

OMAAVALVONTASUUNNITELMA HOIVALAHTI 2.7.2026

Palveluntuottaja: HoivaLahti Oy

Y-tunnus: Y- 3489923-7 **OID:** 1.2.246.10.34899237.10.0

Hyvinvointialue: Päijät-Häme

Alueen kunnat: Asikkala, Hartola, Hollola, Heinola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki, Sysmä.

Toimintayksikkö-, tai palvelu:

Nimi HoivaLahti Oy

Katuosoite: Korventie 24, 15550 Nastola.

Palvelumuoto ja asiakasryhmät: Kotona asuvat ikääntyneet, mutta myös muun ikäiset asukkaat voivat olla asiakkainamme. Tarjoamme kotihoitoa, kotisairaanhoidon, siivousta, henkilökohtaista apua esim. kuljetuksissa, kaupassa käyminen jne.

Yksikön johtaja: Marichu Dalagunan puhelinnumero: 050-4642927 tai sähköposti: marichu.ebunalo@hoivalahti.eu

Esihenkilö: Saija Forss-Kupari 050-5897345 tai sähköposti: saija.forss-kupari@hoivalahti.eu

Omaavontasuunnitelman kirjoittajana toimi sh. Saija Forss-Kupari

Toimintalupatiedot/yksityiset sosiaali- ja terveystoimet:

Lupa ja valvontavirasto; lupa myönnetty 29.8.2025

Palvelu, mihin lupa on annettu: Kotihoito ja kotisairaanhoidon.

Ilmoituksenvarainen toiminta: Yksityiset sosiaalipalvelut

Ilmoituksen ajankohta: 29.8.2025

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: ei vielä ole.

Ostopalvelun tuottajat: ei vielä ole.

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä yksikön esihenkilöstön kanssa. (Yksikönjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja yhdessä henkilökunnan kanssa.) Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysuunnitelmaa. Henkilökunta sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita ja määräyksiä. Työsopimusta allekirjoittaessa tarkastetaan työntekijöiden tiedot, allekirjoitetaan salassapitosopimus ja tarkastetaan rikosrekisteriote.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Vastaava sairaanhoitaja Saija Forss-Kupari ja yksikön johtaja Marichu Dalagunan

Omavalvontasuunnitelman päivitys ja seuranta:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, kun palvelussa tulee muutoksia. Erityisesti myös silloin, kun muutoksilla on vaikutusta asiakasturvallisuuteen, palvelujen tuottamiseen tai laatuksymyysiin liittyen. Omavalvontasuunnitelma tehdään tiimin ammattilaisten kanssa, mutta päivitysvastuu on yksikön johtajan ja esihenkilön vastuulla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumia seurataan ja havaitut puutteet korjataan. Laadussa ja asiakaspotilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset selvitetään ja sen perusteella tehdyt muutokset julkaistaan vähintään 4 kk välein.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus:

Omavalvontasuunnitelma pidetään esillä yrityksen kotisivuilla www.hoivalahti.eu sekä tiimin yhteisissä tiloissa. Omavalvontasuunnitelma on osa ammattilaisen erehdytystä ja toimii päivittäisen työn tukena.

PALVELUT, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

HoivaLahti Oy tuottaa kotihoitoa, kotisairaanhoitoa ja siivouspalveluita Päijät-Hämeen hyvinvointialueella. Kohderyhmänä ovat ikääntyneet, mutta kotona asuva asiakas voi olla minkä ikäinen tahansa. Toimipiste sijaitsee tällä hetkellä Nastolassa.

Kyse on kotiin vietävistä palveluista, joten palvelua viedään asiakkaan/potilaan kotiin, palvelutaloon tai asumispalveluyksikköön. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 19 § on annettu ohjeet kotihoidon toteuttamisen sisällöstä. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan:

- hoitoa ja huolenpitoa
- toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta
- henkilön suoriutumista tukevaa toimintaa
- terveydenhuoltolain 25§ tarkoitettu kotisairaanhoido.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Kunnioitamme elämää, sen ainutkertaisuutta ja ihmisoikeuksia. Ne tarkoittavat meille yhdenvertaisuutta, asiakaskeskeisyyttä sekä kunnioitusta asiakkaan omien arvoja elämäntapaa, kulttuuria ja uskontoa kohtaan.

Noudatamme ammatillisuutta palveluissamme, sitoudumme yhteistyöhön moniammatillisesti sekä edistämme niin asiakkaan, kuin ammattilaisenkin turvallisuutta (henkinen, fyysinen, sosiaalinen ja hengellinen). Olemme yhdenvertaisia ja tasa-arvoisia. Haluamme kohdata ihmisen ja toimia kuten toivomme itse tulla kohdelluiksi.

HoivaLahti Oy tarjoaa asiakkaille ammattitaitoista ja laadukasta palvelua, jotka edistävät ja tukevat asiakkaiden hyvinvointia ja hyvää elämää. Kuntouttava työote on tärkeää. Palvelulupaus perustuu asiakaskeskeisyyteen, kiireettömään kohtaamiseen ja yksilöllisten tarpeiden tunnistamiseen. Ammattilaiset perehdytetään tehtäviinsä ja ylläpidämme koulutusta, jolla varmistetaan laadukas ja turvallinen kotihoito.

RISKIEN HALLINTA, TUNNISTAMINEN JA KORJAAMINEN

Riskien hallinta parantaa asiakasturvallisuutta ja laatua, kun kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja ennaltaehkäistään suunnitelmallisilla toimilla. Riskien hallinta koostuu useasta eri teemasta. Niitä ovat palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen, valmius- ja jatkuvuudenhallinta, palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen. Lisäksi toimitilat, välineet, asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja, tietojärjestelmät, infektioiden torjunta/hygienia, lääkehoitosuunnitelma, lääkelaitteet, mutta myös asiakas- ja potilastyöhön osallistuvien ammattilaisten osaamisen varmistaminen.

Riskienhallintaan kuuluu ennakoiminen, kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimien toteuttaminen. Esihenkilö perehdyttää henkilöstön omavalvonnan eri teemojen riskienhallintaan. HoivaLahti sitoutuu matalan kynnyksen ilmoitusvelvollisuuteen.

1. *Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus* varmistetaan työvuorosuunnitelmalla ja sijaisjärjestelyillä. Riittävän resurssin ennakointi ja varaaminen tiimin asiakasmääriin suhteutettuna.

2. *Valmius ja jatkuvuudenhallinta* varmistetaan riittävällä resurssisuunnittelulla suhteessa asiakasmäärään.
3. *Palvelujen turvallisuus* huomioidaan siten, että tunnistetaan asiakas, tehdään lääkityksen tuplatarkistuksia, tehdään tarkistuslistoja, jos asiakkaan hoito sellaisia vaatii jne. Tarvittaessa asiakkaan luona käy kaksi hoitajaa kerrallaan, jos asiakkaan hoiva sitä vaatii.
4. *Toimitilojen turvallisuus*; virallista toimistoa ei vielä ole. Mutta tulevaisuuden toimistotilan turvallisuus toteutetaan tilan haltijan kanssa yhdessä. Palvelut annetaan asiakkaan kotona, joten kodin turvallisuuteen on kiinnitettävä huomiota niin asiakkaan, omaisten, kuin ammattilaistenkin näkökulmista. Tämä tehdään yhteistyössä.
5. *Välineiden turvallisuus* tarkistetaan niitä käyttöönotettaessa ja käytettäessä. Huolimatta siitä, kenen omistuksessa ne ovat. Rikkinäisiä välineitä ei käytetä.
6. *Potilas- ja asiakastietojen käsittely, tietojärjestelmä ja tietosuojan turvallisuus* varmistetaan ylläpitämällä asiakastietoja DomaCare (Visma) nimisessä asiakasjärjestelmässä, mikä on tuotettu yksityisten hoivayritysten käyttöön. Samassa järjestelmässä on myös työvuorosuunnitelmat ja muu ammattilaistieto. Tietosuojaosaaminen varmistetaan tarkastamalla ammattilaisen aiemmat koulutukset ja suoritukset. Ammattilaisille varmistetaan ajantasaiset ohjeet myös tietoturvaloukkausten osalta. Arkistointi muutoin tullaan hoitamaan perustamalla turvallinen pilvipalvelu Microsoft 365-palveluille IT-ammattilaisen kanssa ostopalveluna. Asiakastietojärjestelmän DomaCaren omistajan velvollisuutena on ylläpitää ja varmistaa asiakastietojen tietoturvallisuus. Me ammattilaisina olemme velvollisia raportoimaan ja ilmoittamaan mahdollisista poikkeamista. Jos DomaCare ei olisi syystä tai toisesta käytössä, tulee varmistaa asiakastietojen turvallisuus asiakaskontakteissa yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa.
7. *Infektioiden torjunta* tapahtuu huolellisella hygieniasaamisella, mikä varmistetaan ammattilaisen tullessa tiimiimme, mutta tarvittaessa myös lisäkouluttamalla. Vaadimme hygieniapassia. Henkilökunnan omien rokotusten seuranta.
8. *Lääkehoitosuunnitelman* laatii yksikön johtaja, vastaava hoitaja sekä yhteiskumppanilääkäri Mehiläiseltä Mats Rönnback. Sen päivittämisestä vastaavat em. tahot. Lääkehoidon osaamista valvotaan tiimissämme siten, että lääkehoitoluvat tarkistetaan ammattilaisen aloittaessa, lisä koulutetaan ja seurataan säännöllisesti.
9. *Lääkinnällisten laitteiden* turvallisuus varmistetaan huoltajan ohjeita noudattamalla.
10. *Ammattilaisten osaamisen varmistaminen* toteutuu uuden ammattilaisen aloittaessa koulutusten tarkistamisella ja osaamisen varmistamisella esim. keskustelemalla ja todistukset tarkastamalla. Koulutukset tulee toteuttaa myös säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Tarkistamme uuden ammattilaisen rikostaustan. Perehtymisvaiheessa

liikutaan ainakin viikko kokeneemman ammattilaisen kanssa. Jos hyödynnetään ammattilaisia vuokratyövoiman tms. kautta tulee HoivaLahden esihenkilöiden tarkistaa ko. ammattilaisen luvat ja taustat, kuten normaalikäytännöissään.

11. *Kielivaatimukset.* Palkatessaan tai vuokratessaan ammattilaisen, tulee esihenkilöiden varmistaa henkilön kielivaatimusten toteutuminen. Tulee olla suoritettuna vähintään B1 (YKI3) ja heti vaatimuksen tiukennettua vaaditaan taso B2 (YKI 4). Lisäksi varmistamme, että henkilöllä on olemassa oleva työtehtävien edellyttämä käytännöllinen kielitaito.

HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN, EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Riskienhallinnassa ja epäkohtien tunnistaminen parantaa asiakasturvallisuutta ja laatua, kun kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja niihin pyritään varautumaan suunnitelmallisesti ennakkoiden. Kokonaisuuteen kuuluu haittatapahtumien ennakointi, kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavat toimenpiteet. Esihenkilöt perehdyttävät henkilöstön omavalvonnan periaatteisiin ja riskienhallintaan. Yrityksen toimintaperiaatteena on ilmoittaa matalalla kynnyksellä mahdolliset haittatapahtumat ja reagoida niihin korjaavin toimenpitein. Vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään tiimissä, analysoidaan ja löydetään niihin myös ratkaisu.

Prosessi riskienhallintaan: Tunnistaminen - ilmoitus esihenkilölle suullisesti/kirjallisesti - vakavuuden määrittäminen - korjaavat toimenpiteet ja lisävahinkojen estäminen - ennaltaehkäisy - viestintä, palaute ja käsittely - vakuutusten asianmukaisuuden ylläpito.

Riskienhallintaa tunnistamme seuraavissa teemoissamme:

- 1.Lääkehoitosuunnitelma, lääkehoidon täydennyskoulutus. (HoivaLahdella on erillinen lääkehoitosuunnitelma.)
- 2.Elintarvikevalvonta, hygieniaohjeet (hygieniapassit ammattilaisilla)
- 3.Mahdollinen työpaikkakäynti (työterveys sopimuksen ollessa voimassa)
- 4.Työssä kohdattu väkivalta ja ohjeet asiakkaan kanssa yksin toimimiseen
- 5.Ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon henkilökunnalle asiakkaan palveluiden epäkohdista
- 6.Kuolemantapaus sairaalan ulkopuolella-ohjeistus

7. Ohjeet terveydenhuollon laitteista, tarvikkeista ja niiden aiheuttamista vaaratilanteissa toimimisesta/ laiterekisteri.

8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

9. Kielitaitovaatimukset B1-> B2- taso.

10. Vaara- ja hättätapahtumien raportointikäytännöt.

11. Asiakkaan tiedonsaantioikeus, osallisuus, informointi ja palvelusuunnitelman päivittäminen.

12. Asiakassuunnitelman toteutumisen seuranta.

1. Lääkehoitosuunnitelma, lääkehoidon täydennyskoulutus.

HoivaLahti Oy on laatinut lääkehoitosuunnitelman, joka on päivitetty 15.6.2026. Sen vastuulääkäri ja hyväksyjä on Mats Rönback Mehiläinen Oy:ltä. Kliinistä hoivatyötä toteuttavilla hoitajilla tulee olla voimassa oleva lääkehoitolupa eli LOP-teoria jne., näytöt annettuina sekä voimassa oleva lääkehoitolupa.

Lääkehoitoa toteuttavilla vakituisilla lähihoitajilla ja sairaanhoitajilla tulee olla voimassa olevat LOVE-luvat, kuten LOP, PKV, GER 1 ja 2, KIPU. Sairaanhoitajille tulee olla voimassa myös ROKOTUS-lupa. Jos ammattilainen ei ole vakituksessa kokoaikaisessa työsuhteessa, riittää LOP teoria, - laskut, näytöt ja PKV-luvat.

Lääkehoitosuunnitelma kuuluu perehdytykseen ja Turvallinen lääkehoito-opas (STM) toimii sen perustana. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4>

Lääkehoidon poikkeamista ilmoitetaan vastaavalle hoitajalla tai päivystävälle lääkärille. Poikkeama kirjataan ja riskistä tehdään ennakoiva toimintatapa. Vanhentuneista lääkkeistä huolehditaan toimittamalla ne apteekkiin hävitettäväksi asiakkaan/omaisen luvalla. Lääkehoidon toteutuma ja kulutuksen seuranta N- lääkkeiden osalta vaatii seurannan kulutuskorttien avulla. Niitä valvotaan vastaavan hoitajan toimesta. Mahdollinen poikkeama selvitetään viipymättä ja tarvittaessa ilmoitetaan viranomaiselle.

2. Elintarvikevalvonta, hygieniaohteet

Asiakkaan ruokahuolto järjestetään asiakaskohtaisesti sopimuksen mukaisesti. Siinä huomioidaan avustaminen ja tarvittaessa ruoan valmistaminen. Asiakkaan ruokahalua seurataan ja huomioidaan myös mahdolliset ruokarajoitteet. Asiakkaan nesteensaannista huolehditaan ja sitä seurataan.

Hygieniakäytännöt noudattavat hygieniaosaamista, mikä on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Suosituksena on omistaa hygieniapassi. Kyse on tartuntatautien ennaltaehkäisystä osana asiakkaan luona tehtävää hoivatyötä. Käsihygienia on hyvin keskeinen asia HoivaLahden hygieniatyötä. Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian tukeminen on hoivatyötämme ja sitä seurataan osana asiakkaan hoivaa. HoivaLahti voi avustaa asiakasta myös vaippatilauksissa. Asiakas kohdataan puhtailla työasuilla, kertakäyttökäsineillä ja tarvittaessa käytetään suoja-asua. Asiakkaan kotikäynnillä huolehditaan yleisestä siisteydestä, pintojen siisteydestä, roskien lajittelemisesta ja viemisestä, pyykeistä ja tiskeistä. Siivouspalveluista voidaan tehdä asiakkaan kanssa erillinen sopimus. HoivaLahti valvoo hygieniaohteiden ja infektio- ja tartuntatauti-ohjeiden toteutumista myös vaara- ja häiriötilanteiden avulla.

3. Mahdollinen työpaikkakäynti (työterveys sopimuksen ollessa voimassa)
4. Työssä kohdattu väkivalta ja ohjeet asiakkaan kanssa yksin toimimiseen

Turvallisuus on merkittävää niin asiakkaan, kuin ammattilaisenkin näkökulmasta. Ja sitä toteutetaan viranomaisten/toimijoiden kanssa yhteistyössä. Turvallisuuksuunnitelmassa tulee huomioida nämä molemmat näkökulmat. Ammattilaisen toimiessa asiakkaan kodissa yksin, on ennakoiden huomioitava ja tehtävä muutoksia asiakkaan kotona. Se on ensisijaisesti asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi. Henkilöstö seuraa työskentelytapojaan ja sitoutuu asiakasturvallisuuden edistämiseen. Ohjeistus sijaitsee HoivaLahden toimistolla ja on osa perehdytystä. Väkivallan riskiin suhtaudumme vakavasti ja tällaisen epäilyn kohdalla ennakoidaan tilanne varaamalla kaksi ammattilaista käynnille. Ja huolehtimalla puhelimien ja muiden laitteiden toimivuudesta. Sekä tarvittaessa myös viranomaisyhteistyöstä.

5. Ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon henkilökunnalle asiakkaan palveluiden epäkohdista.

HoivaLahden henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan asiakkaan palveluun mahdollisesti liittyvistä epäkohdista, epäasiallisesta kohtelusta tai niiden uhista. Ilmoituksen vastaanottaa esihenkilö, kenellä on vastuu viivytyksettä reagoida tilanteeseen. Tarvittaessa epäkohdista tai niiden uhista ilmoitetaan tarvittaessa myös aluehallintovirastolle. Ennaltaehkäiseminen ja korjaavat toimenpiteet käydään läpi tiimissä ja reagoidaan tarpeen mukaisesti. Epäkohdat ilmoitetaan kirjallisesti tai sähköisissä järjestelmissä.

- ## 6. Kuolemantapaus sairaalan ulkopuolella- ohjeistus

HoivaLahti on välittömässä ilmoitusvastuussa hätäkeskukseen 112, minkä kautta käynnistyy viranomaisseivitys. Jos kuolema on odotettu, esim. asiakkaan kotona toteutuva

palliativinen hoito, on oltava yhteydessä omaisten lisäksi Päivystys-apuun tai vainajan hoitavaan tahoon esim. korisairaalaan.

7. Ohjeet terveydenhuollon laitteista, tarvikkeista ja niiden aiheuttamista vaaratilanteissa toimimisesta/ laiterekisteri.

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjeistuksesta vastaa Suomessa Fimea. Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään erilaisia lääkinnällisiä laitteita, joiden käytöstä ja käytännöistä säädetään laissa Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021. Näillä tarkoitetaan esim. laitteita, välineitä, ohjelmistoja tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut sairauden diagnosointiin, seurantaan, hoitoon, tarkkailuun jne. Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö kuka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan laitteista ja tarvikkeista (terveydenhuollon) lakeja ja säädöksiä. HoivaLahdella vastuuhenkilönä on vastaava sairaanhoitaja.

8. Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/703?language=fin> ohjaa asiakastietojen käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveystalvueluita järjestettäessä ja toteutettaessa. Laki ohjaa täten myös HoivaLahti Oy:tä noudattamaan lakia ja siten suojelemaan asiakastietoja, salassapitoa, vaitiolovelvollisuutta jne.

Hoivalahti Oy:ssä on käytössä asiakastietojärjestelmä DomaCare / Visma. Visma tarjoaa vahvaa ohjelmistoa hoiva- ja sosiaalialalla suomessa. Kirjaaminen on aina ammattilaisen vastuulla ja velvoite alkaa siitä hetkestä, kun yksityinen palveluntuottaja aloittaa palvelunsa sopimuksen mukaisesti. Asiakkaan palvelusuunnitelma kirjataan DomaCare järjestelmään ohjelmiston kirjaamisrakenteen mukaisesti. Siellä huomioidaan asiakkaan toimintakyky, terveydentila, kokemukset ja kaikki muu olennainen tieto, jolla on vaikutusta asiakkaan hoitoon ja hoivaan.

Potilas- ja asiakastiedot ovat salassapitovelvollisuuden alaisia tietoja. Ammattilaisella on pääsy vain niihin tietoihin, joihin tehtävät edellyttävät. Eikä niitä saa luovuttaa edelleen ilman asiakkaan tai edunvalvojan kirjallista suostumusta.

Ammattilaisemme (omat ja vuokratyövoima) allekirjoittavat tietoturva- ja tietosuojasopimuksen. Asiakirjat säilytetään lukitussa tilassa ja lukitussa kaapissa ja arkistoidaan ja hävitetään tietyn ajan puitteissa. Tietoturva ja tietosuoja on HoivaLahti Oy:lle tärkeä asia ja siksi asiat käydään perehdytyksissä läpi ja varmistetaan, että ne on ymmärretty. Tietoturva- ja -uoja ovat esillä tiimissämme säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Sitoutuminen em. asioihin on meillä tärkeässä asemassa.

Tietoturva ja tietosuojavastaava on Raymond Nesiama raymond.nesiama@hoivalahti.eu

9. Kielitaitovaatimuksen tarkastaminen. Ammattilaisella vähintään taso B1 ja tarkastetaan kielitaidon riittävyys suhteessa työtehtäviin ja asiakaskuntaan.

HoivaLahti Oy sitoutuu varmistamaan ammattialaistemme kielitaito-osaamisen tasolle B1 ja valtakunnallisia ohjeita seuraten, jatkossa tasolle B2. HoivaLahden esihenkilöt varmistavat myös sen, että ammattilaisella on sujuva kielitaito kohdata asiakkaita heidän omassa ympäristössään.

10. Vaara- ja haattatapahtumien raportointikäytännöt

Esihenkilöt seuraavat vaara- ja haattatapahtumien ilmoituksia säännöllisesti. Raportit saadaan DomaCaresta, sekä mahdollisesti kirjallisesti saapuneista ilmoituksista. Nämä kootaan kuukausittain ja käsitellään niin tiimissä, kuin hallituksessakin. Kiireellisiin ilmoituksiin reagoidaan viipymättä.

11. Asiakkaan tiedonsaantioikeus, osallisuus informointi ja palvelusuunnitelman päivittäminen

Asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevia tietoja. Näitä voi tarvittaessa pyytää myös asiakkaalle määritelty edustaja esim. edunvalvonnan tai muun toimen kautta. Asiakas on osallisena palvelusopimuksen laadinnassa, määrittämässä tarpeidensa mukaisia palveluita. Kaikista asiakkaan asioista pidetään asiakas ja/tai omainen tietoisena säännöllisesti ja aina tilanteen muuttuessa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään aina tilanteen niin vaatiessa tai kuitenkin 6 kk välein.

12. Asiakassuunnitelman toteutumisen seuranta.

Asiakassuunnitelman toteutusta seurataan DomaCare-kirjausten ja varausten kautta. Mutta myös keskustelemalla säännöllisesti ammattilaisen, sekä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Poikkeamiin reagoidaan viipymättä.

SAATAVUUDEN, JATKUVUUDEN, TURVALLISUUDEN, LAADUNHALLINTA SEKÄ HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN

Palvelumme on saatavilla asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. HoivaLahti sitoutuu sen toteuttamiseen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Yrityksellä on päivystyspuhelin, johon vastataan klo 7.00–22.00 välisenä aikana. Henkilöstöön saa myös yhteyden sähköpostitse.

Tiedonkulku sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä varmistetaan yhteystiedoilla, jotka näkyvät asiakkaan luona, mutta myös huolehtimalla siitä, että teemme asiakkaastamme tarvittaessa kirjallisen raportin, jos sellaista tarvitaan esim. asiakkaan siirtyessä eri hoitoyksikköön. Asiakkaan hoivapalvelusopimuksesta ilmoitetaan myös hyvinvointialueelle, jolloin tieto tulee kirjatuksi asiakkaan tietoihin. Jatkuvuudella HoivaLahti tarkoittaa myös sitä, että asiakkaan luona käy mahdollisuuksien mukaan sama hoitaja. Näin yksi ammattilainen tuntee asiakkaan läheisesti, pystyy seuraamaan tuntemansa asiakkaan vointia ja asiakkaalle se tuo turvallisen kokemuksen. HoivaLahti sitoutuu järjestämään sijaisen sairaustapauksien ja lomajaksojen ajaksi.

Turvallisuuteen kuuluu niin asiakkaan ympäristön, toimitilan, kuin laitteidenkin turvallisuus. Mutta erityisesti asiakas- ja potilasturvallisuus, johon HoivaLahti sitoutuu. Asiakas tunnistetaan tarvittavien dokumenttien ja omaisten avulla. Asiakkaan hoito- ja palvelusopimukseen kirjataan kaikki tarvittavat asiakkaan tunnistetiedot, tarpeet ja havainnot. Asiakkaan lääkehoitoa seurataan tarkistuslistojen ja tarvittaessa kaksoistarkastamalla. HoivaLahdella on erillinen lääkehoitosuunnitelma.

Laatuun ja turvallisuuteen kuuluu säännöllinen asiakaspalautteen kerääminen. Sitä kerätään säännöllisesti niin asiakkailta, kuin omaisiltakin. Käytössämme on lomake palautetta varten. Palautetta kysytään suullisesti myös arkisissa kohtaamisissamme. Puutteisiin ja epäkohtiin puutumme nopeasti tiimin kesken asian läpikäymisen ja muutosehdotusten kautta. Tieto palautteista menee myös yhtiön hallituksen jäsenille.

Asiakasturvallisuuteen kuuluu myös ammattilaistemme kielitaitovaatimuksen varmistaminen. Kielitaito tulee olla työtehtäviin ja asiakaskuntaamme nähden riittävällä tasolla, että hoivatyö toteutuu turvallisesti ja laadukkaasti.

Laatuun ja turvallisuuteen kuuluu asiakastietojen turvallinen käyttö ja säilytys. Sekä salassapitovelvollisuus. HoivaLahti käyttää asiakastietojärjestelmänä Visman DomaCare-järjestelmää, jonne on pääsy vain ammattilaisillamme. Tietosuojakysymyksiä käydään tiimissä läpi säännöllisesti ja ne ovat tärkeä osa perehdytystämme. Ammattilainen allekirjoittaa myös tietoturva-, ja tietosuojasopimuksen. Tietosuojaosaamisesta hankitaan tarpeen mukaista koulutusta.

Henkilöstön riittävyttä peilataan suoraan asiakasmääriin ja heidän palvelutarpeeseensa. Tarvittaessa rekrytoimme lisää ammattilaisia. Ammattilaisen osaamista varmistetaan osana perehdytystä esim. lääkehoitoluvat, mutta sitoudumme myös tarpeen mukaisiin koulutuksiin. Uuden ammattilaisen liittyessä tiimiin varmistamme henkilön ammattioikeudet Lupa ja valvontavirastolta. Palautetta kerätään työntekijöiltä, asiakkailta,

omaisilta ja yhteistyökumppaneilta säännöllisesti ja toimintaa kehitetään sen avulla jatkuvasti.

Laatua ja turvallisuutta seurataan avoimella palautteenannolla, suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Vaaratapahtumista (läheltä piti tai jo tapahtuneet) kirjataan ja tilastoidaan. Tarvittaessa käännyimme Valviran tai hyvinvointialueen puoleen. Sama toteutetaan myös lääkehaittailmoitusten kanssa. Nämä käydään tiimissä säännöllisesti aina niiden ilmaannuttua, mutta myös yrityksen toimintasuunnitelmapäivityksen yhteydessä. Tavoitteena on korjata ja parantaa palvelua viivytyksettä. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään säännöllisenä työtä ohjaavana dokumenttina. Omavalvontasuunnitelmaan pyydetään ammattilaisten lukukuittaukset. Myös päivityksen jälkeen. Yksikköön voidaan tarvittaessa pyytää ulkoinen tarkastaja. Tai toteuttaa vertaisarviointia toisen vastaavan yrityksen kanssa. Esihenkilöt seuraavat perehdytyksen ajantasaisuutta, sekä tarvetta lisäkoulutukselle. Henkilöstötyytyväisyyttä kysytään kahdesti vuodessa, siihen mittari mietinnässä. Seurattavia asioita henkilöstön osalta ovat myös poissaolot ja pysyvyys.

ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMINEN

HoivaLahti Oy kerää asiakaspalautetta säännöllisesti sovitun palvelun mukaisesti aktiivisesti, mutta kuitenkin kahdesti (2) vuodessa. Palaute kerätään asiakkailta tai edunvalvojalta paperilla tai sähköisesti, jos on mahdollista. Tärkeää on palautteen nimettömyys ja tunnistamattomuus. Palautteet käsitellään ja tehdään tarvittavia muutoksia tiimin yhteistyönä. Asiakkaalla tai edustajallaan on oikeus myös muistutukseen. Muistutus käsitellään ja siihen annetaan perusteltu vastaus kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

Muistutus toimitetaan vastaavalle hoitajalle Saija Forss-Kuparille saija.forss-kupari@hoivalahti.eu

KEHITTÄMISSUUNNITELMA VUOSILLE 2026-2027

HoivaLahti Oy pitää huolta, että ammattilaisilla on ajankohtaiset ja vaadittava koulutus ajan tasalla. Sellaisia ovat lääkehoidon osaaminen, RAI-osaaminen, tietoturva jne. Koulutustarpeet tarkastellaan niin lakisääteisesti, kuin tarveperustaisesti.

2.7.2026

Saija Forss-Kupari

Marichu Dalagunan