koska kyseessä on terveyttä ja sosiaalihuoltoa koskevat tiedot, niiden suojaamiseen sovelletaan korkeinta mahdollista turvatasoa.
- yritykselle on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma 5.7.2026. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta ja päivittämisestä vastaa palveluvastaava Janica Laine p. 045 612 0991. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa.
- Palveluvastaava toimii yksinyrittäjänä asiakastietojen rekisterinpitäjänä ja vastaa kaikesta asiakastiedon käsittelystä omassa toiminnassaan.
- Palveluvastaava seuraa säännöllisesti Lupa- ja valvontaviraston, aluehallintoviraston ja tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeistuksia, sekä lainsäädännön muutoksia.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tulee lain mukaan kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää.
- Kirjaamisessa noudatetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kirjaamisohjeita, jotka täydentävät asiakastietolain (703/ 2023) velvoitteita.
- Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä.
- Asiakirjoja ja niissä olevia tietoja ei luovuteta sivullisille, jollei asianosainen ole antanut siihen suostumusta.
- Palveluntuottaja on saamiensa asiakastietojen ja muiden asiakasta koskevien henkilökohtaisten tietojen osalta vaitiolovelvollinen. Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ei saa paljastaa senkään jälkeen, kun palvelussuhde tai tehtävä on päättynyt.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

- Palveluntuottajalla on käytössään asiakas- ja potilastietojärjestelmä Ajas, joka täyttää Lupa- ja valvontaviraston sille asettamat vaatimukset.
- Palveluntuottaja on suorittanut järjestelmätoimittajan järjestämän virallisen käyttökoulutuksen ennen järjestelmän käyttöönottoa.
- Mikäli järjestelmässä havaitaan tietoturvapoikkeama tai merkittävä toimintahäiriö, palveluntuottaja tekee siitä välittömästi vikailmoituksen järjestelmätoimittajalle.
- Häiriön tai huoltotilanteen aikana kirjaukset tehdään tilapäisesti paperille, jotka säilytetään lukitussa kaapissa, kunnes ne siirretään järjestelmään, heti häiriön päätyttyä.
- Mikäli asiakkaan palvelussa hyödynnetään etäyhteyksiä, teknologian soveltuvuus arvioidaan aina yksilöllisesti asiakkaan toimintakyvyn ja toiveiden mukaan. Etäpalvelu edellyttää

asiakkaan suostumuksen lisäksi sitä, että hänellä itsellään on toimiva laite, ja osaaminen etäyhteyden käyttöön.

Suostumus etäpalvelun käyttöön pyydetään asiakkaalta aina kirjallisesti ennen kyseisen palvelun käyttöönottoa osana asiakassopimusta / palvelusuunnitelmaa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona, eikä se sisällä sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuten haavahoitoa tai näytteiden ottamista, joten varsinaisia hoitoon liittyviä infektioita ei toiminnassa synny. Asiakkaan kodin siisteyttä ja puhtautta seurataan, ja asiakasta avustetaan tarvittaessa siisteyden ylläpidossa. Hygienian suhteen toimitaan aseptisesti. Yrityksellä ei ole erillistä siivous- tai pyykinhuoltopalvelua. Kotiaskareiden, kuten siivouksen yhteydessä käytetään asiakkaan omia siivoustarvikkeita.

infektioiden torjunta perustuu hyvään perushygieneiaan. Yrittäjä noudattaa tarkkaa käsihygieniää. Käsihuuhde on aina yrittäjällä mukana, ja helposti saatavilla jokaisella kotikäynnillä. Sairastuneena yrittäjä ei tee kotikäyntejä, vaan käynnit siirretään tai toteutetaan henkilöstövuokrauksen avulla. Yrittäjällä on voimassa oleva, tartuntatautilain mukainen rokotussuoja.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Toivon kotona Oy:n lääkehoitosuunnitelma on laadittu 13.9.2026 yrityksen vastuuhenkilön sairaanhoitaja Janica Laineen toimesta. puh. 045 612 0991, joka vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, sekä lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, tai tarvittaessa. Kokonaisuudessaan asiakkaan lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri.

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 = todennäköisyys x vaikutus	ehkäisy- ja hallintatoimet
lääkehoidon virheet	kohtalainen riski	Asiakkaalle suositellaan ensisijaisesti aina apteekin koneellista annosjakelua. Lääkehoitosuunnitelman tarkka noudattaminen. poikkeamien seuranta ja kehittämistoimenpiteet.
Asiakkaan voimien äkillinen heikentyminen tai itsetuhoisuus	kohtalainen riski	Voimien ja toimintakyvyn, sekä niissä tapahtuvien muutosten havainnointi. Lääkkeenoton

		seuranta.
Asiakkaan kodin turvallisuusriskit (paloturvallisuus, liukastumis- ja kaatumisvaarat, hygieniaan liittyvät riskit)	kohtalainen riski	Säännöllinen havainnointi, ja huomioista keskusteleminen asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Tuetaan asiakasta hygienian hoidossa ja kodin siisteyden ja järjestyksen ylläpidossa.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön määrä: 1 rekisteröity sairaanhoitaja YAMK, jolla on sosiaali- ja terveystieteiden antamiseen oikeuttava ammattioikeus.

Koulutustausta:

- Mielenterveys- ja päihdetyön erikoistumisopinnot (menossa)
- Sairaanhoitaja YAMK
(Johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa)
- Mielenterveys- ja päihdetyön ammattitutkinto
- Lähiesimiestyön ammattitutkinto
- Sairaanhoitaja AMK
- Hierojan ammattitutkinto

Kurssit ja muut koulutukset:

- Laatu- ja prosessijohtaminen, tuotantotalous, avoin yliopisto
- MAPA-koulutus
- Terapiat etulinjaan toimintamallin: terapianavigaattori, ohjattu omahoito & traumainformoitu työote-koulutukset
- Psykiatriset häiriöt onnellisen vanhuuden uhkana-koulutus
- Haastavat vuorovaikutustilanteet potilastyössä-koulutus
- Johdatus toipumisorientaatioon
- Työsuojelupäällikön peruskurssi

Yrittäjä vastaa itse omasta ammatillisesta osaamisestaan, työn laadusta ja ajantasaisen täydennyskoulutuksen hankkimisesta.

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

Palvelussa kunnioitetaan asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään hoitoon ja kohteluun. Palvelussa asiakasta kohdellaan asiallisesti ja hienotunteisesti sekä hänen ihmisarvoaan, yksityisyyttään ja itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen.

Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen, asiakkaan tarpeeseen ja toiveisiin. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikessa toiminnassa.

Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon ja palvelun suunnitteluun.

Asiakkaalle laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, mikä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman toteutumista ja arviointia tehdään säännöllisesti, 1 kuukauden välein. Arviointi tapahtuu yhteisen keskustelun kautta, johon asiakkaan suostumuksella myös omaisen on mahdollista osallistua. Arvioinnin perusteella asiakkaan suunnitelma päivitetään.

Palvelussa ei käytetä mitään itsemääräämisoikeuden rajoitteita tai pakotteita.

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa kohteluun, palveluun tai annettuun hoitoon sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaali- ja potilasasiamies

- o neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- o neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- o tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- o toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- o neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

Sosiaali- ja potilasasiamies ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Asiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasvastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava), Terhi Willberg ja Anne Hilander. Heidän tehtävänsä on neuvoa asiakkaita ja potilaita oikeuksiin liittyvissä asioissa ja auttaa muistutusten tekemisessä. Heihin saa yhteyden puhelimitse numerosta 029 151 5838 tai salatulla sähköpostilla osoitteesta sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu p. 09 5110 1200 Palveluaika ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palvelun laatuun tai kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla, tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus tehdä muistutus palvelusta vastaavalle yrittäjälle. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus käsitellään asianmukaisesti ja viipymättä, ja siihen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutuksia hyödynnetään palvelun kehittämisessä, ja tarkoituksena on palvelun laadun ja turvallisuuden, sekä asiakkaiden tarpeiden varmistaminen. Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhuollon valvontaviranomaisille.

Muistutuksen vastaanottaja Janica Laine p. 045 612 0991 janica.laine@hotmail.com

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Toivon kotona Oy:n toiminnassa noudatetaan valvontalain mukaista ilmoitusvelvollisuutta, jonka mukaan palveluntuottajan on ”ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.”

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Kaikki poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, asiakasturvallisuusriskit tai työturvallisuutta vaarantaneet tekijät kirjataan ylös, analysoidaan ja tehdään tarvittavat muutokset / kehittämistoimenpiteet. käsittelyprosessi on osa yrityksen jatkuvaa riskienarviointia.

Määritelmät:

Haittatapahtuma: Vaaratapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle/potilaalle.

Läheltä piti -tilanne: Vaaratapahtuma, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle/potilaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa.

Poikkeama: Mikä tahansa palveluun, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

Vaaratapahtuma: Asiakkaan/potilaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma. Vaaratapahtuma voi olla haittatapahtuma, joka aiheuttaa tai läheltä piti -tilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle/potilaalle.

Vakava vaaratapahtuma: Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

Vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa toiminnan jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Tavoitteena on lisätä asiakasturvallisuutta ja ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen. Järjestelmällinen käsittelyprosessi auttaa ymmärtämään tapahtumien syitä, tunnistamaan toiminnan riskitekijöitä sekä toteuttamaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Tämä prosessi on keskeinen turvallisuusjohtamisen työkalu ja yrityksen turvallisuusjärjestelmän ydin.



Vakavat vaaratapahtumat tutkitaan tarkemmin aina. Vakavan vaaratapahtuman tutkinta tehdään, kun hoidon aikana on tapahtunut äkillinen odottamaton kuolema, tai vakava vammautuminen tai haitta on johtanut sairaalahoidon aloittamiseen tai sen jatkamiseen. Lisäksi tutkitaan tilanteet, joista voidaan oppia turvallisuuden kehittämisen kannalta, vaikka vakavaa haittaa ei olisi syntynyt.

Vakavan vaaratapahtumatutkinnan tulee sisältää:

- yksityiskohtainen kuvaus tapahtumien kulusta
- analyysi tapahtuman syistä (mitä tapahtui, miksi tapahtui ja mitkä tekijät vaikuttivat)
- selkeät johtopäätökset ja korjaavat toimenpiteet
- suunnitelma toimenpiteiden toteuttamisesta (vastuut ja aikataulu)
- asianmukainen dokumentointi ja tiedonkulku

Vaikutuksiltaan vähäiset tapahtumat eivät välttämättä edellytä perusteellisempaa tarkastelua tai välittömiä toimenpiteitä, vaan toimintaa kehitetään trendien seurantaan ja laajempaan tiedonkäsittelyyn perustuen. Vakavat vaaratapahtumat sen sijaan edellyttävät välittömiä korjaavia toimenpiteitä, jotta riskit saadaan hallintaan, sekä perusteellisempaa tapahtuman syiden selvittelyä, jotta vastaavat tapahtumat voidaan estää tulevaisuudessa.

Kaikki läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat käsitellään ja analysoidaan yrittäjän toimesta viipymättä. Tapahtumasta tiedotetaan myös asiakkaan omaisia, mutta huomioitavaa on, että jos asiakas pystyy asiasta päättämään, tapahtumasta voidaan kertoa hänen läheisilleen ainoastaan hänen suostumuksellaan.

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi etenee seuraavasti:

1. Tunnistaminen ja välitön toiminta: Tapahtuma havaitaan, kirjataan ja tarvittavat välittömät toimenpiteet tehdään asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi.
2. Ilmoittaminen ja Käsittely: Tapahtuma käsitellään asiakkaan ja hänen tarvittaessa hänen omaistensa kanssa.
3. Analysointi: Selvitetään tapahtumien kulku, juurisyyt ja myötävaikuttaneet tekijät.

4. Korjaavat toimenpiteet: Korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti.
5. Dokumentointi ja oppiminen: Kaikki vaiheet dokumentoidaan ja opit hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Tutkinnasta saatua tietoa käytetään palvelun jatkuvaan kehittämiseen siten, että vaaratapahtumien todennäköisyys pienenee ja asiakasturvallisuus paranee.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakaspalaute on yrityksen keskeinen, ja merkittävin toiminnan kehittämisen väline. Asiakkaalla ja hänen omaisellaan on mahdollista antaa palautetta käyntien aikana, ja/tai niiden ulkopuolella, esimerkiksi sähköpostilla tai puhelimitse.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan säännöllisesti asiakkaille ja omaisille.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittämistoimenpiteitä määrittelevät asiakaspalautteen lisäksi epäkohtailmoitukset, haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, muistutukset ja poikkeamailmoitukset, joihin reagoidaan välittömästi, ja joiden käsittelyn ja analyysin perusteella muodostetaan kehittämistoimia palvelun laadun ja turvallisuuden parantamiseksi.

Yksi keskeinen kehittämistoimenpide on omavalvontasuunnitelman päivittäminen säännöllisesti, neljän kuukauden välein.

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatu varmistetaan jatkuvalla kehittämisellä. Asiakastyytyväisyyttä mitataan asiakaspalautteen ja -kyselyn avulla, joita palvelusta vastaava kerää ja seuraa aktiivisesti. Myös omaisilta saatu palaute huomioidaan kehittämisessä. Asiakkaan hoidon toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman, ja jatkuvan arvioinnin avulla, tehdään säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa yhteistyössä asiakkaan läheisen tai muun hoitotahon kanssa asiakkaan suostumuksella.

Asiakastyön ja palvelun laadun mittareita ovat:

- asiakkaan kokemus hyvinvointi ja toimintakyky
- sovittujen tavoitteiden saavuttaminen
- asiakastyytyväisyys (palaute ja kyselyt)
- poikkeamailmoitukset (määrä ja laatu)

Riskienhallinta on osa jokapäiväistä asiakastyötä. Asiakaskäynneillä arvioidaan asiakkaan vointia, toimintakykyä sekä asiakkaan kodin ja ympäristön turvallisuutta. Havaitut riskit kirjataan ja niihin

reagoidaan tarvittavilla toimenpiteillä. Riskienhallinnassa pyritään ennakoimaan mahdollisia asiakas- ja työturvallisuutta vaarantavia tilanteita sekä ehkäisemään niiden toteutumista.

Kaikki poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, asiakasturvallisuusriskit sekä työturvallisuutta vaarantaneet tekijät kirjataan, käsitellään ja analysoidaan. Tarvittaessa määritellään korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet sekä niiden toteuttamisesta vastaaminen ja aikataulu. Vakavat poikkeamat käsitellään erikseen ja niiden syyt sekä tarvittavat korjaavat toimenpiteet selvitetään.

Riskienhallinnan toimenpiteiden riittävyyttä arvioidaan seuraamalla, vähenevätkö tunnistetut riskit, toistuvatko poikkeamat ja ovatko tehdyt korjaavat toimenpiteet ehkäisseet vastaavien tilanteiden syntymistä. Mikäli käytössä olevat toimintatavat eivät ole riittäviä, niitä muutetaan ja kehitetään edelleen.

Omavalvontasuunnitelma on osa Toivon kotona Oy:n laadunhallintajärjestelmää ja riskienhallintaa. Omavalvonnan seurannasta nousevat havainnot tai toiminnassa tapahtuvat muutokset, jotka koskevat tuotettavaa palvelua, sen laatua tai asiakasturvallisuutta julkaistaan ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaan niin pian kuin mahdollista.

Toivon kotona Oy:n palvelusvastaava, sairaanhoitaja Janica Laine vastaa laadun- ja riskienhallinnan seurannasta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein, tai tarvittaessa.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Toiminnan kehittämistoimenpiteiden etenemistä seurataan jatkuvasti osana Toivon kotona Oy:n päivittäistä toimintaa.

Kehittämistarpeita tunnistetaan asiakaspalautteen, asiakastyytyväisyyskyselyn, hoito- ja palvelusuunnitelmien arvioinnin perusteella, sekä poikkeama- ja läheltä piti -tilanteiden, muistutusten ja toiminnassa havaittujen puutteiden ja riskien perusteella. Kehittämistarpeiden tunnistamisesta seuraa kehittämistoimenpiteen suunnittelu ja toteutus, jota arvioidaan ja seurataan, ja mahdollisesti kehitetään uudestaan. Kehittäminen on siis jatkuva prosessi.

Kehittämistoimenpiteiden toteutuminen, seuranta ja arviointi on osa jatkuvaa ja systemaattista omavalvonnan prosessia, ja se dokumentoidaan omavalvontasuunnitelmaan neljän kuukauden välein tai tarvittaessa, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat palvelujen laatuun, asiakasturvallisuuteen, riskienhallintaan tai palvelujen sisältöön.

Toivon kotona Oy:n palvelusta vastaava Janica Laine vastaa kehittämistoimenpiteiden käynnistämisestä, toteuttamisesta ja seurannasta.

