SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

2025

Päivitetty 26.9.2025

Sisällys

1. Johdanto 3
2. Soveltamisala 3
3. Palveluntuottajan tiedot, palvelut ja toiminta-ajatus 4
3.1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot 4
3.2 Palvelut ja toiminta-ajatus 5
3.3 Arvot ja toimintaperiaatteet 8
4. Omavalvontasuunnitelman sisältö 9
4.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja vastuunjako 9
4.2 Asiakasturvallisuus 9
4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 9
4.2.2 Vastuu palveluiden laadusta 10
4.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 10
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva ja muistutuksen käsittely 13
4.3 Henkilöstö 15
4.3.1 Henkilöstön riittävyyden seuranta 17
4.4 Monialainen yhteistyö 17
4.5 Infektiot ja hygieniakäytännöt 18
4.6 Toimitilat 18
4.7 Lääkinnälliset laitteet ja lääkehoitosuunnitelma 19
4.8 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 19
4.8.1 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 19
4.8.2 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen 22
4.9 Omavalvonnan riskienhallinta 22
4.9.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 22
4.9.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien käsittely 25
4.9.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 26
4.10 Alihankinta 27
4.11 Valmius ja jatkuvuudenhallinta 27
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 27
5.1 Toimeenpano 27
5.2 Julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen 27

1. Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta perustuu palveluyksikössä toteutettavaan riskienhallintatyöhön, jossa toimintaa ja prosesseja arvioidaan laadun ja turvallisuuden sekä saadun palautteen näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, miten palveluyksikössä käytännön toimenpitein varmistetaan, seurataan ja arvioidaan oman toiminnan laatua ja turvallisuutta. Palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja sen 27 §:n mukaiseen suunnitelman laatimisvelvoitteeseen.

2. Soveltamisala

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta https://valvira.fi/sosiaali-ja- terveydenhuolto/omavalvontasuunnitelma.

Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

3. Palveluntuottajan tiedot, palvelut ja toiminta-ajatus

3.1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottajan tiedot:

Sivina Hoivanet Oy

Y-tunnus: 2663288-2

Vitikka 4, 02630 Espoo

hoivanet@sivina.fi

+358 (0)10 274 4500

1.2.246.10.26632882.10.0

Palveluyksikön tiedot:

Sivina Hoivanet Oy

Vitikka 4, 02630 Espoo

hoivanet@sivina.fi

+358 (0)10 274 4500

1.2.246.10.26632882.10.5

Vastuuhenkilö ja yhteystiedot:

Anna Forstén

Sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö

0451455947

anna.forsten@hoivanet.fi

3.2 Palvelut ja toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ja palvelut:

Sivina Hoivanet Oy tuottaa sosiaalipalveluita seuraavilla alueilla:

- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
- Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Sivina Hoivanet Oy haluaa olla perheiden luottokumppani arjen haasteissa perheiden kotona. Haluamme tehdä perheen arjesta joustavampaa ja helpompaa. Lapsiperheiden kotipalvelumme tähtää lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemiseen ja ongelmien ennaltaehkäisyyn varhaisella ja nopealla tuella. Sivina Hoivanet Oy:n lapsiperheiden palveluista pyritään vastaamaan nopeasti perheen tilapäiseen sekä säännölliseen kotipalvelun tarpeeseen joustavasti ja perheiden tarpeita kuunnellen.

Sivina Hoivanet Oy tarjoaa tällä hetkellä seuraavia ilmoituksen varaisia sosiaalipalveluita:

Lapsiperheiden kotipalvelu:

Lapsiperheiden kotipalvelu on osa sosiaalihuoltolain mukaista kotiin annettavaa tilapäistä sosiaalipalvelua. Se on suunnitelmallista ja sen tavoitteena on tukea perhettä arjessa selviytymisessä. *Kotipalveluilla* tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Tuotamme palvelua palvelusetelillä sekä ostopalveluna hyvinvointialueiden palveluntuottajakumppanina. Tarjoamme perheille sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan koulutetun ja kokeneen työntekijän. Tuen tarve voi syntyä perheessä, mikäli perhe tarvitsee tilapäistä lastenhoitoapua ja tukiverkostoa ei ole saatavilla, toinen vanhemmista sairastuu, perheeseen on syntynyt samanaikaisesti kaksi tai useampi lapsi tai perhettä on kohdannut jokin kriisi.

Lapsiperheiden kotipalvelu on aina suunnitelmallista, tavoitteellista perheen avustamista ja tukemista arjen toimissa, kuten lastenhoidossa ja kodinhoidollisissa tehtävissä. Tavoitteena on

vahvistaa perheen voimavaroja. Asiakaskirjaukset tehdään asianmukaisesti palvelutuottajan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja palvelun toteutumista raportoidaan tilaajalle sopimuksen mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelussa ja kotiin vietävissä palveluissa hoidamme myös neuropsykiatrisen diagnoosin saaneita, sekä kehitysvammaisia ja vammaisia lapsia. **Tämä kattaa myös vammaisen henkilön hoitoavun kotiin.** Hoidettavat ovat aina alle 18-vuotiaita.

Omaishoidon tuki alle 18 v asiakkaille:

Omaishoidon tuella tarkoitetaan omaishoidon tuesta annetun lain 2 §:n mukaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon tai muun huolenpidon turvaamiseksi annettavaa hoitopalkkiota ja palveluja, jotka määritellään hoidettavan palvelusuunnitelmassa. Omaishoidon tukea voidaan myöntää, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee hoitoa tai muuta huolenpitoa. Asiakkaamme ovat alle 18-vuotiaita vammaisia tai pitkäaikaissairaita henkilöitä sekä heidän omaishoitajansa. Tuotamme palvelua palvelusetelillä, jonka perhe on saanut oman hyvinvointialueensa kautta.

Omaishoidon vapaa on tarkoitettu sairaan tai vammaisen henkilön hoivan järjestämiseksi omaishoitajan vapaan aikana. Omaishoitotilanteessa läheisen sairaudesta, vammaisuudesta tai muusta erityisestä tarpeesta koituva hoivan, avun ja tuen tarve sovitetaan osaksi perheen elämää ja järjestämme erityistä tukea ja hoivaa tarvitsevan lapsen, nuoren tai aikuisen hoivan asiakkaan kotioloissa tai harrastuksissa. Omaishoito on aina hoidettavan henkilökohtaiseen hoitoon ja huolenpitoon annettavaa apua, ei kodin ulkopuolista asiointia eikä kodinhoidollisia töitä. Sivina Hoivanet Oy tarjoaa omaishoidon tuen palveluita palvelusetelillä. Omaishoidon tuki perustuu omaishoidon tuesta annettuun lakiin (2005/937) ja siihen myöhemmin tehtyihin muutoksiin, sekä kunkin hyvinvointialueen omaishoidon tuen toimintaohjeisiin. Alle 18-vuotiaiden omaishoidon tuki kohdennetaan vaikeasti vammaisille ja pitkäaikaissairaille lapsille ja nuorille, joiden hoito on terveeseen saman ikäiseen lapseen tai nuoreen verrattuna erittäin vaativaa ja sitovaa.

Asiakaspaikkamäärät:

Lapsiperheiden kotipalvelu	500 asiakaspaikkaa
Muu sosiaalihuollon palvelu; Tukipalvelut, lapsiperheet	80 asiakaspaikkaa
Omaishoidon sijaistus ja vammaisen henkilön hoitoapu kotiin	50 asiakaspaikkaa

3.3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavia **arvoja** ovat ammattitaitoisuus, luotettavuus, aitous sekä yhteisöllisyys.

Ammattitaitoisuus - Koulutamme työntekijämme ja tarjoamme heille mahdollisuuden jatkuvaan kehittymiseen. Ammatillinen osaaminen näkyy tietotaitona, empatiana sekä läsnäolo- ja vuorovaikutustaitoina konkreettisessa asiakastyössämme erilaisten perheiden parissa. Vahvasta ammattitaidosta kertoo myös korkea asiakastyytyväisyytemme.

Luotettavuus – Hoitotyössä luottamus on kaiken perusta. Haluamme olla perheille kuin luotettava perheenjäsen. Ymmärrämme, että luottamus on ansaittava.

Aitous – Arvostamme aitoutta. Meille aitous on uskallusta olla kokonaisvaltaisesti oma itsensä ja kykyä arvostaa muita ihmisiä sellaisina kuin he ovat.

Yhteisöllisyys – Uskomme verkostoihin ja yhteisöllisyyden voimaan. Haluamme myös yhdistää ihmisiä toisiinsa, luoda verkostoja. Yhdymme sanontaan: ”It takes a village to raise a child” (tarvitaan koko kylä kasvattamaan lapsi).

Vastuullisuus ja **eettisyys** toimivat toimintamme peruskivinä. Haluamme toimia vastuullisena työnantajana ja aktiivisena yrityskansalaisena. Vaalimme yleisesti eettisiä toimintatapoja ja uskomme, että avoin toimintamallimme herättää luottamusta sekä asiakkaissamme että omissa työntekijöissämme. Kuljemme asiakkaan rinnalla ja pyrimme jatkuvasti avoimeen ja rehelliseen vuorovaikutukseen kaikkien yhteistyötahojemme kanssa.

4. Omavalvontasuunnitelman sisältö

4.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja vastuunjako:

Omavalvontasuunnitelman on laatinut sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö Anna Forstén. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Anna Forstén sekä yrityksen johtoryhmä.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljän (4) kuukauden välein, sekä aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu palveluiden laatuun, määrään ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osana työntekijän perehdyttämistä. Muutoksista tiedotetaan aina henkilöstöä ajantasaisesti. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on nähtävillä aina viimeisimpänä versiona yrityksen nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettu huomioon palautetieto, joka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon. Palautetta keräämme sähköisesti kuukausittain asiakkailta, työntekijöille teetämme vuosittain työtyytyväisyyskyselyn.

4.2 Asiakasturvallisuus

4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatua valvotaan pääosin puheluiden sekä kirjallisen viestinnän keinoin. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa matalankynnyksen sähköinen maksuton palaute työntekijän käynnin jälkeen. Arviointiasteikko on 0–10, jolloin 10 tarkoittaa erittäin tyytyväistä. Mikäli asiakas antaa 7 tai heikomman, olemme aina välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja selvitämme, miten voisimme jatkossa toimia paremmin. Henkilöstön työtyytyväisyys vaikuttaa asiakastyön laatuun ja olemmekin vuonna 2024 erityisesti selvittäneet työntekijän sitoutumiseen ja työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ja tehnyt toimintasuunnitelmaa sen kehittämiseksi. Työntekijöille toteutetaan myös vuosittain aina työtyytyväisyyskysely, josta nostamme 3 kehityskohdetta aina seuraavalle vuodelle. Jokainen työntekijä käy läpi kattavan perehdytyksen työsuhteen alussa, jolla pyrimme takaamaan korkeaa palvelun laatua asiakkaille. Täydennyskoulutuksia järjestämme vuosittain. Aiheet koulutuksiin

selvitämme pääasiassa työntekijälähtöisesti työtyytyväisyyskyselyn yhteydessä, mihin koetaan eniten tarvetta kouluttautua.

4.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Yrityksen johtoryhmän vastuulla on palvelutoiminnan strateginen johtaminen ja sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö Anna Forsténin vastuulla on palvelutoiminnan operatiivinen johtaminen. Johtamista tukee muun muassa viikoittain johtoryhmätyöskentely ja viikoittaiset tilannekatsauspalaverit. Soteriin rekisteröidyllä vastuuhenkilöllä Anna Forsténilla, on vastuulla palvelun laadun seuraaminen ja se, että palvelua toteutetaan palveluiden sääntökirjojen ja puitesopimusten mukaisesti.

Työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi työntekijän ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan puutteista palvelun laadussa ja asiakasturvallisuudessa. Työntekijöillä on toimintaohjeet ilmoituksen tekemiseen.

Palvelun laatuun liittyviä palautteita käydään viikoittain läpi johtoryhmässä sekä tiimipalavereissa. Palvelua kehitetään saatujen palautteiden perusteella ja tehdään korjaavia toimenpiteitä.

4.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaat tulevat Hoivanet Oy:n asiakkaiksi hyvinvointialueen palveluseteli- ja/tai ostopalvelun kautta. Palvelutarpeen arvioinnin tekee hyvinvointialueen viranomaiset. Asiakkaalla tarkoitetaan perhettä, jolle on myönnetty kaupungin/kunnan sähköinen palveluseteli tai maksusitoumus lapsiperheiden kotipalveluun.

Pyrimme aina pitämään ajan tasalla palse.fi ja parasta palvelua järjestelmissä ajantasaiset tiedot palveluun pääsystä, jotta asiakas jo yhteydenottovaiheessa tietää, onko meillä mahdollisuus ottaa vastaan uusia asiakkaita ja kuinka nopealla aikataululla. Ostopalvelutilauksissa, raportoimme tilaajaa aika-ajoin siitä, millainen henkilöstötilanne meillä on ja miten pystymme ottamaan uusia asiakkaita. Jotta asiakas pääsisi palveluun mahdollisimman pikaisesti, teemme jatkuvasti töitä rekrytoinnin eteen, jotta henkilöstöä olisi riittävä määrä.

Asiakas (perhe) tai tilaaja (hyvinvointialue) ottaa yhteyttä Hoivanet Oy:n asiakaspalveluun 0102744500 puhelimitse arkisin klo 8–16 tai sähköpostilla hoivanet@hoivanet.fi 24/7. Palvelutarve kartoitetaan keräten asiakkaan esitiedot ja erityistoiveet mahdollisimman sopivan työntekijän löytymistä varten. Tarvittaessa sovimme aloituspalaverin, jossa on mukana asiakas, tilaaja ja Hoivanet Oy:n hoitaja tai edustaja.

Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Lapsiperheiden kotipalvelussa, jossa palvelusuunnitelma vaaditaan, hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan taakse asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaa päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa työntekijää työskentelemään tavoitteellisesti asiakkaan edun mukaisesti ja asiakasta saavuttamaan palvelulle asetetut tavoitteet.

Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan asiakkuuden alussa yhdessä asiakkaan kanssa ja päivitetään tarvittaessa. Päivittäminen on Sivina Hoivanet Oy:n asiakaspalvelun vastuulla. Palvelusuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan aktiivisesti. Palvelusuunnitelma on nähtävillä asiakkaan kanssa työskenteleville työntekijöille. Palvelusuunnitelmat lähetetään hyvinvointialueella, mikäli näin on sovittu.

Palveluseteliasiakkaiden kanssa, Sivina Hoivanet Oy:n asiakaspalvelu laatii yhdessä suunnitelman palvelusetelituntien toteutumiseksi. Suunnitelmassa mietitään asiakkaan tarve hoidolle ja miten tuntien käyttäminen parhaiten palvelisi asiakkaan voimavarojen palauttamista. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan toive tapahtuvalle hoidolle, esim. ulkoilua lasten kanssa, vanhemman lepo tai muusta vastaavasta. Puitesopimuksen kautta tulleille asiakkaille palvelusuunnitelma luodaan hyvinvointialueen tekemän palvelutarpeen arvioinnin pohjalta sekä yhdessä asiakkaan kansa käydyn keskustelun pohjalta. Palvelun toteutumista seurataan työvuorokirjauksiin tehtyjen asiakaskirjausten perusteella ja raportoidaan tilaajalle heidän osoittamallaan tavalla.

Ensisijaisesti on hyvinvointialueen tehtävä tuoda asiakkaalle tiedoksi hoidon sisältö ja mitä asiakkaan on mahdollista palvelulla saada. Hoivanetin asiakaspalvelu kertoo vielä palvelun alkaessa asiakkaalle Hoivanetin toimintamallista ja muistuttaa myös, että jos matkan varrella herää kysymyksiä, voi asiakas olla aina yhteydessä asiakaspalveluumme.

Hoivanetin palveluehdot ovat nähtävillä yrityksen nettisivuilla ja linkki palveluehtoihin lähetetään aina uudelle asiakkaalle palvelun alkaessa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakasta osallistetaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen niin paljon kuin mahdollista.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta ja hänen kotiaan on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa puitesopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Mikäli asiakas kokee Sivina Hoivanetin asiakkaana epäasiallista kohtelua, hän voi aina olla yhteydessä palveluista vastaavaan henkilöön (Anna Forsten). Asia käydään läpi kaikkien osapuolien kanssa puhelimitse, tapaamalla tai viestitse. Tarvittaessa tehdään vaadittavia toimenpiteitä.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Sivina Hoivanetilla sosiaalipalveluissa työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle ihmiselle kuuluva perusoikeus. Se muodistuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Hyvinvointialue vastaa asiakkaalle myönnetystä palvelusetelistä ja ostopalvelutilauksesta ja vastaa siitä, että palvelutarpeen arvio on tehty oikein perustein ja asiakasta kuunnellen ja tilanne huomioiden. Sivina Hoivanet Oy huolehtii, että palvelua toteutetaan asianmukaisesti ja raportoi hyvinvointialueelle, mikäli huomaa väärinkäytöstä.

Pyrimme aina tarjoamaan asiakkaalle palvelua heidän omalla äidinkielellään, jos se on mahdollista tai muulla kielellä, jolla perhe pystyy ja haluaa kommunikoida. Olemme rehellisiä työntekijöiden kielitaidosta ja otamme vastaan vain tilauksia, joita pystymme toteuttamaan perheen toivomalla kielitaidolla. Jokaisella perheellä on oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus esittää palvelun alkaessa toiveita siitä, millaista työntekijää juuri heidän perheensä tarvitsee ja millaista osaamista. Ennen ensimmäistä työvuoroa työntekijä on aina yhteydessä perheeseen, jotta perhe pääsee tutustumaan hoitajaan ja perhe voi esittää toiveitaan

työntekijän käyntien suhteen. Näin voimme aloittaa jo varhaisessa vaiheessa luottamussuhteen luomisen. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa hoitajaa hyvin perusteluin. Pyrimme aina toteuttamaan palvelun asiakkaan toivomina ajankohtina, kuitenkin niin, että käynnit ovat sopimuksen mukaiset. Työskentelytapamme ”kodissa kodin tavalla” kertoo tavastamme kunnioittaa asiakkaan oikeuksia ja perheen sisäisiä toimintatapoja.

Asiakkaalla on myös oikeus lopettaa palvelu Hoivanetin tarjoamana koska tahansa ja tilata palvelua toiselta palveluntuottajalta. Mikäli asiakas on saanut palvelua kaupungin antamalla maksusitoumuksella, keskustelee Hoivanetin henkilökunta aina ensin tilaajan kanssa, ennen kuin palvelu keskeytetään ja käydään yhdessä läpi syyt palvelun keskeytykselle.

Sivina Hoivanet ei käytä toiminnassaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista vaativia toimia.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva ja muistutuksen käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnannasta 701/2023 pykälässä 29 § säädetään palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Sosiaalipalveluiden vastuuhenkilö Anna Forsten 0451455947, anna.forsten@hoivanet.fi

Helsingin palvelusetelipalveluissa muistutuksen vastaanottaja on Helsingin hyvinvointialue. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti muistutuslomakkeella, joka löytyy osoitteesta:

https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/tyytymattomyyshoitoon-tai-palveluun

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:
Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltolainsoveltamiseen liittyvissä asioissa. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisäksi seurata asiakkaiden oikeuksien ja asemankehitystä kunnassa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat
Jenni Henttonen (vastaava) **ja Terhi Willberg.**
p. **029 151 5838**.
sähköposti: **sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi**

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)
Satu Laaksonen
Puh. 0941910230
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00

Sähköpostiyhteydenotot:
sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Avoinna ma-to 09-11
Soita +358 9 310 43355

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluu sosiaalihuollon asiakkaiden neuvominen koskien näiden asemaa ja oikeuksia. Sosiaaliasiavastaava myös avustaa asiakasta silloin, kun tämä haluaa tehdä muistutuksen koskien kohteluaan. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on lisäksi tiedottaa sosiaalihuollon

asiakkaiden oikeuksista. Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja avustaa, jos esimerkiksi olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun. Potilasasiavastaava voi myös avustaa sinua muistutuksen tekemisessä. Potilasasiavastaava ei voi ottaa kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko.

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa:

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Mikäli olet tyytymätön saamaasi palveluun, ota ensin yhteyttä yritykseen, jolta olet ostanut palvelun. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen huomaamisen jälkeen ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä tai muusta ratkaisusta. On suositeltavaa tehdä vaatimukset kirjallisesti. Mikäli et saa toivomaasi ratkaisua yritykseltä, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. He tarjoavat maksutonta neuvontaa ja voivat auttaa sovittelussa riitatilanteissa.

Kuluttajaneuvonta: 0951101200

Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yrityksen johtoryhmässä ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 0–5 vuorokautta, kuitenkin enintään 14 vuorokautta. Helsingin palvelusetelipalveluissa muistutuksen vastaanottaja on Helsingin hyvinvointialue.

4.3 Henkilöstö

Pyrimme vastaamaan kasvavaan palvelukysyntään nopeallakin aikataululla. Tällä hetkellä Sivina Hoivanetillä työskentelee lapsiperheiden kotiin vietävissä palveluissa noin 80 aktiivista sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan tuntityöntekijää. Noudatamme hyvinvointialueiden määrittelemiä kelpoisuusvaatimuksia. Pääasiassa henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneista lähihoitajista. Työntekijät ovat Hoivanetin omia työntekijöitä.

Esihenkilöllä on säännöllisesti ja tarvittaessa työntekijöiden kanssa tapaamisia tai keskusteluita, jossa käydään läpi työntekijöiden hyvinvointia ja työtilannetta. Lisäksi esihenkilö on hyvin tavoitettavissa, mikäli työntekijä haluaa jutella.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Hoivanet panostaa rekrytointiin ja työntekijöiden laatuun. Hoivanetillä on jatkuva rekrytointi päällä, jotta voimme vastata nopeasti perheiden palvelukysyntään. Työntekijöitä palkattaessa otetaan aina huomioon ensisijaisesti henkilöstön koulutus, soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Hoivanetissä vaadimme työnhakijalta palveluun soveltuvan koulutuksen, pääasiassa lähihoitaja, mutta hyvinvointialueilla on sen lisäksi myös eroavaisuuksia ja erikseen hyväksytettäviä tutkintoja. Soveltuva (koulutus + kokemus) työnhakija haastatellaan, sen jälkeen soitamme hakijalta 1–2 suosittelijaa työnhakijan aiemmista työpaikoista, joissa hän on työskennellyt lasten tai perheiden parissa. Lisäksi tarkastamme rikosrekisteriotteen ja mahdollisen Valviraan rekisteröitymisen (lähihoitaja tai vastaava). Mikäli esihenkilön mielestä hakija on koulutukseltaan soveltuva ja kokemuksen puolesta pätevä (toivomme usein aiempaa kokemusta kotona tehdystä lastenhoitotyöstä tai muusta asiakkaan kotona tehdystä hoivatyöstä) ja saa hyvät suositukset, tehdään myönteinen palkkauspäätös.

Perehdytys tapahtuu oppimisalustamme kautta, joka on integroituna toiminnanohjausjärjestelmäämme. Oppimisalustalla aloittava työntekijä saa omaan tahtiin käydä laajan perehdytysmateriaalin läpi ja tehdä samalla oppimistehtäviä, varmistaaksemme opitun ymmärtämisen. Itsenäisen perehdytyksen jälkeen, sovitaan tapaaminen esihenkilön kanssa, jossa käydään läpi vielä mahdolliset perehdytyksessä nousseet kysymykset ja varmistetaan, että uudella työntekijällä on hallussa kaikki se tietotaito, mitä työ edellyttää. Perehdytys on työntekijän saatavilla koko työskentelyn ajan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä vaaditaan riittävää suullista ja kirjallista suomen kielen taitoa, jonka arviointi on työantajan vastuulla. Työntekijöiden kielitaito varmistetaan henkilökohtaisella haastattelulla. Jokaiselta työntekijältä vaaditaan rikostaustaote alaikäisten ja vammaisten kanssa työskentelyä varten.

Sivina Hoivanet Oy ei toistaiseksi ota opiskelijoita työtehtäviin.

Henkilöstö Soteri-rekisteröinnin mukaan:

Palvelupäällikkö 1kpl

Asiakaspalvelu 2kpl

Sote-alan AMK-koulutettu 15kpl

Lähihoitaja tai vastaava 35kpl

Tällä hetkellä työntekijät ovat tuntityöntekijöitä, Sivina Hoivanetilla ei ole vakituisia työntekijöitä.

4.3.1 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta ja määrästä. Sivina Hoivanetilla huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen palveluiden järjestämisestä. Asiakkaille pyritään järjestämään aina sama tuttu työntekijä asiakkaan toistuvaan tarpeeseen ja sijaisia käytetään tarvittaessa, pääasiassa loma-aikoina ja työntekijän sairastuessa. Sivina Hoivanetilla on kattava henkilöstö ja lähes aina perheelle löytyy sijainen akuutissakin tilanteessa, mikäli asiakas näin toivoo. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti ja rekrytoimme aktiivisesti uusia työntekijöitä. Lähiesihenkilötyöhön on järjestetty aikaa.

Sijaisjärjestelmämme on pääosin hyvin toimiva ja perheet saavatkin useimmiten sijaisen jo samalle päivälle työvuoroon, jos heidän oma työntekijänsä esimerkiksi sairastuu. Asiakkaat kuitenkin saavat itse päättää, haluavatko he ottaa sijaista vai sopivatko he oman työntekijänsä kanssa korvaavan vuoron toiselle päivälle. Pääasiassa jokaisella perheellä on 1–2 omaa työntekijää, jotka heillä työskentelevät. Panostamme jatkuvaan rekrytointiin ja työntekijöidemme työhyvinvointiin, jotta meillä olisi mahdollisimman hyvä ja kattava henkilöstö palvelemaan lapsiperheitä.

Hoivanetillä järjestetään omia koulutuksia. Koulutuksissa olemme panostaneet pääosin erityisen tuen lasten kanssa työskentelyyn, koska asiakasperheissämme valtaosassa on erityisen tuen lapsia. Lisäksi koulutuksia järjestetään kirjaamiseen liittyen, sekä jokaisella työntekijällä on oikeus suorittaa ensiapukoulutus Sivina Hoivanetin kautta. Työntekijöille on tarjolla myös työnohjausta tarvittaessa. Mahdollistamme myös muita tarpeellisia koulutuksia työntekijöillemme.

4.4 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri

toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Hoivanet tekee aktiivisesti yhteistyötä hyvinvointialueiden sekä perheen muiden yhteistyötahojen kanssa, mikäli se on palvelun laadukkaan toteutumisen kannalta oleellista. Hoivanet osallistuu tarvittaessa perheiden verkostopalavereihin tai muihin yhteistyötapaamisiin. Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa toteutetaan aina sopimuksen ja tilauksen mukaisesti, asiakkaan luvalla, yhteistyössä ja tämä kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

4.5 Infektiot ja hygieniakäytännöt

Palveluja toteutetaan asiakkaan kotona ja asiakkaan kodissa tapahtuvilla välineillä ja tavaroilla (astiat, lelut, rattaat yms.) Hoivanetissä työntekijät noudattavat normaalia käsihygieniaa, kulkevat töihin puhtailla ja asianmukaisilla vaatteilla ja ei käytä liian voimakkaita hajusteita eivätkä tupakoi työvuoron aikana.

Työntekijämme ei mene perheeseen, mikäli perheessä on sairastuttu hyvin helposti tartuttaviin virus- tai bakteeriperäisiin infektioihin, vaan perhettä on ohjeistettu tällöin perumaan työvuoro. Samoin on toisinpäin, työntekijä ei mene sairaana työvuoroon.

Sivina Hoivanet Oy noudattaa valtakunnallisia ohjeistuksia, mikäli epidemia uhkaa. Korona-aikana yrityksellä oli asiakkaille ja työntekijöille ohjeistus, jota noudattamalla pyrimme välttämään tartuntoja ja tautien leviämistä.

Sivina Hoivanet Oy on laatinut erillisen hygienia- ja infektiotorjuntaohjeen. Tämä ohjeistus on työntekijöiden luettavissa osana perehdytystä.

4.6 Toimitilat

Asiakastyö tapahtuu asiakkaiden, eli lapsiperheiden omassa kodissa. Joskus voi poikkeuksena olla perheen tai hyvinvointialueiden osoittamat muut tilat, perheen tilanteen vuoksi, kuten turvallisuussyistä. Mikäli työntekijä havaitsee toimintaympäristössä turvallisuuteen vaikuttavia riskejä, on hän velvollinen raportoimaan niistä työnantajalle viivytyksettä.

Hoivanetin toimisto sijaitsee Espoossa, osoitteessa Vitikka 4. Sivina Hoivanetin toimitiloissa ei tavata asiakkaita. Työntekijät saattavat joskus poiketa toimistolla ja ovat aina tervetulleita. Toimistolla on työntekijöiden mahdollista tulla käymään milloin vaan, esim. syömään lounas, palaveriin tai kahville.

4.7 Lääkinnälliset laitteet ja lääkehoitosuunnitelma

Sivina Hoivanetilla ei ole lääkinnällisiä laitteita. Mikäli asiakkaalla on kotonaan käytössä lääkinnällisiä laitteita, vastaa asiakas perehdytyksestä niiden käyttöön.

Yksikön henkilöstön toimenkuvaan ei kuulu lääkehoidolliset toimenpiteet. Lasten lääkehoidosta vastaa vanhempi, joka myös toteuttaa lääkehoidon.

4.8 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sivina Hoivanetilla on toiminnanohjausjärjestelmä, joka toimii myös asiakastyössä käytettävänä henkilötietoja sisältävänä tietojärjestelmänä. Järjestelmätoimittajalla on Valviran hyväksyntä B. Lisäksi yrityksellä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä. Jokainen työntekijä saa järjestelmän käyttöön perehdytyksen työsuhteen alussa. Jokaisesta järjestelmämuutoksesta, työntekijät saavat lisäkoulutusta, mikäli se vaikuttaa heidän työskentelyynsä. Olemme laatineet tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelman laatimisesta ja ylläpidosta vastaa tietoturvavastaava Pasi Pietilä ja it-vastaava Piia Jouttela, jotka vastaavat myös suunnitelman valvomisesta ja toteutumisen seurannasta yhdessä esihenkilöiden kanssa (muun muassa tietoturva- ja tietosuojakoulutukset, käyttöoikeuksien antaminen). Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin.

4.8.1 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun ja tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Kaikki sosiaalipalveluiden asiakkaita koskevat asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Hoivanetin tietosuojasta vastaava on Pasi Pietilä.

Noudatamme seuraavia lakeja:

- Henkilötietolaki (523/1999)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Asiakaslaki (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Lisäksi noudatamme hyvinvointialueiden laatimien sääntökirjojen antamia ohjeita asiakastietojen säilyttämisestä.

Asiakkaiden henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja kerätään vain siinä määrin kuin se toiminnan kannalta on oleellista / välttämätöntä. Kaikki em. asiakirjat säilytetään pääsääntöisesti sähköisesti tai vaihtoehtoisesti lukollisessa kaapissa. Sähköpostilla (paitsi turvaposti) tai tekstiviestillä ei lähetetä mitään materiaalia asiakkaan nimellä tai muuten tunnistettavissa olevilla tiedoilla.
Henkilöstöä on ohjeistettu vaitiolovelvollisuuden noudattamiseen kaikessa toiminnassa myös työajan ulkopuolella. Ohjeistus koskee esim. puhelukäytäntöjä ja sosiaalisessa mediassa toimimista.

Hyvinvointialueille tuotetuissa sosiaalipalveluissa, hyvinvointialue on päärekisterinpitäjä. Sivina Hoivanet huolehtii asianmukaisista ja lain vaatimista asiakaskirjauksista ja niiden toimittamisesta tilaajalle ja tämän jälkeen on velvollinen hävittämään kaikki asiakasta koskevat tiedot ja kirjaukset.

Sivina Hoivanet Oy tietosuojavastaavana toimii:

Pasi Pietilä, pasi.pietila@sivina.fi, 0500620672

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä ohjeistuksista vastaa:

Anna Forstén, anna.forsten@hoivanet.fi, 0451455947 ja Pasi Pietilä, pasi.pietila@sivina.fi, 0500620672

Sivina Hoivanetilla on laadittuna tietoturvasuunnitelma, joka on erillinen asiakirja, mitä ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yrityksen ja yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Julkisesti nähtäväksi on asetettu Sivina Hoivanetin tietosuojaseloste, joka on myös nähtävillä yrityksen kotisivuilla. Tietosuojaselosteessa kerrotaan myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista.

Sivina Hoivanet Oy kerää rekisteröidyistä vain sellaisia henkilötietoja, jotka ovat olennaisia käyttötarkoituksen kannalta ja muodostavat loogisen kokonaisuuden. Henkilötietojen antaminen on välttämätöntä lainsäädäntöön perustuvien velvoitteiden täyttämiseksi. Sivina Hoivanet Oy ei ylläpidä paperilla olevia rekistereitä. Henkilötietojen luovutus markkinointitarkoitukseen on vapaaehtoista. Asiakasta koskevat tiedot saadaan asiakkaalta, tämän huoltajalta, lähiomaiselta tai asiakkaan lailliselta edustajalta. Asiakkaan suostumuksella tietoja voidaan saada myös muilta sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiltä. Asiakasrekisteriin tallennettujen tietojen osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä säilytysajoista. Kun henkilötietojen säilyttämiseen liittyvä velvoite poistuu, poistamme asiakkaidemme tiedot tai luovutamme ne tarvittaessa rekisterinpitäjän, kuten hyvinvointialueen haltuun. Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja voidaan luovuttaa asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella tai lainsäädännön nojalla. Tietoja luovutetaan vaadituilta osin lainsäädännöllisin perustein muun muassa kansalliseen sähköiseen arkistoon (KANTA).

Tietojen siirto Euroopan ulkopuolelle:

Mitään henkilötietoja ei siirretä Euroopan/Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Kaikkia henkilötietoja käsitellään varmistaen tietojen tietosuoja ja turvallisuus. Käsittelyssä käytetään asianmukaisia suojaustoimia huomioiden muun muassa ympäristö, salasanat ja palomuuri. Asiakastietoihin on pääsy vain nimetyillä henkilöillä yksilöidyin käyttäjätunnuksin. Henkilökunnalla on lainsäädännön perusteella vaitiolovelvollisuus.

Perehdytämme jokaisen työntekijän yrityksen omavalvontaan ja tietoturvaan ennen asiakastyön aloitusta. Kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapito- ja tietoturvasitoumuksen osana työsopimustaan.

Asiakkaalla on aina oikeus saada itseään koskevat tiedot sekä asiakaskirjaukset. Asiakaskirjaukset toimitamme aina tilaajalle, joka huolehtii kirjauksien toimittamisesta asiakkaalle. Asiakaskäyntien yhteydessä, avoimuuden lisäämiseksi, työntekijä keskustelee asiakkaan kanssa häntä koskevien tietojen kirjaamisesta.

Asiakkaalla on oikeus saada yritykselle toimittamansa henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, sekä halutessaan siirtää kyseiset tiedot toiselle

rekisterinpitäjälle. Oikeutta sovelletaan ainoastaan henkilötietojen automaattiseen käsittelyyn, eikä oikeus kata sellaisia tietoja, jotka rekisterinpitäjä on itse luonut rekisteröidyn toimittamien tietojen pohjalta (tietosuoja.fi).

Palveluntuottajalla on myös velvollisuus välittää asiakasta koskevat tiedot tilaajalle, tilaajan osoittamalla tavalla.

Hoivanetin sosiaalipalveluiden esihenkilö on kirjaamisasiantuntija ja saanut viimeaikaisimman koulutuksen sosiaalialan asiakaskirjaamiseen. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään tuottamaan laadukasta asiakaskirjausta. Kirjaamisesta on pidetty myös aika ajoin koulutuksia, jolla varmistetaan myös lapsiperheiden kotipalvelussa työskenteleville päivittyvä ajantasainen tieto tämän hetken asiakaskirjaamisesta. Asiakaskirjaamisesta löytyy Hoivanetillä työntekijöiden dokumenttipankista aina saatavilla oleva perehdytysmateriaali hyvään ja laadukkaaseen kirjaamiseen.

4.8.2 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen

Palautetta palvelun laadusta kerätään jatkuvasti. Asiakasmäärät ovat jatkuvasti kasvussa ja haluamme tuottaa palveluita laadullisesti ja kestävästi. Asiakkaiden tyytyväisyyttä kysytään matalalla kynnyksellä tekstiviestin muodossa kuukausittain. Mikäli asiakkaan kokonaistyytyväisyys on 7 tai alle, olemme viivytyksettä yhteyttä asiakkaaseen selvittääksemme alhaisen tyytyväisyyden ja miettien, miten voisimme toimintaamme kehittää ja parantaa jatkossa. Kaikkea saatua palautetta hyödynnämme toiminnan ja palveluiden laadun jatkuvassa kehittämisessä. Palautteen käydään läpi joka ajantasaisesti asianomaisten kesken ja laajemmin joka toinen viikko yhteisissä palavereissa ja tarvittaessa viikoittain johtoryhmän kanssa.

Työntekijöiden tyytyväisyyttä ja hyvinvointia selvitämme kerran vuodessa tehdyllä työtyytyväisyyskyselyllä. Lisäksi pyrimme olemaan helposti lähestyttäviä, jotta palautetta voi antaa aina kun siihen kokee olevan tarvetta.

4.9 Omavalvonnan riskienhallinta

4.9.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Johtoryhmän ja sosiaalipalveluiden palvelupäällikön vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Johto vastaa yhdessä palveluista vastaavan kanssa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työntekijöiden vastuulla on viipymättä ilmoittaa esille tulleista epäkohdasta, riskeistä ja vaaratilanteista esihenkilölleen. Palveluista vastaava informoi kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa ilmoituksesta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa johdon, työntekijöiden, kuntien ja perheiden yhteistyö on avainasemassa. Kriittiset työvaiheet ja riskitilanteet pyritään yhdessä tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään. Kannustamme jatkuvasti siihen, että jokainen työntekijä uskaltaisi rohkeasti kertoa pienimmästäkin huolenaiheesta liittyen omaan tai asiakkaan turvallisuuteen.

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta, mutta myös työntekijöiden näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemäärämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri.

Mahdollisia riskitilanteita kotiin vietävissä palveluissamme ovat työntekijästä johtuvat riskitilanteet, perheestä johtuvat riskitilanteet sekä ympäristöstä johtuvat riskitilanteet.
Palveluitamme toteutetaan asiakkaiden kodeissa sekä ulkona esimerkiksi piha-alueilla ja puistoissa. Todennäköisimpiä mahdollisia vaaratilanteita ovat muun muassa tavalliset kotitapaturmat (palovammat, allergiakohtaukset, myrkytykset sekä kaatumiset) sekä ulkoillessa esimerkiksi talvella liukastumiset ja kaatumiset. Epätavallisempia riskitilanteita on esimerkiksi aggressiivinen asiakas.

Jokainen työntekijä on Hoivanetillä tai aiemmin muussa yhteydessä ensiapukoulutettu ja jokainen työntekijä on työmatkoilla ja työvuorojen aikana tapaturmavakuutettu.

Työntekijät ovat perehdytetty työhönsä painottaen hoidettavan lapsen/lasten silmälläpidon tärkeyttä. Työntekijät tietävät, että pitämällä lapsen koko ajan näkyvissä, he ennaltaehkäisevät jo suurelta osin mahdollisia haittatapauksia työvuoron aikana. Lisäksi käymme tilaajan asiakas/hyvinvointialue aina perheen taustatiedot hyvin läpi, jotta työntekijällä olisi mahdollisimman hyvä käsitys perheen tilanteesta ja tarpeesta tiedossa aloittaessaan työskentelyn perheessä ja näin pystymme arvioimaan tarvittavan henkilöstömäärän perheeseen.

Hoivanetin perehdytyksessä käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi toimenpiteet, miten toimia, jos työvuorossa kohtaa aggressiivisen asiakkaan, lapsi tai vanhempi. Järjestämme mahdollisia koulutuksia, joissa paneudumme eri kohderyhmiin ja eri elämäntilanteissa olevien perheiden kohtaamiseen. Varustamme työntekijämme hyvällä tiedolla ja taidolla välttääksemme mahdolliset riskitilanteet. Hyvä yhteistyö perheiden kanssa ja perheiden kuunteleminen oman lapsensa asiantuntijana vähentää huomattavasti riskitilanteiden syntymistä. Työntekijä ei saa yksin lapsen kanssa ollessaan suorittaa kiinnipitotilannetta, ellei se ole työntekijän tai lapsen edun mukaista ja välttämätöntä.

Työn keskipisteessä on lapsi ja perhe. Jos työntekijä huomaa lapsen kaltoinkohtelua tapahtuneen, tulee hänen ottaa yhteyttä Hoivanetin vastuuhenkilöön tai mahdollisesti kunnan sosiaali- ja kriisipäivystykseen, mikäli kyse on akuutista hädästä. Jokainen asia käsitellään vallitsevien lakien mukaan. Jokaisella työntekijällä on vastuu tehdä lastensuojeluilmoitus, mikäli tämä katsotaan tarpeelliseksi. Olemme jatkuvassa yhteistyössä tilaajan kanssa ja raportoimme aina tilanteen niin vaatiessa lisäten kaikkien tietoisuutta.

Jokainen raportoitu haittatapahtuma käsitellään asianmukaisella tavalla yhdessä asiakkaan, työntekijän ja vastuuhenkilön kesken ja tapahtuneen vakavuusasteen mukaan. Asia viedään tarvittaessa eteenpäin muille tahoille, kuten hyvinvointialueelle tilaajalle.

Mikäli hoitaja kokee työvuoron aikana traumaattisen tapahtuman, on työntekijälle aina saatavilla keskusteluapua asian läpikäymiseksi. Hoivanetilla on työterveyshuolto Pihlajalinnan kanssa, jonka kanssa on sovittu yhteistyöstä työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Olemme luoneet Hoivanetin turvaohjeet mahdollisten erilaisten riskien ennaltaehkäisyyn ja toimintatavat eri riskitilanteisiin, jotka käymme perehdytyksessä yksityiskohtaisesti läpi, jotta hoitajat osaavat toimia hätätilanteessa.

4.9.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien käsittely

Asiakkaan kotiin ja työvuoron aikana liittyvät mahdolliset riskitilanteet otetaan aina puheeksi perheen kanssa ja mietitään yhdessä, kuinka riskitilanteita voisimme ennaltaehkäistä.

Sivina Hoivanetin henkilöstöllä on **ilmoitusvelvollisuus** koskien havaitsemiaan asiakasturvallisuuteen tai omaan turvallisuuteen kohdistuvia riskejä, epäkohtia ja laatupoikkeamia puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostitse. Nämä käsitellään yrityksessä mahdollisimman pian, aloittaen 24 h kuluessa tiedon saamisesta tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Henkilöstöä on ohjeistettu ilmoituksen tekemisestä, eikä ilmoituksen tekijään kohdisteta mitään kielteisiä vastatoimia. Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit puhelimitse, viestitse tai sähköpostilla asiakaspalveluumme tai palvelun vastuuhenkilölle, myös asiakaspalautekyselyn kautta. Nämä käsitellään yrityksen sisällä mahdollisimman pian, kuitenkin 7 arkipäivän kuluessa.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu myös keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa myös tilaajan (hyvinvointialue) kanssa. Läheltä piti -tilanteista, on ohjeistettu työntekijöitä ottamaan asia puheeksi aina perheessä sekä myös olemaan yhteydessä Hoivanetin toimistoon, joko asiakaspalveluumme (hoitajapuhelimeen) tai esihenkilöön Anna Forsteniin. Tarvittaessa aina arvioimme jatkotoimenpiteet ja vaatiiko tilanne lisäresursseja perheeseen, esim. kahden hoitajan. Läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat kirjaamme aina asiakkaan profiilin taakse ja miten asia on käsitelty. Tarvittaessa tilanteet käymme läpi myös palvelua ostavan hyvinvointialueen kanssa.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemiseksi. Haittatapahtumat käydään aina läpi yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa. Asiakkaita ohjeistetaan aina tapauskohtaisesti, miten ja mistä mahdollisia korvauksia voi hakea. Tapaturmat, haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voidaan ilmoittaa puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostitse. Tapahtumat kirjataan ja käsitellään työsuojelun toimintaohjelman mukaisesti yrityksen johdon toimesta. Riskienhallin prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Tapauskohtaisesti mietimme aina, mikä on johtanut läheltä piti -tilanteeseen tai haittatapahtumaan. Mietimme, onko jotain mitä olisi voinut tehdä toisin ja esihenkilön vastuulla on varmistaa työntekijän kanssa, että miten toimintatapoja muuttamalla, voisimme seuraavalla kerralla paremmin ennaltaehkäistä edellä mainittuja tilanteita.

Sivina Hoivanetissa, jokainen työntekijä on tapaturmavakuutettu työmatkojen ja työvuoron aikana. Lisäksi jokaiselle työntekijälle on tarjolla lakisääteinen työterveyshuolto. Työntekijöille on huolehdittu myös vapaa-ajan tapaturvavakuutus.

Muita ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia ovat:

Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, Sivina Hoivanet Oy:n sosiaalipalveluiden työntekijät ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Heillä on myös tietyissä tilanteissa velvollisuus tehdä ennakollinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää. Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle, joka auttaa lastensuojeluilmoituksen teossa ja on yhteydessä myös palvelun Tilaajaan.

Velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistuneista rikosepäilyistä. Lastensuojeluilmoituksen tekemiseen velvoitetuilla tahoilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi heidän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus. Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle, joka auttaa rikosilmoituksen teossa ja on myös yhteydessä palvelun Tilaajaan. Ilmoituksen voi tehdä poliisin sähköisessä asiointipalvelussa.

4.9.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Arvioimme jatkuvasti työolosuhteiden ja toimintatapojen riskejä ja ongelmia. Vuosittain tehtävässä (marraskuussa) työtyytyväisyyskyselyllä otamme huomioon työntekijöiden näkökulman riskienhallintaan ja työturvallisuuteen ja tätä kautta myös asiakasturvallisuuteen. Kehitämme jatkuvasti työntekijöiden perehdytystä vastaamaan paremmin palveluiden vaatimaa osaamista. Yrityksellä on luotuna myös riskienhallintasuunnitelma, jonka laatimisesta ja päivittämisestä vastaa johtoryhmä.

Kaikista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille tarvittaville yhteistyötahoille.

Yksi keskeisin riski on yksin työskentely asiakkaan kotona, tilassa, jossa emme lähtökohtaisesti voi vaikuttaa työympäristöön. Riskiin pyritään varautumaan hyvällä, yhdenmukaisella ja kattavalla perehdytyksellä, jota päivitämme säännöllisesti, sekä seuraavalla työntekijöiden työvuorojen toteutumista. Yrityksessä toimii myös iltapäivystäjä, jolle työntekijä voi tarvittaessa soittaa.

Vuosittain toimitamme myös puitesopimuskumppaneille raportin, jossa on eriteltynä reklamaatiot ja niiden käsittelyt. Matalalla kynnyksellä myös olemme ajantasaisesti yhteydessä tilaajaan riskien minimoimiseksi.

4.10 Alihankinta

Sivina Hoivanet Oy ei käytä toiminnassaan alihankintaa.

4.11 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Sivina Hoivanet Oy on laatinut erillisen valmius ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman. Suunnitelman päivityksestä vastaa johtoryhmä yhdessä sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö Anna Forstén kanssa. Suunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään noin kerran vuodessa. Olennaisista muutoksista tiedotamme aina henkilökuntaa.

Sivina Hoivanet Oy:llä on pitkä historia sosiaalipalveluiden tuottamisesta ja kokemusta myös pandemia-aikaisesta palvelun tuottamisesta ja täten pystyy reagoimaan isoihinkin muuttuviin tekijöihin.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Toimeenpano

Henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan osana perehdytyskoulutusta. Henkilökunta on sitoutunut omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelma n henkilöstön saatavilla verkkoperehdytyksessä ja yrityksen kotisivuilla. Omavalvonnan olennaisista ja työntekijöitä koskevista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä sisäisesti.

5.2 Julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään verkossa yrityksen kotisivuilla julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään/tarkastetaan aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään 4kk välein. Muutoksista tiedotetaan aina henkilöstöä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa allekirjoituksellaan toimintayksikön vastaaja sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö.

Paikka ja päiväys	26.9.2025
Allekirjoitus sähköisesti	Anna Forstén

Päivitykset ja muutokset omavalvontasuunnitelmassa:

- **Päivitetty 19.9.2025**: Työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta lukuun 4.9.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien käsittely

- **Päivitetty 12.8** soteri-rekisterin mukaiseksi:
- Toiminta-alueet (Itä-Uusimaa, Keusote)
- Asiakaspaikkamäärät
- Työntekijämäärät