

Omavalvontasuunnitelma

Toivon kotona oy

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2 Toiminta-ajatus, arvot ja -periaatteet	4
3 Palvelukuvaus	5
4 Asiakastyön laatu	9
5 Kohderyhmä	10
6 Henkilöstö	10
7 Asiakasturvallisuus	11
8 Riskienhallinta	14
9 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	20

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Toivon kotona Oy

Y-tunnus: 3625419-2

Toimipaikka: Espoo

Yhtiömuoto: Osakeyhtiö

Toiminnan aloitusvuosi: 2026

Palvelumuoto: Mielenterveys- ja päihdetyöhön erikoistunut, kuntouttava kotipalvelu

Vastuuhenkilö: Janica Laine

Puh: 045 6120991

Sähköposti: info@toivonkotona.fi

www.toivonkotona.fi

Sosiaali- ja terveysten palvelujen rekisteröity toiminta:

Iäkkäiden kotisairaanhoito

Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoito

Mielenterveysavohoidon ja -kuntoutus

Päihde- ja riippuvuusavohoidon ja -kuntoutus

2 Toiminta-ajatus, arvot ja -periaatteet

Toivon kotona Oy tuottaa kokonaisvaltaista ja kuntouttavaa, kotiin vietävää palvelua, jossa yhdistyy sekä käytännön kotiapu, että mielenterveys- ja päihdetyöhön erikoistuneen sairaanhoitajan tuki ja ohjaus.

Palvelua toteuttaa ainoastaan yrittäjä itse, ja sitä tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella, Espoossa, yksityisille asiakkaille.

Palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle, ja se perustuu asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen. Palvelun sisällöstä sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa, ja siitä tehdään kirjallinen suunnitelma.

Mikäli asiakas on muun hoidon tai avun piirissä, teemme asiakkaan suostumuksella yhteistyötä hoitavan tahon kanssa, tiedonkulun, sekä asiakkaalle laadukkaan, vaikuttavan ja kokonaisvaltaisen hoito- ja tukikokonaisuuden mahdollistamiseksi. Yhteistyö voi olla: yhteydenpitoa puhelimitse tai sähköpostilla, yhteisiä hoitokokouksia, tai esimerkiksi osallistumista yhdessä asiakkaan kanssa hoitotapaamiseen tai lääkärin vastaanotolle.

Monialaista yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaan esimerkiksi seuraavien tahojen kanssa:

- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveysterveystoimet
- perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoito
- mielenterveys- ja päihdepalvelut
- sosiaalityö ja palveluohjaus
- kolmannen sektorin toimijat (esim. mielenterveys- ja päihdejärjestöt)
- asiakkaan omaiset ja läheiset

Yhteistyö toteutetaan aina asiakkaan suostumuksella.

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

3 Palvelukuvaus

Toivon kotona Oy on mielenterveys- ja päihdetyöhön erikoistunut, kokonaisvaltainen ja kuntouttava kotipalvelu. Palvelussa yhdistyvät käytännön kotiapu, sekä kuntouttava hoitotyö, ja se sopii henkilöille, joilla mieliala, jaksaminen tai elämänhallinta on heikentynyt esimerkiksi mielenterveyden haasteiden, päihteiden käytön tai kuormittavan elämäntilanteen vuoksi. Tavoitteena on, että mieliala ja vointi kohenevat, arki alkaa sujua paremmin, ja elämä tuntuu jälleen merkityksellisemmältä.

Palvelu perustuu kuntouttavaan, sekä toipumisorientoituneeseen työotteeseen. Asiakas on aktiivinen osallistuja, ja ammattilainen toimii asiantuntijan sijaan rinnalla kulkijana. Työskentelyssä ammattilaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutus perustuu keskinäiseen kunnioittamiseen ja luottamukseen. Palvelussa korostuu yksilön oikeus määritellä, mikä omassa elämässä on merkityksellistä, ja minkälaisia tavoitteita haluaa itselleen asettaa. Toipumisorientoituneen työotteen mukaisesti huomio ei ole sairauden hoidossa, vaan ihmisen kokonaisvaltaisen elämänlaadun tukemisessa.

Toivon kotona Oy:n palvelu on mielenterveys- ja päihdetyöhön erikoistuneen sairaanhoitajan toteuttamaa, kuntouttavaa hoitotyötä. Palvelussa toimitaan yhdessä asiakkaan kanssa niin, että asiakas on aktiivinen osallistuja. Yhdessä tekeminen, esimerkiksi ulkoilu ja kotityöt ovat kuntouttavia elementtejä, joita sairaanhoitajan muu tuki, kuten hoidolliset keskustelut täydentävät. Palvelu tukee henkilöitä, joilla on mielenterveyssairauksista-, oireista- häiriöistä ja/tai päihdeongelmasta aiheutuvia haasteita arjessaan, ja joiden toimintakyky on heikentynyt. Tuen tavoitteena on auttaa palauttamaan toimintakykyä, ja helpottaa oireiden tai päihteidenkäytön hallintaa.

Palvelun tavoitteena on:

- Ylläpitää ja edistää toimintakykyä
- Vahvistaa omaa toimijuutta
- Tukea itsenäistä kotona asumista
- Vahvistaa omia voimavaroja
- Mahdollistaa toimiva ja hyvä arki oireista tai päihteidenkäytöstä huolimatta
- Tukea omannäköistä ja merkityksellistä arkea ja elämää
- Vahvistaa turvallisuuden tunnetta
- Asiakas pystyy vähitellen toimimaan itsenäisemmin

Sairaanhoitajan tuen keskiössä ovat tukea antavat, hoidolliset keskustelut. Keskustelulla pyritään tukemaan asiakkaan selviytymistä nykyhetkessä, ja vahvistamaan omia voimavarojaan. Tavoitteena on, että asiakas selviytyy arjestaan oireista huolimatta. Samalla myös vahvistetaan uskoa siihen, että oireiden kanssa voi oppia elämään, ja niistä voi toipua.

Keskusteluapu auttaa toimintakyvyn palauttamisessa tarjoamalla työkaluja oireiden hallintaan, muuttamalla haitallisia ajatustapoja ja vahvistamalla arjen rutiineja. Keskustelut ammattilaisen kanssa katkaisevat usein eristäytyneisyyden kehän, ja auttavat jäsentämään solmuun mennyttä elämäntilannetta. Tämäntyyppinen tuki on usein kriisivaiheessa, tai pitkäaikaisen sairauden seurannassa kaikkein vaikuttavinta hoitoa.

Sairaanhoitajan apu on parhaimmillaan, kun esimerkiksi masennus- tai ahdistuneisuusoireet, tai päihdeongelma ovat alkaneet äskettäin, elämäntilanne on kriisiytynyt tai tarvitaan tukea arjen vakauttamiseen. Se voi toimia myös riittävänä tukena varsinaisen hoidon jälkeen, tai kannattelevana tukena hoitoa odottaessa.

Kuntouttava mielenterveys- ja päihdetyön palvelukokonaisuus

Toivon kotona Oy:n palvelu muodostuu kolmesta selkeästä kokonaisuudesta, joita voidaan yhdistää asiakkaan tarpeen ja toiveiden mukaan. Palvelun sisältö voi olla:

Psyykkisen voinnin ja jaksamisen tukea

Tukea silloin, kun mieli on kuormittunut, jaksaminen ja toimintakyky heikentynyt ja arki tuntuu raskaalta.

Palveluni voi sisältää:

- Psyykkisen voinnin seuranta ja arviointia
- Tukea antavaa keskustelua
- Tukea hoitoon hakeutumisessa ja sitoutumisessa
- Ulkoilua ja liikuntaa
- ahdistuneisuuden ja masennusoireiden helpottamista, esimerkiksi ohjatun omahoidon keinoin

Tavoitteena on vahvistaa psyykkistä hyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta.

Arjen ja toimintakyvyn tukea

Tarvittaessa työskentelyyn voi sisältyä myös käytännönläheistä tukea arjessa. Tuki toteutetaan kuntouttavalla työotteella, yhdessä tehden. Tavoitteena on lisätä omatoimisuutta, varmuutta arjessa ja kykyä selviytyä päivittäisistä tilanteista ja toiminnoista.

Palveluni voi sisältää:

- arjen suunnittelua ja päivärytmin tukemista
- ulkoilun ja liikkumisen tukemista
- Kotitöiden yhdessä tekemistä
- asiointiapua ja kodin ulkopuolisiin tilanteisiin saattamista
- hygienian hoidossa tukemista
- lääkkeenoton varmistamista ja muistuttamista
- tukea ravitsemukseen ja säännölliseen ruokailuun

Käytännön tuki on aina osa laajempaa kokonaisuutta, jonka tavoitteena on vahvistaa arjen hallintaa, toimintakykyä ja psyykkistä hyvinvointia.

Tuki päihteiden käytön haasteissa

Tukea silloin, kun päihteiden käyttö kuormittaa elämää, tai herättää huolta.

Työskentely perustuu luottamukselliseen ja arvostavaan kohtaamiseen. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä omasta tilanteesta, ja tukea muutosta asiakkaan omista lähtökohdista, toiveista ja tavoitteista käsin.

Palvelu voi sisältää:

- keskustelua päihteiden käytöstä ja siihen liittyvistä tilanteista
- käyttöön liittyvien syiden ja vaikutusten tunnistamista
- keinojen rakentamista käytön vähentämiseen tai hallintaan

- vaihtoehtoisten toimintatapojen vahvistamista arjessa
- arjen rytmin ja perusasioiden tukemista (uni, ravitsemus, liikunta)
- hoitoon sitoutumisen tukea

Tavoitteena on vähentää haittoja, vahvistaa hallinnan tunnetta, sekä tukea tasapainoisempaa arkea.

Palvelu toteutetaan läsnä palveluna asiakkaan kotona tai lähiympäristössä, keskustelutuki ja esimerkiksi hoitoneuvottelut, voidaan toteuttaa myös etänä.

Yritystoiminnassani ei käytetä alihankkijoita. Yrityksellä ei ole toimitiloja tai välineitä. Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona.

Palvelu ei sisällä lääkehoitoa. Asiakasta voidaan muistuttaa lääkkeenotosta, mikäli se on asiakkaan tilanteessa tarpeellista, ja lääkkeenoton toteutumista voidaan käynneillä seurata, niin, että tarkistetaan dosetista tai annosjakelupussista, että onko asiakas ottanut lääkkeit. Asiakasta voidaan myös avustaa apteekkiasioinnissa, esimerkiksi annosjakelun järjestämisessä. Palvelu ei myöskään sisällä sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuten näytteiden ottamista tai haavahoitoa.

Palvelun jatkuvuus sairastumistilanteessa

Palveluntuottaja toimii yksinyrittäjänä, eikä toiminnalla ole toistaiseksi erillistä sijaisjärjestelmää. Mahdollisissa sairastumis- tai muissa äkillisissä poissaolotilanteissa asiakkaille ilmoitetaan viipymättä, ja käynti siirretään myöhempään ajankohtaan.

Palvelu on luonteeltaan ennalta sovittua, suunnitelmallista ja asiakkaan arkea tukevaa, eikä palvelun tilapäinen viivästyminen tai yksittäisen käynnin siirtyminen yleensä aiheuta välitöntä riskiä asiakkaan terveydelle tai turvallisuudelle.

Mielenterveys- ja päihdetyöhön liittyvää ohjausta ja tukea voidaan tarvittaessa toteuttaa myös etäyhteyksin, mikä mahdollistaa palvelun osittaisen jatkuvuuden poissaolotilanteissa.

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

4 Asiakastyön laatu

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.

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
- oireiden lievittyminen (arvio ja tarvittaessa mittarit)
- päivystyskäyntien tai kriisitilanteiden väheneminen
- asiakastyytyväisyys (palaute ja kyselyt)
- poikkeamailmoitukset (määrä ja laatu)

5 Kohderyhmä

Palvelua tuotetaan täysi-ikäisille ja ikääntyneille, joilla on mielenterveys- ja/tai päihdesairauksista-, oireista-, häiriöstä- tai ongelmista aiheutuvia arjen tai elämänhallinnan haasteita, ja joiden toimintakyky on heikentynyt. Palvelua tuotetaan yksityisille asiakkaille.

Palvelu on tarkoitettu täysi-ikäisille ja ikääntyneille, jotka:

- kaipaavat tukea arjen hallintaan
- kokevat yksinäisyyttä tai turvattomuutta
- tarvitsevat apua kodin askareissa tai asioinneissa
- haluavat tukea mielenterveyteen tai päihteiden käyttöön liittyvissä haasteissa
- tarvitsevat kannattelevaa tukea sairaalasta-, osasto- tai vieroitushoidosta tai kuntoutuksesta kotiutumisen jälkeen
- Palvelu sopii myös muistisairauden alkuvaiheessa kuntouttavana ja psyykkistä hyvinvointia tukevana toimena
- Palvelussa tuki rakentuu asiakkaan yksilöllisen tarpeen, ja toiveiden mukaan

Palveluun ei tarvita lähetettä, eikä diagnosoitua mielenterveys- tai päihdesairautta. Toisaalta asiakkaalla voi olla diagnosoitu mielenterveys- ja/tai päihdesairaus, ja hän voi olla samaan aikaan muun hoidon, esimerkiksi erikoissairaanhoidon avohoidon piirissä.

Palvelu toimii myös ennaltaehkäisevänä tukena ja apuna; pitäen yllä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Arvio asiakasmäärästä: noin 15 asiakasta

6 Henkilöstö

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

Koulutustausta:

- Mielenterveys- ja päihdetyön erikoistumisopinnot
- 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.

7 Asiakasturvallisuus

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 potilasvahinkovakuutus, sekä toiminnan vastuuvakuutus.

Asiakasturvallisuus perustuu säännölliseen ja ennakoivaan psyykkisen voinnin, fyysisen jaksamisen ja 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 itsenäiseen selviytymiseen 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.

Etäpalveluiden turvallisuus

Palvelu on lähtökohtaisesti aina läsnä palvelua. Etäpalvelua sovelletaan ainoastaan tilanteissa, joissa se on asiakkaan turvallisuuden ja tarpeen kannalta tarkoituksenmukaista, eivätkä ne korvaa tilanteita, joissa tarvitaan fyysistä läsnäoloa.

Etäpalveluissa käytetään tietoturvallisia yhteyksiä ja varmistetaan asiakkaan henkilöllisyys ennen palvelun toteuttamista.

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 (esim. esteettömyys, hygienia)

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 väkivallan uhkatilanteessa, tai ennaltaehkäistäessä sen syntymistä. 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. Käyntien turvallisuutta voidaan myös ennakoida tarpeen mukaan, esimerkiksi soittamalla asiakkaalle ennen sovittua käyntiä, ja varmistamalla asiakkaan vointi. Poistumisturvallisuudesta huolehditaan käynnin aikana.

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja itsemääräämisoikeus

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.

Asiakkaan asema ja oikeudet

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

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- 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.

8 Riskienhallinta

Riskienhallinnasta vastaa yrittäjä itse. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa ja asiakastyötä, ja sitä toteutetaan jatkuvasti jokaisella asiakaskäynnillä, sekä palvelun suunnittelussa ja arvioinnissa.

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.

Toiminnan keskeisimmät tunnistetut riskit ja toimintaohjeet poikkeamatilanteissa ovat:

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

Päihtynyt asiakas tai turvallisuushäiriö käynnillä: Jos asiakas on käynnillä vahvassa, terveydelleen vaarallisessa päihtymystilassa, varmistetaan asiakkaan hoitoon pääsy hälyttämällä paikalle ensihoito. Mikäli asiakas päihtymystilasta tai muusta syystä johtuen käyttäytyy uhkaavasti / aggressiivisesti, käynti keskeytetään yrittäjän työturvallisuuden varmistamiseksi. Tarvittaessa hälytetään paikalle poliisi.

Lääkehoidon poikkeamat: Yritys ei vastaa lääkkeiden jaosta tai annostelusta, mutta käynneillä voidaan seurata lääkkeenoton toteutumista (dosetin tai annosjakelupussin tarkistus). Jos havaitaan, että asiakas laiminlyö lääkitystään, tai käyttää sitä väärin, asiasta keskustellaan ensiksi asiakkaan kanssa, ja tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaan lääkityksestä vastaavaan hoitotahoon.

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.

Poikkeamien käsittely ja dokumentointi:

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

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. Asiakkaan kotiapuun sisältyvässä siivousavussa käytetään asiakkaiden omia siivoustarvikkeita.

infektioiden torjunta perustuu hyvään perushygieniaan. Yrittäjä noudattaa tarkkaa käsihygieniää. Käsihuuhde on aina yrittäjällä mukana, ja helposti saatavilla jokaisella kotikäynnillä. Sairastuneena yrittäjä ei tee kotikäyntejä, vaan käynnit siirretään tai toteutetaan etäyhteydellä, niiltä osin kuin se on mahdollista. Yrittäjällä on voimassa oleva, tartuntatautilain mukainen rokotussuoja.

Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely ja toiminnan kehittäminen

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.

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain mukaan palveluntuottajan on ”ilmoitettava välittömästi salassapitosäynnösten 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.”

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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.

Palautetiedon hyödyntäminen palvelun 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.

Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan säännöllisesti asiakkaille ja omaisille.

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.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Toivon kotona Oy:llä on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (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 tietoa 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 palveluntuottaja itse. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa.
- Palveluntuottaja toimii yksinyrittäjänä asiakastietojen rekisterinpitäjänä ja vastaa kaikesta asiakastiedon käsittelystä omassa toiminnassaan.
- Palveluntuottaja 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 Terveiden 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.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

- Ennen toiminnan aloittamista palveluntuottaja hankkii tietojärjestelmän, joka täyttää Lupa- ja valvontaviraston sille asettamat olennaiset vaatimukset
 - Palveluntuottaja suorittaa 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 (esim. etäkeskustelut psyykkisen voimien tukena), 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.

9 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

Toivon kotona Oy:n omavalvontasuunnitelma on laadittu 5.7.2026 yrityksen vastuuhenkilön Janica Laineen toimesta, joka vastaa omavalvonnan toteutuksesta ja seurannasta, sekä omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein, seuraavaksi 11/2026.

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.

Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta

Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan aktiivisesti. Omavalvonnan seurannasta nousevat havainnot tai toiminnassa tapahtuvat muutokset, jotka koskevat tuotettavaa palvelua, sen laatua tai asiakasturvallisuutta julkaistaan ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaan välittömästi. Omavalvontasuunnitelma on osa Toivon kotona Oy:n laadunhallintajärjestelmää ja riskienhallintaa.

