



Sahran
sosiaalipalvelut
Oy

Omavalvontasuunnitelma

Kotiin vietävät ammatilliset
palvelut



2. Sisällysluettelo

1.	Versiohistoria.....	1
2.	Sisällysluettelo.....	2
3.	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
3.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	4
3.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
4.	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	5
5.	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	6
5.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
5.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	7
5.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	7
5.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	7
6.	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	8
6.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	8
6.2	Kotihoitopalvelu sisällöllisesti vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa todettua sisältöä ja määrää.....	8
6.2.1	Kirjaaminen.....	9
6.2.2	Hilkka Järjestelmä.....	10
6.2.3	Toimitilat ja välineet.....	10
6.2.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	10
7.	Tietoturvaohjeet.....	12
7.1	Henkilötietojen käsittelyn avoimuus.....	12
7.2	Kirjaamiskäytännöt.....	13
7.2.1	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
8.	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	14
8.1	Lääkehoitosuunnitelma.....	14
8.2	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	15
8.3	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	16
8.4	Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus.....	17
9.	Sosiaali- ja potilasasiavastaavien sekä kuluttaja asiamiehen yhteystiedot.....	18
	Sosiaaliasiavastaava.....	18
	Potilasasiavastaava.....	19
10.	Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	20
10.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	20



10.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	21
10.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	23
10.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	24
11. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	24
11.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	24
11.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	24
11.3 Ilmoitusvelvollisuus.....	25
12. Vuositavoite.....	26



3. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

3.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi:	Sahran Sosiaalipalvelut Oy
Y-tunnus:	3521031-5
SOTERI-rek.numero:	1.2.246.10.35210315.10.0
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
Vastuhenkilö sosiaalipalvelut:	Satu Ristilä, satu.ristila@sahraoy.fi 041 310 3369
Vastuhenkilö terveystieteiden palvelut:	Vesa Remes, Sahran Sosiaalipalvelut Oy, Tammelan Puistokatu 26-28, 33100 Tampere vesa.remes@sahraoy.fi 040 547 7796

3.2 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)
- Kanta-Häme (Hame)

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

Sahran sosiaalipalvelut Oywww.sahraoy.fi

Tammelan puistokatu 26-28, 33100 Tampere
info@sahraoy.fi
puh. 044 2109921



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

Tämänhetkinen asiakasmäärä yllä mainituilla hyvinvointialueilla on yhteensä noin 23. Arvio asiakasmäärien kehityksestä on noin 1 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.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Toiminnanjohtajat Hanna Toivola ja Satu Ristilä vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta kotihoidon henkilöstöä osallistuttaen, 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 Sahran kotisivuilla ja paperisena tulosteena toimistolla. Lähiesihenkilö vahvistaa henkilöstön tiedottamisen lukukuittauksella.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Sahra Oy:n toimitusjohtaja Hannes Linnavirta. 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 1.2

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.

Vastuhenkilö valvoo palvelutuotantoa huolellisella henkilöstön perehdytyksellä, osallistumalla asiakastyöhön, keräämällä asiakas- ja henkilöstöpalautteita, toimimalla yhteyshenkilönä asiakkaille, käymällä läpi poikkeamat, kehittämällä toimintaa, pistotarkastamalla asiakaskirjauksia. Vastuhenkilö 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, päivitetty 19.02.2026
- b) tietoturvasuunnitelma, päivitetty 20.03.2026
- c) työntekijän perehdytysuunnitelma, päivitetty 19.03.2026
- d) valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteiden varalta, päivitetty 08.09.2025

5. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

5.1 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.

Sahran sosiaalipalvelut Oy www.sahraoy.fi

Tammelan puistokatu 26-28, 33100 Tampere
info@sahraoy.fi
puh. 044 2109921

Y-tunnus 3521031-5

6



5.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

5.2.1 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.

5.2.2 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. Sahralle on tehty riskienarviointisuunnitelma 9/25. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain.



6. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

6.1 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.

6.2 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 elämään 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 asiakastytyväisyyskyselyjä 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: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 Sahran oman 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.

6.2.1 Kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä yksikön johtajalla (tai vastaavalla sairaanhoitajalla/esihenkilötahoilla) on kokonaisvastuu siitä, että lakisääteinen kirjaamisvelvollisuus toteutuu. Tämä vastuu jakautuu yleensä kahteen osaan:

Valvontavastuu: Johtajan on varmistettava, että jokainen työntekijä tekee kirjaukset ajallaan ja järjestelmällisesti.

Laadunvalvonta: Johtajan vastuulla on seurata, että kirjaaminen on ammatillista, potilasturvallista ja noudattaa viranomaisohjeita (kuten Lupa- ja Valvontaviraston sekä THL:n linjauksia).



Käytännössä tämä tarkoittaa, että johtaja mahdollistaa laadukkaan kirjaamisen varaamalla siihen työaikaa, tarjoamalla koulutusta ja puuttamalla tarvittaessa puutteelliseen raportointiin. Vaikka jokainen työntekijä vastaa omista kirjauksistaan juridisesti, esimies kantaa vastuun siitä, että yksikön toimintatavat ovat lainmukaisia.

Sahran sosiaalipalveluilla on käytössä päivittäisraportointiin Hilikka asiakastietojärjestelmää ja sinne kirjaututaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

6.2.2 Hilikka Järjestelmä

Tunnukset Hilikka järjestelmään antaa toimitusjohtaja Hannes Linnavirta. Hannes on myös pääkäyttäjä Hilikka järjestelmässä ja hän tunnuksia luodessaan on myös päättänyt työntekijän työnkuvan mukaan, kuinka laajat oikeudet hän työntekijälle myöntää.

Hannes Linnavirta yksikön johtajana valvoo henkilökunnan tunnuksien käyttöä ja Toiminnanjohtaja Hanna Toivola kirjauksien toteutumista. Tunnukset päätetään heti työsuhteen päätyttyä. Hilikka mobiili on asennettuna vain Sahran työpuhelimiin ja henkilökunnan omiin puhelimiin sen asentaminen on kielletty.

6.2.3 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 suojarusteet säilytetään toimistojen yhteydessä niille varatuissa säilytystilassa.

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

6.2.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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.



<p>EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR)</p> <ul style="list-style-type: none">- ylin tietosuoja koskeva säädös- voimaantulo 27.4.2016/679
<p>Tietosuojalaki (1050/2018)</p> <ul style="list-style-type: none">- Suomessa edellistä EU:n asetusta täydentävä ja tarkentava laki- voimaantulo 1.1.2019
<p>Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, muutokset 704/2023)</p> <ul style="list-style-type: none">- sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta sekä asiakastietojen käsittelystä, laatisemisesta ja säilyttämisestä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023)
<p>Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)</p> <ul style="list-style-type: none">- yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyn sosiaali- ja terveydenhuollossa
<p>Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)</p>
<p>Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 Sahran Sosiaalipalvelut Oy:n toiminnassa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisena toimivan hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka Sahran Sosiaalipalveluiden ammattihenkilöt ne laativat ja säilyttävät ne asiakkuuden voimassaoloajan.
<p>Asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)</p> <ul style="list-style-type: none">- oikeudesta saada tietoja viranomaisen julkisista asiakirjoista- henkilötietojen suojaaminen- tietojen käyttötarkoituksia koskevat rajoitukset- ohjeet asiakirjojen kirjaamiseen, asiakirjarekisteritiedot
<p>Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)</p> <ul style="list-style-type: none">- varmistaa viranomaisten tietoaisteiden yhdenmukaisuudesta, tietoturvalisesta käsittelystä- edistää tietojärjestelmien yhteen toimivuutta
<p>Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.



7. 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 (Hilikka). Asiakastiedot säilytetään asiakkuuden päättyessä aikaisintaan viiden vuoden kuluttua asiakkuuden päättyessä jollei viranomaisen ohjeistus tai laki toisin määrää.

7.1 Henkilötietojen käsittelyn avoimuus

Sahra Oy käsittelee ainoastaan välttämättömiä ja hoitoon liittyviä asiakirjoja. Asiakastiedot toimitetaan pyydettyessä 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.

Sahran sosiaalipalvelut Oy www.sahraoy.fi

Tammelan puistokatu 26-28, 33100 Tampere
info@sahraoy.fi
puh. 044 2109921

Y-tunnus 3521031-5

12



Virheelliset tiedot korjataan aina oikeiksi. Alkuperäinen virheellinen tieto jätetään näkyville. Jos erimielisyyksiä kirjauksesta, molempien tahojen näkemys kirjataan. Rekisteröity (asiakas) voi kieltää tietojen käsittelyn. Sosiaalihuoltolain nojalla tietoja voidaan kuitenkin käsitellä, vaikka rekisteröity olisi antanut kiellon tai esittänyt poistamispyyntöä. 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

7.2 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 tietoturvaohjeiden mukaisesti. Riskin suuruuden mukaisesti rekisterinpitäjä päättää seurauksista, jotka ovat mm. ilmoitus valvontaviranomaiselle ja ilmoitus rekisteröidylle.

7.2.1 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 Hilka-asiakastietojärjestelmä. Hilka on yleisesti käytössä oleva, Lupa- ja Valvontaviraston 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 asiakkaille, hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä. Palveluseteliasiakkuuden osalta Sahra noudattaa hyvinvointialueen Palvelusetelikäsikirjan, sekä palvelukuvauksen Tietosuojaja- ja salassapitoliitettä.

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 terveystalvveluita ilman, että asiakas on hyvinvointialueen asiakas ko. palvelun osalta ja Sahran tehdessä suoraan asiakkaan kanssa sopimuksen palvelun tuottamisesta, rekisterinpitäjänä on Sahra Oy.

Rekisterin pitäjällä on osoitusvelvollisuus, että vallitsevia tietosuojaperiaatteita noudatetaan.

Rekisterinpitäjällä on ilmoitusvelvollisuus tietoturvaopikkeamissa. Ilmoitus tehdään Lupa- ja Valvontavirastolle 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.

8. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Sahra Oy:n toiminnassa tyypilliset infektiot liittyvät kausittaisiin hengitystieinfektioihin. Toimintaan ei sisälly suoraa merkittävää riskiä epidemian leviämistä. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta ja käyttämällä tarvittavia suojavälineitä, sekä mahdollisesti ajoittamalla infektioriskin 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.

8.1 Lääkehoitosuunnitelma

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on ajantasaisesti laadittu. Katso kohta 2,

Sahran sosiaalipalvelut Oy www.sahraoy.fi

Tammelan puistokatu 26-28, 33100 Tampere
info@sahraoy.fi
puh. 044 2109921

Y-tunnus 3521031-5

14



Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa terveystieteiden vastaava sekä lääkehoidostavasta vastuusairaanhoitaja Vesa Remes, vesa.remes@sahraoy.fi Yhteystiedot löytyvät palveluntuottajan perustiedot otsikon alta.

Lääkehoitosuunnitelma löytyy sähköisenä Sahran kotisivuilta 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 vastuusairaanhoitaja toimii työntekijöiden tukena yhdessä Oriveden lääkärin kanssa lääkehoitoon liittyvissä asioissa. Sairaanhoitaja huolehtii yhdessä lääkärin kanssa lääkehoidon toteutumisesta. Yrityksen hoitajilla on voimassa olevat lääkeluvat, jotka tarkastetaan ja päivitetään säännöllisin väliajoin (vähintään 3-5 vuoden välein). Lääkehoidonosaamisen näytöt suoritetaan aina perehdytyksen ja teoriakokeiden suorittamisen jälkeen. Oriveden lääkärin lääkäri kuittaa lääkehoidonosaamisen näytöt tehdyksi.

Sahralta löytyy sähköisesti laiterekisteri käytettävistä laitteista, josta ilmenee hankintapäivä ja mahdollinen huoltopäivä. Tällä hetkellä ainoa lääkinnällinen laite on henkilövaaka henkilönostimeen.

8.2 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. Sahra palkkaa perehtyneitä sijaisia täyttämään äkillisiä poissaoloja, sekä vakituisen hoitajien vuosiloma-aikana palkkaamalla määräaikaista vuosilomasijaisia. Sahra pyrkii toiminnassaan minimoimaan asiakaskohtaisten hoitajien vaihtuvuutta olemalla ajantasaisesti selvillä asiakkaiden palvelutarpeesta ja resurssitilanteesta.

Käytössä on useita eri kanavia toteuttaa rekrytointia. Jatkuvaa yhteistyötä tehdään mm. Työvoimakeskuksen sekä alueen oppilaitosten kanssa. Lisäksi työntekijöitä rekrytoidaan sosiaalisen median kautta sekä osallistamalla 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, julkiTerhikki/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,

Sahran sosiaalipalvelut Oywww.sahraoy.fi



valmiutta itsenäiseen ja kotiooloissa 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 pyydettyä. Palautetta kerätään puolivuositain koko asiakaskunnalta kuin myös henkilöstöltä. Palaute käsitellään yrityksen toimesta henkilöstöpalaverissa.

8.3 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 palveluvaihtoehdoista 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 anonyymisti yhtiön verkkosivujen kautta. Reklamaatiot ja mahdolliset laatupoikkeamat käsitellään lähiesihenkilön ja/tai yrityksen johdon kanssa. Kaikki poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa viikoittaisissa tiimipalaverissa. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä poikkeamatilanteessa viipymättä. Poikkeamista



pidetään kirjaa ja seurataan erilaisilla mittareilla ja kehitetään toimintaa. Tarpeen mukaan poikkeamasta ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja/tai Lupa- ja Valvontavirastolle.

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

8.4 Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus

Sahran sosiaalipalveluissa kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja edistämme hänen osallisuuttaan kaikessa hoitoon ja palveluun liittyvässä päätöksenteossa.

Asiakkaan kuuleminen ja kieltäytymisoikeus:

Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi omaa hoitoaan koskevissa asioissa.

Asiakkaalla on perustuslaillinen oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta hoidosta tai avustamisesta, tai pyytää toisenlaista tapaa toteuttaa se. Asiakkaan toiveita noudatetaan aina, kun se on turvallisen hoidon puitteissa mahdollista.

Hoitajan tiedonantovelvollisuus:

Vaikka asiakas kieltäytyisi hoidosta, hoitajalla on ammatillinen velvollisuus kertoa asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla, miksi kyseinen hoitotoimenpide on tarpeellinen ja miten se edistää hänen terveyttään ja hyvinvointiaan.

Tavoitteena on varmistaa, että asiakas tekee päätöksensä tietoisena hoidon tarkoituksesta ja mahdollisista seuraamuksista, joita hoidosta kieltäytymisellä voi olla.

Vuorovaikutuksessa käytetään asiakkaan tarvitsemia apuvälineitä tai kommunikaatiomenetelmiä ymmärryksen varmistamiseksi.

Päätöksenteon tuki ja osallisuuden vahvistaminen

Sahran sosiaalipalveluissa itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan yksilöllisillä tukitoimilla, jotka huomioivat asiakkaan elämäntilanteen, iän ja mahdolliset kognitiiviset haasteet.

1. Kehitysvammaisten ja vammaisten asiakkaiden tuki

- **Kommunikaation varmistaminen:** Käytämme puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä (AAC), kuten kuvakommunikaatiota, selkokieltä tai viittomia. Asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa viestin vastaanottamiseen ja oman mielipiteen muodostamiseen.
- **Tuettu päätöksenteko:** Jos asiakkaan on vaikea ymmärtää monimutkaisia asioita, hoitaja pilkkoo valinnat pienempiin osiin. Esitämme asiat konkreettisesti (esim. näyttämällä vaihtoehtoja fyysisesti) ja hyödynnämme asiakkaalle läheisiä ihmisiä tulkkausapuna.
- **Oikeus erehtyä:** Tuemme asiakkaan oikeutta tehdä myös "epätavanomaisia" valintoja, kunhan ne eivät vaaranna välittömästi asiakkaan tai muiden turvallisuutta.



2. Iäkkäiden asiakkaiden osallisuus

- **Voimavaralähtöisyys:** Keskitymme siihen, mitä asiakas vielä pystyy ja haluaa tehdä itse. Kunnioitamme asiakkaan elämäkokemusta ja vakiintuneita rutiineja.
- **Muistisairaana asiakkaan kohtaaminen:** Muistisairauden edetessäkään asiakas ei menetä itsemääräämisoikeuttaan. Hoitaja opettelee tuntemaan asiakkaan mieltymykset ja historian, jotta päätöksiä voidaan tehdä asiakkaan "oletetun tahdon" mukaisesti silloinkin, kun kielellinen ilmaisu heikkenee.
- **Aito valinnanmahdollisuus:** Päivittäisissä toiminnoissa (ruokailu, pukeutuminen, ulkoilu) tarjotaan aina vähintään kaksi vaihtoehtoa, jotta asiakas säilyttää kontrollin tunteen omasta arjestaan.

3. Toimenpiteet itsemääräämisoikeuden toteuttamiseksi

Menetelmä	Kuvaus ja soveltaminen
Ennakointi	Keskustellaan hoidosta silloin, kun asiakas on virkeimmillään tai oireettomassa vaiheessa.
Selkokieliisyys	Vältetään ammattiterminologiaa. Käytetään lyhyitä lauseita ja varmistetaan ymmärrys kysymällä.
Havainnointi	Seurataan eleitä, ilmeitä ja kehonkieltä (erityisesti jos asiakkaalla on kommunikaatiovaje).
Yhteistyö	Tehdään tiivistä yhteistyötä laillisen edustajan tai edunvalvontavaltuutetun kanssa asiakkaan tahdon selvittämiseksi.

9. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien sekä kuluttaja asiamiehen yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai varhaiskasvatuksessa tai kaipaavat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisäätöinen. Sosiaaliasiavastaava neuvoo, miten voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa



- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Jos kyse on terveydenhuollon palveluista, ota yhteyttä potilasasiavastaavaan.

Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida kanssasi, voisiko ongelmasi selvittely sosiaalihuollossa olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava auttaa tarvittaessa asian selvittelyssä tai sovittelussa.

Potilasasiavastaava

Jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun terveydenhuollossa tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi potilaana, potilasasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita.

Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava neuvoo, miten voit toimia omassa asiassasi.

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Jos kyse on sosiaalihuollon palveluista, ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Potilaan oikeuksien asiantuntijana potilasasiavastaava voi arvioida kanssasi, voisiko ongelmasi selvittely terveydenhuollossa olla aiheellista. Potilasasiavastaava auttaa tarvittaessa asian selvittelyssä tai sovittelussa.

Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai -virhe. Potilasasiavastaava ei tulkitse potilasasiakirjoja.



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

Kuluttaja asiamies

toimii valtakunnallisesti Kilpailu- ja kuluttajaviraston kautta. Yhteydenotto tapahtuu

kuluttajaneuvonnan kautta puh 029 505 3050 verkkoasiointi kkv.fi à kuluttajaneuvonta

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo p. 050 599 6413

satu.loippo@omahame.fi

Potilasasiavastaava Tiina Ketola-Macklin tiina.ketola-macklin@omahame.fi p. 03 629 6500

Kuluttaja asiamies

toimii valtakunnallisesti Kilpailu- ja kuluttajaviraston kautta. Yhteydenotto tapahtuu

kuluttajaneuvonnan kautta puh 029 505 3050 verkkoasiointi kkv.fi à kuluttajaneuvonta

10. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

10.1 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 epäkohta 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 kiellettyinä 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 tarkoitettua 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 epäkohta 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 oman järjestelmän käyttö. Ilmoitusvelvollisuuden ohjeistukset löytyvät Sahran sähköisestä tiedonvälitys kanavasta.

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.

10.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Riskeistä, epäkohdista ja laatupoikkeamista tehdään ilmoitus omalla lomakkeella, joka lähetetään sähköpostitse johdolle. Kaikilla Sahran työntekijöillä on pääsy lomakkeelle ja työsähköpostiin. Lähiesihenkilö käy tiimin kanssa läpi säännöllisesti kaikki poikkeama ilmoitukset. Poikkeama ilmoitusten 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 laatu-poikkeamat käsitellään lähiesihenkilön ja/tai yrityksen johdon kanssa. Kaikki poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa viikoittaisissa tiimapaalavereissa. 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 Lupa- ja Valvontavirastolle.

Sahran oman lomakkeen ja sähköpostin 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 henkilöstöpalavereissa. Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus huomattessaan laiminlyöntiä asiakkaan hoidossa. Tällöin työntekijän tulee ilmoittaa mahdollisesta laiminlyönnistä oman työyhteisön ohjeiden ja lain mukaisesti myös Lupa- ja Valvontavirastoon sekä Hyvinvointialueelle.

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

Yhteystiedot:

Lupa- ja Valvontaviraston asiakaspalvelu

Sosiaali- ja terveysasiat

Palvelemme näissä aiheissa:

- sosiaali- ja terveydenhuollon luvat, valvonta ja kantelut
- Soteri-rekisteröinnit
- alkoholiluvat ja valvonta
- tupakkalain ohjaus ja valvonta
- terveydensuojelu
- valtionkorvaukset koulutuskustannuksiin.

Ota yhteyttä

Sahran sosiaalipalvelut Oy www.sahraoy.fi

Tammelan puistokatu 26-28, 33100 Tampere
info@sahraoy.fi
puh. 044 2109921



Sähköposti: asiakaspalvelu@lvv.fi

Puhelin: 0295 256 930 (maanantai–perjantai kello 9–15)

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeusasioissa ota yhteyttä

Ammattioikeusasioihin liittyvät yhteydenotot toivomme ensisijaisesti sähköpostilla.

Sähköposti: ammattioikeudet@lvv.fi

Puhelin: 0295 256 932 (maanantai–perjantai kello 9–15)

10.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkaiden antama palaute ja kokemustieto vahvistaa Sahran tiedolla johtamista. Ks. kappale 8.4, asiakkaita vahvistetaan antamaan suoraa palautetta arjen työn aikana Sahran työntekijöille. Asiakkaalla ja omaisilla on Sahran 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 viikkopalavereissa. 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 asiakastytytyväisyyskyselyjä sekä valvontakäyntejä.

Sahra seuraa palvelun laatua säännöllisillä asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyillä. Turvallisuutta seurataan poikkeamailmoitusten 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.

10.4 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.



11. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

11.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

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

Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyttä 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.

11.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan 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 asiakastytyväisyysmittareita tarkemmiksi ja asiakkaalle helposti saavutettaviksi eri ikäryhmät huomioiden.

HENKILÖSTÖTYTYVÄISYYS: Kehitetään nykyistä rekrytointiprosessia entistä sujuvammaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi. Kehitetään nykyisiä henkilöstötytyväisyysmittareita. 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 omavalvonnallisoin 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.

11.3 Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä epäkohdista (esim. kaltoinkohtelu) tai palvelutarpeesta (esim. huoli vanhuksesta/lapsesta) sosiaalitoimelle tai esihenkilölle. Salassapitovelvollisuus ei estä näitä ilmoituksia. Oikeuksiin kuuluu mm. täydennyskoulutus ja turvallinen työympäristö.

Ammattihenkilön keskeiset ilmoitusvelvollisuudet:

- Ilmoitus epäkohdasta (valvontailmoitus): Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava heti esihenkilölle, jos he havaitsevat epäkohdan tai sen uhan asiakkaan huollossa.
- Ilmoitusvelvollisuus (lastensuojelu/vanhukset): Terveys- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on velvollisuus ilmoittaa sosiaaliviranomaisille, jos he huomaavat, että henkilö ei kykene vastaamaan omasta huolenpidostaan tai terveydenhuollon tarpeesta.
- Yhteydenotto sosiaalihuoltoon: Jos asiakkaan elämäntilanne vaatii sosiaalipalveluja, ammattihenkilön tulee (ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella) ottaa yhteys sosiaalitoimeen.

Ammattihenkilön oikeudet ja ammattieettiset velvollisuudet:

- Salassapitovelvollisuus ja sen rajat: Ammattihenkilöä sitoo vaikenemattomuus, mutta se ei estä lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta.
- Täydennyskoulutus: Ammattihenkilöllä on oikeus ja velvollisuus täydentää koulutustaan.
- Ammatillinen toiminta: Sosiaalihuollon päämääränä on osallisuuden edistäminen, terveydenhuollossa taas sairauksien ehkäisy ja hoito.
- Valvonta: Lupa- ja valvontavirasto valvoo sekä julkisen että yksityisen puolen ammattihenkilöiden toimintaa.

Laillistetut ammattihenkilöt:

Laillistettuja ammattihenkilöitä ovat mm. sairaanhoitaja, lääkäri, psykologi, fysioterapeutti ja sosiaalityöntekijä. Heidän toimintaansa säätelevät Finlexin ammattihenkilölait.

12. Vuositavoite

- 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).