

Sahra Sosiaalipalvelut Oy

Omavalvontasuunnitelma
Kotiin vietävät ammatilliset palvelut

18.9.2025



Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	14
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	15
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	18
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	18
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	19
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	20
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	21
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	21
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	21
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	22

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi:	Sahran Sosiaalipalvelut Oy
Y-tunnus:	3521031-5
SOTERI-rek.numero:	
Yhteystiedot:	Sahran Sosiaalipalvelut Oy, Tammelan Puistokatu 26-28, 33100 Tampere
Sähköposti	satu.ristila@sahraoy.fi
Puhelinnumero	041 310 3369

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:	Sahran Sosiaalipalvelut Oy, Kotihoito
Yhteystiedot:	Tammelan Puistokatu 26-28, 33100 Tampere
Vastuuhenkilö sosiaalipalvelut:	Satu Ristilä, satu.ristila@sahraoy.fi 041 310 3369
Vastuuhenkilö terveystalvet:	Vesa Remes, Sahran Sosiaalipalvelut Oy, Tammelan Puistokatu 26-28, 33100 Tampere vesa.remes@sahraoy.fi 040 547 7796

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sahra Oy:n kotihoito tuottaa lapsiperheen kotipalvelua, kotihoitoa, kotihoitopalvelun kautta omaistaan tai läheistään hoitavan henkilön vapaan palvelua asiakkaan kotona sekä vammaisen henkilön avustusta kotona.

Asiakasryhminä ovat lapset, lapsiperheet, ikäihmiset ja vammaiset henkilöt, joiden toimintakyky on alentunut iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Kotihoitoa tuotetaan myös asiakkaalle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

Edellä mainittuja tuen tarpeisiin liittyviä palveluita tuotetaan asiakkaan omassa kodissa lähipalveluna seuraavissa toimintayksiköissämme ja koko hyvinvointialueiden alueilla:

- Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)

Toiminta-ajatuksena on se, että kotiin vietävinä palveluina Sahra Oy:n toimintayksiköt tuottavat kotihoidon (sisältäen kotisairaanhoidon), lapsiperheiden kotipalvelun, vammaispalvelun ja omaishoidon vapaan palveluja palvelusetelin, hankintasopimuksen tai suoraostopalvelun kautta. Lisäksi Sahra Oy mahdollistaa yksityisille asiakkaille toimeksiantosopimuksella

sosiaalihuoltolain 14 § mukaisia tuen tarpeisiin vastaavia palveluja, mikäli asiakas ei ole hyvinvointialueen palvelujen piirissä.

Tämänhetkinen asiakasmäärä yllä mainituilla hyvinvointialueilla on noin 12. Arvio asiakasmäärien kehityksestä on noin 2-3 uutta asiakasta kuukaudessa.

Sahra Oy:n palvelutuotannon tärkeimpinä arvoina ovat yksilöllisyys, luotettavuus ja ammatillisuus.

YKSILÖLLISYYS	Jokaista asiakasta kohdellaan asiakkaan omia toiveita ja tarpeita kunnioittaen. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus.
LUOTETTAVUUS	Kaikki toiminta perustuu vastuulliseen ja palvelulähtöiseen toimintatapaan.
OSAAMINEN JA AMMATILLISUUS	Toiminta perustuu ammattilaisten tarjoamaan hoitoon ja huolenpitoon. Työntekijöiden riittävä ja laadukas perehdytys, työntekijöiden koulutus ja tukeminen.

1.4 Päiväys

Tämä on Sahra Oy:n kotihoitoa koskeva omavalvontasuunnitelma, versio 0.1
Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 9.4.2025.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Toiminnanjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta kotihoidon henkilöstöä osallistaen, sekä vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu osana perehdytysuunnitelmaan, suunnitelman läpikäyminen kuitataan perehdytyskorttiin. Omavalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa. Lisäksi päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan henkilöstön tiedotuskanavassa ja paperisena tulosteena toimistolla. Lähiesihenkilö vahvistaa henkilöstön tiedottamisen lukukuittauksella.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Sahra Oy:n toimitusjohtaja.

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön ja asiakkaiden saatavilla sähköisesti Sahra Oy:n verkkosivuilla. Tarvittaessa kotona asuvia asiakkaita ohjeistetaan sekä avustetaan sähköisen omavalvontasuunnitelman tarkasteluun. Omavalvontasuunnitelma toimitetaan paperisena

asiakkaille, mikäli asiakas näin erikseen pyytää ja mikäli asiakkaalla ei ole mahdollista tarkastella sitä verkkoselaimessa.

Toiminnanjohtajalla on palvelutuotannon edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito, mikä on edellytys omavalvontasuunnitelman toteutumisen varmistamiseksi. Toiminnanjohtaja vastaa siten johtamistyön kautta, että henkilöstöllä on valmiudet ymmärtää omavalvontasuunnitelman sisältö ja merkitys. Toiminnanjohtaja vastaa myös, että henkilöstö saa riittävän valmennuksen omavalvontasuunnitelman sisältöihin säännöllisin väliajoin. Erityisesti kiinnitetään huomiota siihen, että henkilöstö pidetään tietoisena omavalvontasuunnitelmaan päivitettyjen uusien asiasisältöjen osalta.

Aikaisemmat omavalvontasuunnitelmaversiot säilytetään sähköisesti Sahra Oy:n tietovarannossa. Päivitetyt omavalvontasuunnitelmat tallennetaan kronologisessa järjestyksessä versioittain. Tämä omavalvontasuunnitelma on versio 0.1

Ensiarvoisen tärkeää on, että henkilöstö toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja noudattaa omavalvontasuunnitelmassa olevia ohjeistuksia. Omavalvontasuunnitelman noudattaminen on osa Sahra Oy:n ennakoivaa omavalvontaa ja toiminnanaikaista / suunnitelmallista omavalvontaa.

Vastuuhenkilö valvoo palvelutuotantoa huolellisella henkilöstön perehdytyksellä, osallistumalla asiakastyöhön, keräämällä asiakas- ja henkilöstöpalautteita, toimimalla yhteyshenkilönä asiakkaille, käymällä läpi poikkeamat, kehittämällä toimintaa, pistotarkastamalla asiakaskirjauksia. Vastuuhenkilö toimii henkilöstön lähiesihenkilönä.

Toiminnanaikainen/suunnitelmallinen omavalvonta toteutuu myös kotihoitopalvelun tuottamiseen kiinteästi liittyvien suunnitelmien ja ohjeistusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu seuraavien suunnitelmien ajantasaisuus:

- a) lääkehoitosuunnitelma
- b) tietoturvasuunnitelma
- c) työntekijän perehdytysuunnitelma
- d) valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteiden varalta

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hyvinvointialueen kautta asiakkaan ja Sahran kotipalveluiden välille syntynyt asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen viranomaisten palvelutarpeen arviointiin ja palvelupäätökseen sekä asiakkaan oikeuteen saada palveluseteli tai ostopalvelu lapsiperheen kotipalveluun, kotihoitopalveluun, omaistaan tai läheistään hoitavan henkilön vapaaseen asiakkaan kotona tai vammaisen henkilön palveluihin. Palvelujen piiriin pääseminen on julkisen tahon vastuulla. Sahra Oy varmistaa kotihoitopalvelujen tuottamisen riittävän henkilöstömäärän avulla kaikille palvelusetelin sekä ostopalvelun kautta tuleville asiakkaille. Yrityksellä on käytössä sijaispooli, josta voidaan kohdentaa resurssia tarvittaessa.

Lähiesihenkilö tarkastelee päivätasolla henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakaskäyntien määrään. Henkilöstötarpeeseen pystytään reagoimaan nopeasti.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelutarpeen selvittämiseksi hyvinvointialueen viranhaltijan tekee tarvittaessa yhteistyötä muiden asiantuntijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään aktiivisesti hyvinvointialueiden asiakasohjaajien tai muiden hyvinvointialueiden määrittämien työntekijöiden kanssa. Sahran kotihoitoa tuottavalla henkilöstöllä on valmiudet tehdä yhteistyötä monialaisen toimijaverkoston kanssa. Sahran sosiaali- ja terveysalan asiantuntijat voivat antaa näkemyksiä ja asiantuntija-apua hyvinvointialueen viranomaisille asiakkuuksista, jotka ovat olleet Sahran palveluiden piirissä. Sahran kotihoidon henkilöstö on valmennettu myös ymmärtämään viranomaistyön ja julkisen vallan käytön vaatimukset ja reunaehdot, jotka määrittävät yksityisen ja julkisen tahon yhteistyömuodot.

Sahra korostaa, että asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa ja hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa huomioidaan asiakkaan toivomukset ja mielipiteet, kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sahran valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Toimitusjohtaja, lähihoitaja Hannes Linnavirta, hannes.linnavirta@sahraoy.fi

Sahra Oy on valmiudessa ja yhteistyössä, mikäli yhteiskunnan kokonaisturvallisuuden varmistaminen laajasti ajateltuna sitä edellyttää. Kotihoidon palvelutuotantoon liittyen Sahra huolehtii työntekijöistään, joilla on osaaminen, motivaatio ja sitoutuminen asiakkaiden hoidon ja huolenpidon turvaamiseen asiakassuhteen alkaessa ja niin pitkään kuin asiakassuhde on voimassa. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta varmistetaan riittävällä ammattitaitoisella henkilöstöllä. Yrityksellä on työautot käytössä, jolloin liikkuminen on nopeaa ja joustavaa. Erilaisilla toimenpiteillä ja yhteistyöllä hyvinvointialueen kanssa reagoidaan poikkeustilanteisiin tarvittavalla tilanteiden vaativilla tavoilla. Esimerkiksi jos henkilöstöä on paljon sairaana, voidaan tarvittaessa käyttää sijaispoolin työntekijöitä. Yrityksellä on käytössä sijaispooli, josta voidaan kohdentaa resurssia tarvittaessa eri yksiköiden välillä. Hoitotarvikkeiden nopea saatavuus on varmistettu 24h tilauksella tavarantoimittajan kanssa.

Riskienarviointi on toteutettu Sosiaali- ja terveysministeriön riskienarviointilomakkeiden kautta, fyysikaaliset, fyysinen kuormittuminen, hallintajärjestelmät, kemialliset, psykososiaaliset ja tapaturmavaarat (dokumentit päivitetään 9/25 mennessä). Edellä mainitut riskienarviointidokumentit tehdään yhteistyössä henkilöstön ja myös työterveyshuollon kanssa. Sahralla on tehdä riskienarviointisuunnitelma 9/25 mennessä. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sahran kotihoitopalveluiden tuottaminen on laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Palvelut tuotetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta, joilla on riittävä koulutus, valmiudet ja soveltuvuus sekä riittävä kielitaito kotihoitopalveluiden tuottamiseksi. Työntekijät ovat rekisteröityjä JulkiTerhikkiin / JulkiSuosikkiin. Kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote. Sahra Oy:llä on riittävät resurssit ja osaaminen palveluseteli- sekä ostopalveluasiakkuuksien palveluiden tuottamiseksi.

Kotihoitopalvelu sisällöllisesti vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa todettua sisältöä ja määrää.

Kotihoitopalveluiden tuottamisessa korostetaan asiakkaan huomioiminen ja kunnioittaminen. Asiakasta kohdellaan hyvin hänen omassa elinympäristössään ja omassa kodissaan ja hyväksytään asiakkaiden oman näköinen elämä. Perustuslain mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus elämäänsä sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaita vahvistetaan antamaan suoraa palautetta arjen työn aikana Sahran henkilöstölle. Täten työntekijät kuulevat ja kuuntelevat asiakasta ajantasaisesti, ja kuulemansa sekä kirjaamansa kokemustiedon perusteella saattavat tietoa vastuuhenkilölle ja toiminnanjohtajalle. Asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus antaa palautetta suoraan toiminnanjohtajalle tai palvelun vastuuhenkilölle puhelimitse tai sähköpostilla.

Asiakkaat voivat antaa palveluntuottajan palvelusta palautetta myös suoraan hyvinvointialueen sähköisen palautepalvelun kautta. Hyvinvointialueet tekevät myös asiakastyytyväisyyskyselyjä sekä valvontakäyntejä.

Sahran toiminnan riskienhallinnasta vastaa alueen vastuuhenkilö Toimitusjohtaja Hannes Linnavirta (hannes.linnavirta@sahraoy.fi) Työsuojeluorganisaatio osallistuu alueiden riskienhallinnan dokumenttien laatimiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Riskienhallinnan vastuukaavion saa pyydettäessä Toimitusjohtajalta. Verkkosivuilta löytyy Sahra oy:n riskienhallinnasta vastaavien henkilöiden nimikkeet ja yhteystiedot yhteystietoalasivun kautta.

Riskienhallintavastuut:

1. toimitusjohtaja
2. Toiminnanjohtajat
3. Vastuuhenkilö /lähiesihenkilö
4. sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, lähityöntekijät

Sahra Oy:ssä toimii aktiivinen, tehtävänsä koulutettu työsuojelutoimikunta.

Työsuojelupäällikkönä toimii toimitusjohtaja Hannes Linnavirta.

Työsuojelutoimikunta vastaa yleisten turvallisuusohjeiden laatimisesta ja viestimisestä koko henkilökunnalle.

Sahra Oy:n riskinkartoituksessa on tunnistetut riskit tai riskiä aiheuttavat tilanteet, jotka on huomioitava ennakoivasti liittyvät mahdollisesti asiakkaisiin, asiakkaiden kotiympäristöön, henkilöstön toimintaan tai yrityksen toimintaan.

Koska työ tapahtuu asiakkaan kotiympäristössä, riskit asiakkaan näkökulmasta ovat hyvin yksilöllisiä. Kaiken lähtökohtana on asiakkaan tunteminen mahdollisimman hyvin, mikä edellyttää jatkuvaa vuoropuhelua asiakkaan kanssa. Asiakaskohtaisia riskejä arvioitaessa asiakkaan luokse tehtävä kotikäynti ja palvelu- ja/tai hoitosuunnitelma ovat ratkaiseva osa riskienhallintaa heti asiakassuhteen alusta alkaen. Asiakassuhteen aikana tunnistetaan niitä tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan turvallisuuteen vahvistavasti tai heikentävästi samalla, kun asiakkaan palvelun toteutumista arvioidaan. Asiakaskohtaisiin riskeihin liittyvät huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tuodaan tiedoksi esihenkilölle.

Henkilöstön näkökulmasta yrityksessä kiinnitetään erityistä huomiota tapaturmariskiin, fyysisiin ja ergonomisiin riskeihin, yksintyöskentelyyn liittyviin riskeihin, sekä työperäisen kuormituksen ja kemikaaliturvallisuuden aiheuttamiin riskeihin. Työn tekemiseen liittyviä riskejä arvioidaan työterveyshuollon tekemän työpaikkaselvityksen ja säännöllisten kyselyiden pohjalta. Yritys tekee tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon palveluntuottajan kanssa työkykyyn liittyvien riskien ennaltaehkäisemiseksi.

Riskien havainnointi kuuluu päivittäiseen toimintaan ja tämä läpikäydään uuden työntekijän perehdytyksessä. Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja riskitekijät. Havainnot on mahdollista tuoda esiin suullisesti, kirjallisesti tai sähköisen Hai-Pro järjestelmän kautta. Yrittäjät ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa henkilöstön kanssa ja yhdessä huomioivat mahdollisia epäkohtia ja riskejä.

Yrityksen näkökulmasta riskinhallinnassa kiinnitetään huomiota erityisesti tarkkaan sopimuksenohjaukseen, virheettömään palvelun tuottamiseen, laatu- ja vähimmäisvaatimusten täyttämiseen sekä jatkuvaan tuotannon laadun kehittämiseen. Sahra Oy:n toiminnan turvaamiseksi arvioidaan yrityksen liiketoiminnan toiminnallisia ja taloudellisia riskejä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Sahra Oy:n kotihoitoa tuottavan palveluyksikön toimisto sijaitsee Tampereella Tammelan torin vieressä osoitteessa Tammelan Puistokatu 26-28, 33100 Tampere, kyseisissä toimitiloissa työskentelee myös Sahra Oy:n hallintoa.

Toimistoilla on välilliseen asiakastyön tekemiseen varatut työtilat, kokoushuone, keittiötilat ja wc/kylpyhuonetilat, sekä pukeutumistilat ja varastot. Kotihoidon tarvitsemat työvälineet ja suojaruuvit säilytetään toimistojen yhteydessä niille varatuissa säilytystilassa.

Kotihoitopalveluiden välitön asiakastyö tapahtuu asiakkaiden omissa kodeissa. Mikäli asiakas ei ole paikalla, ei asiakkaan kotiin mennä ilman erillistä sopimusta tai määräystä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa Toimitusjohtaja, Hannes Linnavirta (hannes.linnavirta@sahraoy.fi). Henkilöstöä sekä uusia työntekijöitä valmennetaan jatkuvaluonteisesti tietoturvaan ja asiakastietojärjestelmien käyttöön liittyvissä asioissa.

Sahra Oy tietosuojavastaava on Hannes Linnavirta, toimitusjohtaja, hannes.linnavirta@sahraoy.fi

Sahra Oy noudattaa ajantasaista lainsäädäntöä asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja tietosuojasta.

EU:n yleinen tietosuojat-asetus (GDPR) - ylin tietosuojaa koskeva säädös - voimaantulo 27.4.2016/679
Tietosuojalaki (1050/2018) - Suomessa edellistä EU:n asetusta täydentävä ja tarkentava laki - voimaantulo 1.1.2019
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, muutokset 704/2023) - sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta sekä asiakastietojen käsittelystä, laatisesta ja säilyttämisestä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) - yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyn sosiaali- ja terveydenhuollossa
Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) - viranomaisen asiakirja on asiakirja, joka on laadittu viranomaisen (hyvinvointialue) toimeksiannon johdosta. Näissä tapauksissa ei edellytetä, että asiakirja olisi viranomaisen hallussa (HE 30/1998 vp). Palvelusetelitoiminnassa KoskiHoiva Oy:n toiminnassa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisena toimivan hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka KoskiHoivan ammattihenkilöt ne laativat ja säilyttävät ne asiakkuuden voimassaoloajan.
Asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999) - oikeudesta saada tietoja viranomaisen julkisista asiakirjoista - henkilötietojen suojaaminen - tietojen käyttötarkoituksia koskevat rajoitukset - ohjeet asiakirjojen kirjaamiseen, asiakirjarekisteritiedot
Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) - varmistaa viranomaisten tietoaaineistojen yhdenmukaisuudesta, tietoturvallisesta käsittelystä - edistää tietojärjestelmien yhteentoimivuutta
Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) - sisältää säädökset yksityiselämän suojasta ja yksityisyyden suojaa turvaavista perusoikeuksista työelämässä

Henkilötietoja ovat kaikki palveluntuottamisessa käytettävät tiedot, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön. Henkilörekisteri muodostuu samaa käyttötarkoitusta varten kerätyistä asiakastiedoista.

Tietoturvaohjeet

Henkilötietoa käsitellään ainoastaan tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) antamin oikeuksin tai palveluseteliasiakkaan, ostopalveluasiakkaan tai yksityisesti Sahran palveluiden piiriin tulleen asiakkaan/henkilön nimenomaisella luvalla.

Sahra Oy:n työntekijät perehdytetään ja ohjataan henkilötietojen käsittelyyn ja palveluseteliasiakkaan kohdalla hyvinvointialueen Palvelukäsikirjan/kuvauksen sisältämiin tietosuojaan liittyvät ohjeistuksiin. Henkilöstö ohjataan tekemään arjentietosuojatesti, joka on osana perehdytyskorttia ja tämä kuitataan tehdyksi.

Toimitusjohtaja hakee käyttöoikeudet potilastietojärjestelmiin ja tarvittaviin ohjelmistoihin. Toimitusjohtaja huolehtii käyttöoikeuksien poistosta välittömästi työsuhteen päätyttyä. Sahra Oy:n työntekijöille myönnetään käyttöoikeudet potilastietojärjestelmiin ja yrityksen omiin ohjelmistoihin. Käyttöoikeudet sidotaan käyttäjärooleihin, jotka pohjautuvat palvelutehtäviin (THL: valtakunnallinen sosiaalihuollon arkisto). Työntekijällä on asiayhteys rekisteröityyn asiakkaaseen. Palveluseteliasiakkaan kohdalla noudatetaan hyvinvointialueen Palvelukäsikirjan ohjeita käyttöoikeuksien tarkastamisesta ja päivittämisestä.

Sahra Oy vastaa työntekijöidensä kirjallisten salassapitositoumusten laadinnasta ja tarvittaessa esittämisestä hyvinvointialueelle.

Sahra Oy:n palvelutuotannossa henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti ja turvallisesti. Työntekijällä on vastuu siitä, mitä asiakastietoja hän käsittelee. Tietoja kerätään ja käsitellään tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten. Tietoja kerätään vain tarpeellinen määrä palvelutehtävän suorittamiseksi. Epätarkat ja virheelliset henkilötiedot poistetaan tai oikaistaan viipymättä (virheellisestä kirjaamisesta jätetään jälki)

Tiedot säilytetään muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten. Hyvinvointialueen kautta tulleiden asiakkuuksien kohdalla asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen toimintaa koskevia säädöksiä ja ohjeita. Rekisteröidyn asiakkuuden päättyessä alkuperäisten asiakasasiakirjojen toimitus hyvinvointialueelle tapahtuu hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Yksityisasiakkaiden kohdalla tiedot säilytetään sähköisesti potilastietojärjestelmässä (Hilkka). Asiakastiedot säilytetään asiakkuuden päättyessä aikaisintaan viiden vuoden kuluttua asiakkuuden päättyessä jollei viranomaisen ohjeistus tai laki toisin määrää.

Henkilötietojen käsittelyn avoimuus

Sahra Oy käsittelee ainoastaan välttämättömiä ja hoitoon liittyviä asiakirjoja. Asiakastiedot toimitetaan pyydettyä ohjeistuksen mukaisessa muodossa viipymättä, viimeistään 1 kk:n sisällä pyynnöstä (huom. rekisterinpitäjän määräykset palvelutuotannossa). Rekisteröidyllä (asiakas) on oikeus saada kopio omista tiedoistaan. Hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus saada omat tietonsa, mutta vain hyvinvointialueen toimintaohjeen mukaisesti. Jos asiakirjapyyntö pyydetään paperilla, toimitetaan asiakirjat silloin paperilla. Jos pyydetään sähköisesti, toimitetaan sähköisesti (pääsääntöisesti). Tiedot toimitetaan maksuttomasti. Tiedot toimitetaan asiakkaalle kuukauden sisällä tehdystä pyynnöstä.

Virheelliset tiedot korjataan aina oikeiksi. Alkuperäinen virheellinen tieto jätetään näkyville. Jos erimielisyyksiä kirjauksesta, molempien tahojen näkemys kirjataan. Rekisteröity (asiakas) voi kieltää tietojen käsittelyn. Sosiaalihuoltolakien nojalla tietoja voidaan kuitenkin käsitellä, vaikka rekisteröity olisi antanut kiellon tai esittänyt poistamispyynnön. Tämän ehtona on esim. se, että kolmas osapuoli on vaarassa, mikäli tietoja ei käsitellä. Henkilötietoja säilytetään lain säätämässä rajoissa tai siihen asti kuin palveluiden tarjoaminen sitä edellyttää

Kirjaamiskäytännöt

Asiakastiedon kirjaaminen käsittää sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakastietojen kirjaaminen tehdään asiakaskohtaisesti.

Useiden perheenjäsenten tietoja ei kirjata yhden perheenjäsenen tietoihin, jos he kaikki ovat asiakkaina.

Asiakastiedot kirjataan siten, että niiden luovuttaminen asiakkaalle tai joissakin tapauksissa toiselle viranomaiselle on mutkatonta.

Palveluntuottajana Sahra Oy ilmoittaa hyvinvointialueelle mahdollisen tietoturvapoikkeaman ohjeiden mukaisesti. Riskin suuruuden mukaisesti rekisterinpitäjä päättää seurauksista, jotka ovat mm. ilmoitus valvontaviranomaiselle ja ilmoitus rekisteröidylle.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Ajantasainen tietoturvasuunnitelman päivitys päivämäärä on mainittu kohdassa 2. Tietoturvasuunnitelman toimeenpanosta vastaa Toimitusjohtaja Hannes Linnavirta.

Sahran palvelutuotannossa on käytössä tietosuojastandardien ja vaatimusten mukainen Hilikka-asiakastietojärjestelmä. Hilikka on yleisesti käytössä oleva, Valviran tietojärjestelmärekisteriin kuuluva ja Kanta-yhteensopiva järjestelmä.

Henkilöstölle on laadittu erilliset henkilötietojen suojaa koskevat tietoturvaohjeet. Henkilöstölle suunnatun erillisen säännöllisin väliajoin pidettävien sisäisten koulutusten kautta henkilöstö valmennetaan omaksumaan tietosuojan ja tietoturvan säännösten sisällöt. Sahran työntekijöillä asiakastyössä on käytössään mobiililaitteet, josta he pääsevät tarvittaviin asiakastietoihin. Lisäksi mobiililaitteelta pääsee henkilöstön sisäiseen viestintäkanavaan, josta löytyvät yrityksen perehdytysmateriaalit, toimintaa koskevat monipuoliset ohjeet sekä koulutusmateriaalit.

Seuraavana tuodaan esille asiakastietojen rekisterinpitäjien velvollisuudet ja oikeudet:

Sahran toimiessa palveluntuottajana hyvinvointialueen asiantuntijalle, hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä. Palveluseteliasiakkuuden osalta Sahra noudattaa hyvinvointialueen Palvelusetelikäsiakirjan, sekä palvelukuvauksen Tietosuoja- ja salassapitoliiettä.

Mikäli asiakas hankkii itse ja maksaa esim. lisäpalveluita Sahralta on kyseessä lisäpalvelun tarjoaminen asiakkaalle. Näiden palveluiden osalta Sahra on rekisterinpitäjä.

Sahran tuottaessa yksityisesti sosiaali- ja terveystietopalveluita ilman, että asiakas on hyvinvointialueen asiakas ko. palvelun osalta ja Sahran tehdessä suoraan asiakkaan kanssa sopimuksen palvelun tuottamisesta, rekisterinpitäjänä on Sahra Oy.

Rekisterinpitäjällä on osoitusvelvollisuus, että vallitsevia tietosuojaperiaatteita noudatetaan.

Rekisterinpitäjällä on ilmoitusvelvollisuus tietoturvapoikkeamissa. Ilmoitus tehdään Valviralle ja/tai hyvinvointialueelle ohjeistuksen mukaisesti.

Tietoa eri rekisterien välillä ei saa siirtää ilman lakiperustetta tai asiakkaan lupaa. Rekisterinpitäjän on varauduttava ilmoittamaan mahdollisista tietoturvaloukkauksista.

Kotihoitopalvelut tuotetaan asiakkaiden kotona. Sahran toimesta ei ole käytössä kulunvalvontalaitteita muualla kuin toimiston tiloissa. Työntekijä ei saa kuvata asiakasta ja myöskään asiakas ei saa kuvata työntekijää työssään ilman tämän lupaa esimerkiksi tallentavilla kameroilla.

3.3.5. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Sahra Oy:n toiminnassa tyypilliset infektiot liittyvät kausittaisiin hengitystieinfektioihin. Toimintaan ei sisälly suoraa merkittävää riskiä epidemian leviämisestä. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta ja käyttämällä tarvittavia suojavälineitä, sekä mahdollisesti ajoittamalla infektoriskin käynnit työvuoron loppuosaan. Kotihoidossa työskennellään asiakkaan kotiympäristössä, jolloin työskennellään vain yhden asiakkaan kanssa kerrallaan.

Ilmoitusmenettely infektioiden ilmentyessä toteutetaan päivittäiskirjauksin, vuorokohtaisen tiedottamisen ja epidemiatilanteessa informoimalla palvelun tilaajaa.

Hygieniayhdyshenkilönä toimii Hanna Toivola. Toivola osallistuu hyvinvointialueiden hygieniakoulutuksiin ja jakaa saadun tiedon henkilöstölle.

Rekrytointivaiheessa tarkistetaan työntekijän perusosaaminen, sekä mm. hygieniapassin olemassaolo. Sahra kouluttaa työntekijöitä säännöllisesti ja huolehtii tarvittavasta perehdytyksestä, sekä tiedonkulusta.

Sahran sairaanhoitaja osallistuu pistotarkastuksiin työntekijöiden työhön, jolloin varmistetaan hygieniosaaminen ja kartoitetaan mahdolliset perehdytystarpeet. Infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä työntekijä on tarvittaessa yhteydessä Sahran sairaanhoitajaan, ja / tai hygieniayhdyshenkilöön.

Sahra Oy:n toimipisteessä viikkosiivouksen toteuttaa ulkopuolinen palveluntuottaja. Toimipisteessä ei käsitellä, eikä säilytetä vaaralliseksi luokiteltuja jätteitä tai puhdistusaineita. Kierrätyksestä vastaa toimipisteen vuokranantaja. Asiakastyötä tehdään asiakkaiden kotona, jolloin siisteydestä vastaa ensisijaisesti asiakas. Sahra Oy toteuttaa asiakkaan kotona siistimistä palvelusopimuksen mukaisesti.

3.3.6. Lääkehoitosuunnitelma

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on ajantasaisesti laadittu. Katso kohta 2,

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa terveyspalveluiden vastaava toimitusjohtaja Hannes Linnavirta, (hannes.linnavirta@sahraoy.fi). Yhteystiedot löytyvät palveluntuottajan perustiedot otsikon alta.

Lääkehoitosuunnitelma löytyy sähköisenä henkilöstön viestintäpalvelimesta sekä paperisena lääkehoitokansiosta toimistoilta. Lääkehoitoa asiakkaille toteuttavilla Sahran työntekijöillä on voimassa olevat, asianmukaiset lääkeluvat.

Lääkehoidontoteutumista seurataan jokaisen työntekijän toimesta aktiivisesti asiakaskäyntien yhteydessä ja kirjauksien mukaan. Sahran sairaanhoitaja toimii työntekijöiden tukena yhdessä Oriveden lääkäriaseman lääkärin kanssa lääkehoitoon liittyvissä asioissa. Sairaanhoitaja huolehtii yhdessä lääkärin kanssa lääkeshoidon toteutumisesta. Yrityksen hoitajilla on voimassa olevat lääkeluvat, jotka tarkastetaan ja päivitetään säännöllisin väliajoin (vähintään 5 vuoden välein). Lääkehoidonosaamisen näytöt suoritetaan aina perehdytyksen ja teoriakokeiden suorittamisen jälkeen. Oriveden lääkäriaseman lääkäri kuittaa lääkeshoidonosaamisen näytöt tehdyksi.

Sahralta löytyy sähköisesti laiterekisteri käytettävistä laitteista, josta ilmenee hankintapäivä ja mahdollinen huoltopäivä. Tällä hetkellä ei ole käytössä vielä lääkinällisiä laitteita, mahdollisen hankinnan jälkeen lisätään laiterekisteriin.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Sahran kaikki työntekijät ovat työsuhteessa, eikä tällä hetkellä alihankintaa asiakas/hoivatyön osalta käytetä. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan noudatettava lainsäädäntö ja sovellettava työehtosopimus. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Tällä hetkellä Sahrassa työskentelee 15 vakituista hoitajaa (sairaanhoitaja, lähihoitaja) ja 20 sijaista kotiin vietävissä palveluissa. Sijaispoolia kasvatetaan suhteessa asiakasmäärään.

Sahran toiminnan tarkoituksena on tarjota asiakkaille hyvä ja laadukas hoito riittävällä henkilöstöresurssilla. Henkilöstöresurssia tarkastellaan aina asiakkuuksien kautta ja määrä voi vaihdella palvelutarpeen mukaan. Sahran henkilöstötyön periaatteena on pitkät työsuhteet, sitoutuneet ja vakituiset työntekijät. Saira palkkaa perehtyneitä sijaista täyttämään äkillisiä poissaoloja, sekä vakituisten hoitajien vuosiloma-aikana palkkaamalla määräaikaista vuosilomasijaisia. Saira pyrkii toiminnassaan minimoimaan asiakaskohtaisten hoitajien vaihtuvuutta olemalla ajantasaisesti selvillä asiakkaiden palveluntarpeesta ja resurssitilanteesta.

Käytössä on useita eri kanavia toteuttaa rekrytointia. Jatkuvaa yhteistyötä tehdään mm. Työvoimakeskusten sekä alueen oppilaitosten kanssa. Lisäksi työntekijöitä rekrytoidaan sosiaalisen median kautta sekä osallistumalla tapahtumiin ja messuille.

Esihenkilönä toimivalla on sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus, ja näin ollen he ovat henkilöstön tukena ja käytettävissä asiakastyöhön tilanteen edellyttämällä tavalla.

Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan työntekijän ammattipätevyys/koulutus, julki Terhikki/Suosikki numero, lääkehoidon osaaminen, ensiapukoulutus ja hygieniapassi. Rikosrekisteriote tarkastetaan kaikilta työntekijöiltä perustuen työtehtävien vaihteluun päivittäin eri asiakasryhmien välillä.

Työntekijöiden valinnassa käytetään kahden eri ihmisen arviota työntekijän soveltuvuudesta. Valintatilanteissa korostetaan erityisesti työntekijän soveltuvuutta ja kykyä kuunnella asiakasta, valmiutta itsenäiseen ja kotioloissa tehtävään työskentelyyn, sekä hoidollista osaamista. Lapsiperheiden kotipalvelussa työskentelevillä työntekijöiltä edellytetään rekrytointitilanteessa kokemusta työskentelystä lasten ja perheiden kanssa. Vauvaperheissä työskentelevillä vaaditaan käytännön ammatillinen kokemus vauvojen hoitamisesta.

Sahran työntekijät perehdytetään yrityksen menettelyohjeisiin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi perehdytetään sosiaalihuollon asiakkaan asemaan, kohteluun, oikeusturvaan sekä vaitiolovelvollisuuteen liittyviin asioihin. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Perehdytyksessä noudatetaan Sahran perehdytysuunnitelmaa.

Sahra tarjoaa koulutusta sähköisellä alustalla sekä pakollisina, että vapaaehtoisina koulutuksina. Lisäksi henkilöstö osallistuu tarpeen ja sopimusten mukaan ulkoisiin koulutuksiin. Koulutustarpeet nousevat asiakkaiden palveluntarpeesta. Näitä ovat esimerkiksi lääkehoidon koulutus, ensiapukoulutus, kirjaamiskoulutus, RAI-arviointikoulutus, tietosuojakoulutus haavanhoitokoulutus ja hygieniakoulutus.

Asiakaspalautteen keräämiseen ei ole vielä sähköistä järjestelmää, mutta sen on tarkoitus tulla Sahran kotisivuille mahdollisimman pian. Mahdollisuus antaa paperisena palautetta pyydettyäessä. Palautetta kerätään puolivuositain koko asiakaskunnalta kuin myös henkilöstöltä. Palaute käsitellään yrityksen toimesta henkilöstöpalaverissa.

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

Asiakkaan palvelut perustuvat viranomaisten tekemään palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Iäkkään henkilön ollessa kyseessä palveluiden kokonaisuus suunnitellaan asiakkaan, hänen omaistensa, omatyöntekijän tai edunvalvojan kanssa, jolloin tavoitteena on rakentaa eri palveluvaihtoehtoista asiakkaalle sopivin palvelukokonaisuus. Myös vammaisen asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan viranomaisen toimesta, jolloin suunnitelma kirjataan vammaisen asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai edunvalvojan kanssa. Alaikäisten lasten palveluiden ollessa kyseessä, viranomaiset ottavat huomioon huoltajien ja vanhempien oikeudet ja velvollisuudet palvelujen järjestämiseksi. Palvelutarpeen arvioinnissa ja hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa on huomioitava asiakkaan toivomus ja mielipiteet, kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioitava asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Asiakkaalla on oikeus purkaa tai irtisanoa asiakkuus sopimusehtojen mukaisesti.

Ostopalvelussa asiakassuhteen purkaminen edellyttää palvelun tilaajan kanssa neuvottelua. Irtisanomisen yhteydessä sovitaan yhdessä irtisanomisajalle sijoittuvien käyntien ajankohdista ja mahdollisten avainten luovutuksesta asiakkaalle.

Reklamaatiot ja laatupoikkeamat käsitellään 2 viikon kuluessa tiedoksi saannista pois lukien vakavat poikkeamat, jotka käsitellään välittömästi. Palautetta voi antaa myös sähköisesti anonymisti yhtiön verkkosivujen kautta. Reklamaatiot ja mahdolliset laatupoikkeamat käsitellään lähiesihenkilön ja/tai yrityksen johdon kanssa. Kaikki poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa viikoittaisissa tiimapalaverissa. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä poikkeamatilanteessa viipymättä. Poikkeamista pidetään kirjaa ja seurataan erilaisilla mittareilla ja kehitetään toimintaa. Tarpeen mukaan poikkeamasta ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja/tai Valviralle.

Sosiaali- ja terveystalveta koskevissa ristiriita- tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottaja on Toimitusjohtaja. Tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteen ratkaisussa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Pirkanmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava

p. [040 504 5249](tel:0405045249) (puhelinaika ma-to klo 9-11)

Sähköposti sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaavat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo

p. 040 190 9346 (puhelinaika ma-to 9-11)

Sosiaaliasiavastaavaan ja potilasasiavastaavaan voit ottaa yhteyttä myös Suomi.fi-palvelun viestit-osion kautta

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstöllä lain Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29§ mukaan ilmoitusvelvollisuus:

”Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä

vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.”

Mikäli epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, eikä Sahra voi epäkohtaa palveluntuottajana omavalvonnallisin keinoin korjata, Toiminnanjohtaja ottaa yhteyttä järjestämistahoon.

Toiminnanjohtaja ottaa esille tulleen epäkohdan tai palveluun liittyvän puutteen työntekijän/työntekijöiden kanssa ja selvittää juurisyyn tapahtuneeseen. Tarvittaessa ja asian niin edellyttäessä tilanne selvitetään Toiminnanjohtajan johdolla laajemman verkoston kanssa, hyvinvointialueen, omaisten ja/tai muiden asianosaisten kanssa.

Mikäli Sahra ei huomioi tehtyä epäkohtailmoitusta, työntekijä voi salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle ja/tai asiakkaan palveluista vastaavalle järjestämistaholle.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi ilmoitusvelvollisuus ja HaiPro-järjestelmän käyttö. Ilmoitusvelvollisuuden ohjeistukset löytyvät Sahran sähköisestä tiedonvälityskanavasta.

Asiakkaalla ja/tai omaisella on mahdollisuus tehdä vaara- ja haittatapahtumailmoitus. Ilmoituksen voi tehdä myös anonymisti Sahra Oy:n verkkosivujen kautta. Hoitajat voivat pyydettäessä antaa yhteystiedot hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaaville.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Riskeistä, epäkohdista ja laatupoikkeamista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään sähköisesti. Kaikilla Sahran työntekijöillä on pääsy kyseiseen järjestelmään. Lähiesihenkilö käy tiimin kanssa läpi säännöllisesti kaikki HaiPro-järjestelmään viedyt ilmoitukset. HaiPro-ilmoituksen lisäksi vakavissa poikkeama- ja läheltä piti - tilanteissa tapahtuma tuodaan välittömästi esihenkilön ja palveluista vastaavan henkilön tietoon. Vakavia tilanteita ovat esimerkiksi tapahtuma, josta on tullut tai on ollut lähelle tulla vakava haitta asiakkaalle (esim. asiakas on joutunut tapahtuman vuoksi sairaalaan).

Vakavan vaaratapahtuman tullessa ilmi esihenkilö ottaa yhteyttä asianosaisiin, työntekijään, asiakkaaseen, mahdollisesti myös asiakkaan läheiseen. Esihenkilö käy läpi tapahtuman, miksi näin pääsi käymään. Tapahtuma kirjataan tarkasti välittömästi tapahtuman satuttua. Tapahtumasta ilmoitetaan hyvinvointialueen osoittamalle yhteyshenkilölle ja/tai Valvontaviranomaiselle. Vaaratapahtuman jälkeen pidetään palautekeskustelu asianosaisten kanssa.

Toiminnanjohtaja ilmoittaa välittömästi palvelun tilaajalle/järjestämisvastuussa olevalle, sekä valvovalle viranomaiselle tietoonsa tulleet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat, tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä toiminnan puutteet. Reklamaatiot ja mahdolliset laatupoikkeamat käsitellään lähiesihenkilön ja/tai yrityksen johdon kanssa. Kaikki poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa viikoittaisissa tiimapalavereissa. Asiakkaaseen

ollaan yhteydessä poikkeamatilanteessa viipymättä. Poikkeamista pidetään kirjaa ja seurataan erilaisilla mittareilla ja kehitetään toimintaa. Kaikki poikkeamista saatu tieto käsitellään ja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. Tarpeen mukaan poikkeamasta ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja/tai Valviralle.

HaiPro-järjestelmän kautta ilmoitetaan seuraavat haittatapahtumat tai läheltä piti- tapahtumat:

- asiakasturvallisuuteen liittyvät: tapahtumat, joista on ollut haittaa tai jotka voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- työturvallisuuteen liittyvät: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, joista on ollut haittaa tai jotka voivat aiheuttaa haittaa työntekijöille
- tietosuoja/ tietoturva: henkilötietojen salassapitoon liittyvä vaarantunut tapahtuma tai tapahtuma, josta on voinut olla vaarantunutta vaikutusta henkilötietojen salassapitoon tai käsittelyyn

Ilmoitusvelvollisuuden täyttämistä ohjeistetaan henkilöstöä perehdytyksessä ja henkilöstöpalaverissa. Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus huomattessaan laiminlyöntiä asiakkaan hoidossa. Tällöin työntekijän tulee ilmoittaa mahdollisesta laiminlyönnistä oman työyhteisön ohjeiden ja lain mukaisesti myös Valviraan ja Hyvinvointialueelle.

Ilmoituksen tekijään ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia, vaan ilmoittaminen on ennen kaikkea yhteinen etu. Sähä puuttuu mahdollisiin epäasiallisiin tilanteisiin ja kehittää toimintaansa niin, ettei vastaavia tilanteita pääse syntymään.

Yhteystiedot:

Sähköpostilla kirjaamo@valvira.fi

Soittamalla 0295 209 299 (sosiaalihuollon valvonta)
tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin kello 10–11

Soittamalla 0295 209 444
(terveydenhuollon valvonta) arkisin
kello 10–11

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkaiden antama palaute ja kokemustieto vahvistaa Sahan tiedolla johtamista. Ks. kappale 3.3.1, asiakkaita vahvistetaan antamaan suoraa palautetta arjen työn aikana Sahan työntekijöille. Asiakkaalla ja omaisilla on Sahan asiakaskyselyn lisäksi mahdollisuus antaa palautetta suoraan palveluista vastaavalle henkilölle puhelimitse tai sähköpostilla. Palautetta voi antaa tulevaisuudessa sähköisesti anonyymisti yhtiön verkkosivujen kautta.

Kaikki annetut myönteiset ja toiminnan korjaamista vaativat palautteet käsitellään alueellisissa viikkopalaverissa. Henkilöstön kanssa suunnitellaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet sekä kehitetään Sahra Oy:n toimintatapoja.

Asiakkaat voivat antaa palveluntuottajan palvelusta palautetta myös suoraan hyvinvointialueen sähköisen palautepalvelun kautta. Hyvinvointialueet tekevät myös asiakastyytyväisyyskyselyjä sekä valvontakäyntejä.

Sahra seuraa palvelun laatua säännöllisillä asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyillä. Turvallisuutta seurataan HaiPro raporttien mukaan ja alueen sairaanhoitajan pistotarkastuksin palvelun toteutuksessa.

Työntekijöillä on oikeus antaa avoimesti suoraa palautetta vastuuhenkilön tietoon työolosuhteisiin tai toimintatapoihin liittyen. Lisäksi työterveyshuolto laatii säännöllisin väliajoin työpaikkaselvityksiä säännöllisten työntekijöille kohdistetun kyselyiden pohjalta.

Saatujen palautteiden ja epäkohtailmoitusten perusteella kehitetään Sahran toimintaa ja palveluita nopeasti, luotettavasti ja avoimesti. Annettu palaute ei aiheuta epäoikeudenmukaista kohtelua vaan palautteen ansiosta pyritään entistä parempaan asiakaspalveluun.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Sahran kotihoitopalveluiden / kotiin vietävien palveluiden tuottamisen aikana havainnoidaan keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä myös hyviksi todetut toimintatavat. Toimenpiteet tulevat näkyväksi osaksi omavalvontaa ja työssä huomioitavat seikat kirjataan päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Sahra seuraa palvelun laatua säännöllisillä asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyillä. Turvallisuutta seurataan HaiPro raporttien mukaan ja alueen sairaanhoitajan pistotarkastuksin palvelun toteutuksessa.

Laadun ja turvallisuuden seurannasta kerätään yhteenveto Toimitusjohtaja Hannes Linnavirrälle (haapaniemi.hannes@gmail.com). Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan neljän kuukauden välein ja tästä tehdään yhteenveto, joka on nähtävillä päivityspäivämäärän kanssa nettisivulla ja tiedotetaan yrityksen sisäisessä tiedotuskanavassa.

Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti yhdessä henkilöstön kanssa kerättyjen yhteenvetojen perusteella.

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) julkaisu 2022:22 Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026 ohjaa myös Sahra Oy:n toimintaa (Kuva 1).

Uudella STM:n asiakas- ja potilasturvallisuusstrategialla ja toimeenpanosuunnitelmalla 2022–2026 edistetään osallisuuden, turvallisuutta vahvistavien toimien ja turvallisuuskulttuurin johtamisen toteutumista Suomessa.



5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Lisäksi kehittämistarpeita kartoitetaan asiakas- ja työtyytyväisyyskyselyillä vuosittain.

Laadun kehittäminen on palvelutoiminnassa jatkuvaa toimintaa ja omavalvontasuunnitelma päivittäinen työkalu laadukkaan palvelun varmistamiseksi. Sahra Oy:ssä jatkuvaa kehittämistyötä tehdään seuraavissa palvelun laadun osa-alueissa:

ASIAKASTYYTYVÄISYYS: Kehitetään asiakaspalveluprosessia ja asiakkuuden elinkaareen liittyviä osa-alueita vastaamaan parhaimmalla mahdollisella tavalla yksilölliseen palveluntarpeeseen. Kehitetään nykyisiä asiakastyytyväisyysmittareita tarkemmiksi ja asiakkaalle helposti saavutettaviksi eri ikäryhmät huomioiden.

HENKILÖSTÖTYYTYVÄISYYS: Kehitetään nykyistä rekrytointiprosessia entistä

sujuvammaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi. Kehitetään nykyisiä henkilöstötyytyväisyysmittareita. Kehitetään nykyistä perehdytysuunnitelmaa laajemmaksi, helposti löydettäväksi ja käytettäväksi. Kehitetään työhyvinvointia.

JOHTAMINEN: Yrityksen johtamisjärjestelmää tarkastellaan säännöllisesti, sillä hyvä johtaminen nähdään edellytyksenä laadukkaalle palvelutoiminnalle. Johtamisen kehittämistä tehdään useilla eri osa-alueilla ja esihenkilöitä koulutetaan palvelevan johtamisen mallin mukaisesti.

RISKIENHALLINTA: Ennakoidaan ja tunnistetaan asiakastyöhön, henkilöstöön ja liiketoimintaan kohdistuvia riskejä omavalvonnallisin keinoin.

TIETOJÄRJESTELMÄT JA VIESTINTÄ: Käyttöön otetaan sellaisia järjestelmiä, jotka tukevat ja sujuvoittavat ensisijaisesti asiakas- ja henkilöstötyötä. Tehdään toimenpiteitä, jotka edistävät sisäisen tiedon kulkua. Tehdään toimenpiteitä, joilla tähdätään tietoturvallisuuden parantamiseen. Johdonmukaistetaan ja yhtenäistetään ulkoista (asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille, työnhakijoille) viestintää epäselvyyksien ennaltaehkäisemiseksi.

VIESTINTÄ

- Korkea asiakastyytyväisyys: Asiakasuskollisuusmittarin (NPS) käyttöönotto kaikkiin Sahran Sosiaalipalvelu Oy:n palveluihin.
- Ennakoiva, suunnitelmallinen ja reaktiivinen omavalvonta: Omavalvontasuunnitelman järjestelmällinen läpikäynti ja sen ajantasaisuuden tarkastelu toimintatavaksi henkilöstön kanssa.
- Läpinäkyvää ja avoin laadun tarkastelu: Käyttöönottaa sisäisen auditoinnin ja laadunhallinnan järjestelmä.

Omavalvontasuunnitelman ylläpitäminen, päivittäminen ja toteutumisen seuranta ovat osa Sahra Oy:n yrityksen jatkuvaa toimintaa ja suunnitelmallista omavalvontaa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, jos palveluiden laadussa, asiakasturvallisuudessa, vastuuhenkilöissä tai muussa toiminnassa tapahtuu muutoksia. Tehdyt muutokset julkaistaan välittömästi. Ajantasaisella omavalvontasuunnitelman noudattamisella varmistetaan henkilöstö- tai asiakasturvallisuus ja Sahra Oy:n tuottama palvelun laatu.

Palvelusta vastaavat henkilöt tekevät seurantaan saatujen asiakaspalautteiden, asiakas- ja henkilöstökyselyiden sekä henkilöstön kanssa käytyjen palaverien ja kehityskeskusteluiden pohjalta. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan aluepäällikön ja henkilöstön kanssa yhteistyössä seurannan perusteella. Seurannasta tehdään selvitys, joka julkaistaan neljän (4) kuukauden välein yrityksen julkisilla kotisivuilla (omavalvontasuunnitelman yhteydessä).