

**VÄESTÖLIITON HYVINVOINTI OY**

**OMAVALVONTASUUNNITELMA VÄESTÖLIITON KOTIPALVELUT**

Sisällys

1.	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
a.	Palveluntuottaja .....	2
b.	Toimintalupatiedot .....	2
2.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	2
a.	Toiminta-ajatus .....	2
b.	Arvot ja toimintaperiaatteet .....	3
3.	ASIAKASTURVALLISUUS .....	3
a.	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	3
4.	HENKILÖSTÖ .....	4
a.	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	4
b.	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	4
5.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	5
a.	Palvelutarpeen arviointi .....	5
6.	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	9
7.	OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	10
a.	Riskien tunnistaminen .....	10
b.	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	11
c.	Korjaavat toimenpiteet .....	11
d.	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano.....	12
8.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....	12
a.	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt .....	12
9.	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	12
10.	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	13
11.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	14

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### a. Palveluntuottaja

Nimi: Väestöliiton hyvinvointi Oy, Väestöliiton Kotipalvelut

Y-tunnus 0783843-9

Palveluyksikkö:

Nimi: Väestöliiton Hyvinvointi Oy, Väestöliiton Kotipalvelut

Katuosoite: Kalevankatu 16, 00100 Helsinki

Palvelupisteen sijainti:

Helsinki, Kalevankatu 16, 00100 Helsinki

Palvelumuoto:

Lapsiperheiden kotipalvelu

Vastuu- ja esihenkilö: Elina Korhonen

Puhelin 020 799 5651

Sähköposti: [elina.korhonen@vaestoliitonkotipalvelut.fi](mailto:elina.korhonen@vaestoliitonkotipalvelut.fi)

### b. Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.9.2009

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ei alihankintaa

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### a. Toiminta-ajatus

Väestöliiton Kotipalvelut tuottaa kotipalvelua lapsiperheille Uudellamaalla. Palveluita tuotetaan suoraan yksityisille asiakkaille, yritysasiakkaille sekä hyvinvointialueille.

Tuotamme palvelua Helsingissä, Keski-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueille. Haluamme tuottaa laadukasta ja luotettavaa

kotipalvelua, joka vastaa sisällöltään lapsiperheiden tarpeisiin. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta ja lisäksi mielenterveys- ja päihdehuoltolaki.

#### b. Arvot ja toimintaperiaatteet

Väestöliitto on valtakunnallinen hyvinvointialan järjestö, joka vahvistaa turvallisia ihmissuhteita, ihmisoikeuksia ja hyvinvointia muuttuvassa maailmassa. Väestöliitto tarjoaa nuorille ja aikuisille maksutonta neuvontaa ja tukea. Väestöliitto haluaa, että Suomi on hyvä kotimaa kaikille täällä asuville. Väestöliiton missiona on seuraavat kohdat; tehtävämme on vahvistaa hyvinvointia, ihmisoikeuksia ja ihmisten yhteyttä toisiinsa sekä toisena erottaudumme muista siinä, että Väestöliitto on koko väestön asiassa rohkeasti omien arvojensa pohjalta. Kolmantena, verrattuna moniin muihin järjestöihin Väestöliitto on monialajijärjestö. Visiona eli unelmana Väestöliitto tavoittelee maailmaa, jossa ihmiset voivat hyvin ja löytävät yhteyden toisiinsa ja jossa jokaisella on elämää rikastuttavia ihmissuhteita. Väestöliittoa toimijana koskeva visio on puolestaan: yhteiskunnan eri toimijoita kokoava, ihmisoikeuksia puolustava ja hyvinvointia rakentava Väestöliitto-yhteisö. Väestöliiton Hyvinvointi Oy ja Väestöliiton Kotipalvelut on Väestöliitto ry:n kokonaan omistama yhtiö ja toiminnassaan Väestöliiton Kotipalvelut sitoutuu toteuttamaan omistajansa toiminta-ajatusta ja arvoja. Yhtiön ja omistajan arvot ovat:

**Luotettavuus** – Kaikki työntekijämme ovat alansa asiantuntijoita ja päteviä toimimaan tehtävässään lapsiperheiden kotipalvelussa. Luottamus on myös asiakastyömme lähtökohta.

**Ihmisläheisyys** – Pyrimme kaikessa tekemisessämme olemaan helposti lähestyttävissä ja saavutettavissa.

**Oikeudenmukaisuus** – Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus on meille tärkeää. Olemme syrjinnästä vapaa alue.

**Rohkeus** – Kehitämme jatkuvasti toimintaamme palvelemaan asiakkaitamme paremmin ja teemme sen rohkeasti ja ennakkoluulottomasti.

### 3. ASIAKASTURVALLISUUS

#### a. Palveluiden laadulliset edellytykset

Toiminnassaan Väestöliiton Kotipalvelut haluaa olla luotettava ja asiakaslähtöinen palveluntuottaja, jonka henkilöstö on ammatillista ja osaavaa. Kotipalveluiden palvelut vastaavat joustavasti asiakkaiden erilaisiin palvelutarpeisiin.

Palveluiden laadusta huolehditaan, kun henkilöstöllä on tehtäviin soveltuva koulutus, laadukas perehdytys, hyvä työn tuki sekä tarvittavaa lisäkoulutusta. Henkilöstön rakennetta, rekrytointia, perehdytystä ja koulutusta on kuvattu tarkemmin seuraavassa kappaleessa. Asiakasturvallisuudesta pidetään huolta myös vuosittain järjestettävällä henkilökunnan koulutuksella ja erityisesti ensiapukoulutuksella.

Palveluiden laatua seurataan säännöllisellä palautejärjestelmällä. Palautteet käsitellään asiakkaiden sekä työntekijöiden kanssa ja tarvittavat korjaustoimenpiteet tehdään viivytyksettä.

Työntekijöillä on ohjeet poikkeustilanteisiin ja heille on järjestetty päivystys Väestöliiton Kotipalveluiden toimesta, josta he saavat toimintaohjeita tarvittaessa. Kirjalliset ohjeet pidetään ajan tasalla ja huolehditaan siitä, että muutoksista informoidaan työntekijöitä.

#### 4. HENKILÖSTÖ

- a. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Väestöliiton Kotipalvelun henkilöstö:

Toimisto: Palvelupäällikkö, kotipalveluohjaaja ja kaksi vastaavaa lastenhoitajaa.

Kentällä: 150 kotipalvelutyöntekijää (nimike: lastenhoitaja), tuntityöntekijänä toistaiseksi voimassa olevalla työsopimuksella.

Kotipalvelutyöntekijöitä rekrytoidaan alueellisesti kysynnän mukaan.

Tilauksia otetaan vastaan huomioiden käytettävissä olevan henkilöstön määrä ja riittävyys.

Lähiesihenkilötyön tukea organisoidaan alueellisesti, jotta jokainen työntekijä saa työlleen tarvitsemansa tuen toimiston ohjaavalta henkilökunnalta.

- b. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palvelupäällikkö vastaa rekrytoinnista. Rekrytointiprosessi on tarkka ja huolellinen ja tapahtuu kolmessa eri vaiheessa:

- 1) Hakemus rekrytointijärjestelmän kautta/sähköpostiyhteydenotto
- 2) Henkilökohtainen haastattelu (tarkistetaan henkilön soveltuvuus sekä työ- ja tutkintotodistukset)
- 3) Työhön perehdytys. Yrityksen oma räätälöity perehdytyskoulutus, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi ennen kuin voivat aloittaa työskentelyn asiakasperheissä.
- 4) Keskustelu perehdytyksen jälkeen, jotta kaikki asiat on selvitetty.

Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus, kun kaikilla hakijoilla tulee olla soveltuva koulutus (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä) ja lisäksi työ- tai muuta kokemusta lasten ja perheiden kanssa työskentelystä. Kaikkien työntekijöiden tutkinto- ja työtodistukset tarkistetaan ja heidän tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä tai heillä on jokin muu soveltuva koulutus ja tarvittava työkokemus. Rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen tarkastetaan kaikilta ennen sopimuksen allekirjoitusta.

c. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Väestöliiton Kotipalvelun työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Väestöliiton Kotipalvelun perehdytyksessä. Asiakastyöhön pääsee vasta perehdytyksen käytyään. Jos ohjeisiin tulee muutoksia, niin päivitetty tieto on aina kaikkien saatavilla toiminnanohjausjärjestelmässä. Muutoksista tiedotetaan työntekijöitä erikseen.

Väestöliiton Kotipalvelun työntekijöille järjestetään koulutusta suunnitelman mukaisesti. Lakisääteisten koulutusten lisäksi koulutustarpeet nousevat työntekijöiltä sekä asiakkaiden toiveista.

d. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Väestöliiton Kotipalvelun työntekijät raportoivat ensisijaisesti työnantajalle havaitsemistaan epäkohdista. Työntekijät on perehdytetty ilmoitusvelvollisuudesta ja toimintaohjeista, jos he havaitsevat epäkohtia. Työnantaja huolehtii asian jatkokäsittelystä, esimerkiksi ottaa yhteyttä tilaavaan hyvinvointialueeseen ja raportoi asiasta. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnan mukaan (katso luku 7 Omavalvonnan riskienhallinta).

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

a. Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Hyvinvointialue on tehnyt palvelutarpeen arvion ja Väestöliiton Kotipalvelut toteuttaa osaltaan hyvinvointialueen tekemää palvelusuunnitelmaa.

b. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Väestöliiton Kotipalvelut toteuttaa osaltaan hyvinvointialueen tekemää palvelusuunnitelmaa. Hyvinvointialueen työntekijä tekee tilauksen Väestöliiton Kotipalveluista ja kertoo tilauksen yhteydessä asiakkaan palvelusuunnitelmasta oleelliset asiat palveluntuottamisen kannalta. Väestöliiton Kotipalvelun työntekijä ohjeistetaan työskentelemään palvelusuunnitelman tavoitteiden mukaisesti ja häntä tiedotetaan, jos palvelusuunnitelmaan tulee muutoksia. Väestöliiton Kotipalvelun työntekijä voi tehdä asiakkaan kanssa tarkentavan palvelusuunnitelman, kuinka he yhdessä pyrkivät työskentelyllä kohti asetettuja tavoitteita.

Jos palvelusuunnitelma tehdään Väestöliiton Kotipalvelussa, niin se tehdään aina asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakkaan oma näkemys voimavaroista ja tuen tarpeesta kirjataan palvelusuunnitelmaan. Kotipalvelun työntekijä ohjeistetaan työskentelemään palvelusuunnitelman tavoitteiden mukaisesti ja häntä tiedotetaan, jos palvelusuunnitelmaan tulee muutoksia.

#### c. Asiakkaan kohtelu

##### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Väestöliiton Kotipalveluissa vahvistetaan asiakkaiden mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään tukemalla heitä perheen omassa toimintaympäristössä heidän omien toiveiden mukaisesti.

##### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Väestöliiton Kotipalveluiden asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan käyttämällä ammatillisesti osaavaa henkilökuntaa, joka perehdytetään hyvin työtehtäviin.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi keskustelemalla ja ohjaamalla henkilöä toiminnan korjaamiseksi.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne? Asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa keskustellaan ja selvitetään, mitä tilanteessa on tapahtunut ja mistä syistä tilanteeseen on ajauduttu. Sovitaan jatkotoimenpiteistä ja selvitetään asiakkaan toiveet toimenpiteisiin. Tarvittaessa asiakkaalle tai hänen omaiselleen toimitetaan kirjallinen selvitys tapahtumista ja siitä, mihin toimenpiteisiin asian tiimoilta on ryhdytty. Työntekijä vaihdetaan, mikäli asiakas niin toivoo.

Varmistetaan ohjeistuksella ja henkilökunnan koulutuksella, että haitta- tai vaaratilannetta ei pääse syntymään jatkossa.

#### Asiakkaan osallisuus

Asiakkaalla on aina oikeus määritellä itse palvelun sisältöä omasta tarpeestaan lähtien. Asiakkaan toiveet palvelun sisällöstä selvitetään ennen palvelun aloittamista. Asiakkaalta kysytään ensimmäisten käyntikertojen jälkeen suullista palautetta ja onko hän palveluun tyytyväinen ja mitä hän toivoo jatkosta.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta puhelimitse, kirjallisesti joko sähköpostilla tai palautekyselyn kautta. Palautelomakkeessa on mahdollisuus myös anonyymiin palautteeseen. Väestöliiton Kotipalveluilla on käytössä NPS-palautejärjestelmä, joka lähettää asiakkaalle säännöllisin väliajoin tekstiviestillä palautekyselyn. Kyselyyn vastaamalla asiakas voi antaa numeerisen arvion palvelusta sekä kirjoittaa sanallisen palautteen. Annetusta palautteesta muodostuu tietoa, jota voidaan käyttää laadun varmistamisessa ja toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautteita hyödynnetään asiakaspalveluprosessin arvioinnissa ja kehittämisessä. Myös työntekijöiden koulutuskalenteria suunniteltaessa otetaan huomioon asiakkailta tullut palaute ja suunnitellaan koulutukset tukemaan työntekijöiden osaamista ja kehittymistä.

#### Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä

tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: Palvelupäällikkö Elina Korhonen

Puh: 020 799 5651, [elina.korhonen@vaestoliitonkotipalvelut.fi](mailto:elina.korhonen@vaestoliitonkotipalvelut.fi)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Helsinki:

Yksikön päällikkö Tove Monkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom.

Neuvontapuhelin 09 310 43355 ma-to klo 9-11

[Sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:Sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi)

Lisätietoja: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

Puh. 029 151 5838

Neuvonta puhelimitse ma klo 10-12, ti-to klo 9-11

Sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

Lisätietoja: <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Puh: 09 41910230

Ma ja ti klo 12-15 ke ja to klo 9-11



Sähköposti: [sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

Lisätietoja: <https://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiavastaava#tab-introduction>

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Susanna Honkala puh. 040 8074756 [susanna.honkala@keusote.fi](mailto:susanna.honkala@keusote.fi)

Anne Mikkonen puh. 040 8074755 [anne.mikkonen@keusote.fi](mailto:anne.mikkonen@keusote.fi)

Lisätietoja: <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta: 09 5110 1200

Palveluaika normaalisti ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Väestöliiton Kotipalveluissa, palveluntuottajana olemme velvollisia vastaamaan reklamaatioon kirjallisesti ja korjaamaan toimintaamme välittömästi.

Reklamaation vastaanottaja kirjaa reklamaation yksityiskohdat ja lähettää tarvittaessa kirjallisen vastauksen reklamaation antaneelle sekä tiedoksi yhteyshenkilölle. Reklamaatiosta on käytävä ilmi vähintään päivämäärät, mistä oli kyse, mitä sovittiin sekä esitettävä korjaava toimenpide. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 3 arkipäivää.

## 6. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Väestöliiton Kotipalvelun ohjaava henkilöstö on koulutettu asiakastyön kirjausten asianmukaiseen käsittelyyn. Kentällä työskentelevien työntekijöiden osalta kirjausten käsittely käydään läpi heti perehdytyksessä. Kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet vaitiolosopimuksen työsopimuksen yhteydessä.

### a. Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Väestöliiton Kotipalvelun työntekijät käyvät perehdytyksen, jossa käsitellään kirjaamista sekä lisäksi on tarjolla lisäkoulutusta asiakastyön kirjaamiseen liittyen. Työntekijöiden tekemiä asiakaskirjauksia seurataan säännöllisesti ohjaavan henkilöstön toimesta.

Väestöliiton Kotipalvelussa noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä oman tietosuojasuunnitelman mukaan. Henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan huolehditaan suunnitelman mukaisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mia Lehtinen

[mia.lehtinen@vaestoliitonkotipalvelut.fi](mailto:mia.lehtinen@vaestoliitonkotipalvelut.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

## 7. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

### RISKIENHALLINTA

Palvelupäällikkö valmistelee omavalvontasuunnitelman ja huolehtii sen päivittämisestä sekä seuraa toteuttamista.

Kotipalvelun tiimissä käsitellään omavalvontasuunnitelmaa osio kerrallaan ja tehdään tarvittavia muokausehdotuksia. Hoitajakoulutuksia ja -työpajoja käytetään omavalvontasuunnitelman päivittämisen tukena, jotta työntekijöitä voidaan osallistaa.

Riskienhallinta- ja turvallisuusohjeet käydään läpi työntekijöiden perehdyttämisessä.

#### a. Riskien tunnistaminen

Ohjaava henkilöstö seuraa jatkuvasti kentällä työskentelevien työntekijöiden selviytymistä työstään. Esille tulevat epäkohdat, laatu poikkeamat tai riskit käsitellään ohjaavan

henkilökunnan tiimipalaverissa ja asiaan tehdään korjaus heti tilanteen vaatimalla tavalla. Tilanteesta ja asiasta riippuen korjaustoimenpide voi olla keskustelu työntekijän kanssa ja tarkempi ohjaus ko. Työhön tai uudelleenarviointi työntekijän kohdalla, millaisia asiakkuuksia hän voi jatkossa hoitaa. (esim. Osaaminen, työkohteiden sijainti tai vuorokaudenaika, fyysiset esteet/työ- ja asiakasturvallisuus esim. Selkävaivat jne.) Myös työnohjaus on aina tarjolla oleva vaihtoehto.

Mikäli havaitaan turvallisuusriski esim. Väkivallan uhka asiakkaan taholta tai muu vastaava, palvelupäällikkö keskustelee asiakkaan/tilaajan kanssa uhan todellisuudesta ja yhteisesti sovitaan, miten työntekijän turvallisuus voidaan taata ko. Tilanteessa. Keskustelu käydään myös työntekijän kanssa ja sovitaan yhteisesti tarvittavat toimenpiteet ja toimintaohjeet turvallisuuden takaamiseksi.

Kentällä toimiva henkilöstö voi aina antaa palautetta havaitsemistaan epäkohdista joko puhelimitse, henkilökohtaisesti keskustelemalla ohjaavan henkilöstön kanssa tai suoraan palvelupäällikölle. Toimiston henkilökunta on tavoitettavissa arkisin klo 8-15. Työntekijöitä varten on olemassa päivystyspuhelin, josta saa henkilön kiinni toimistoajan ulkopuolella.

Henkilökunta on perehdytetty yhtiön toimintatapoihin ja henkilökunnan kanssa käydään läpi ohjeet, kuinka toimia vahingon tai haittatilanteen sattuessa. Ohjeista löytyvät myös oleelliset puhelinnumerot ja yhteystiedot, joita tarvitaan ko. Tilanteen raportoinnissa tai selvittämisessä.

Asiakaspalvelu palvelee asiakkaita puhelimitse, viestitse ja sähköpostitse, jonka kautta he voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä. Lisäksi palautetta voi antaa automaattisen palautekyselyn kautta.

#### b. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Työntekijä raportoi ohjaavalle henkilöstölle välittömästi, mikäli hänelle on työvuoron aikana tapahtunut haitta- tai läheltä piti-tilanne. Tilanteesta riippuen, työntekijä ohjeistetaan ensin minimoimaan lisävahingot ja huolehtimaan mahdollisesta hoitoon ohjauksesta, mikäli siihen on tarvetta. Asiakastyössä tapahtuneet vahingot tai läheltä piti-tilanteet kirjataan asiakkaan tietoihin, palvelupäällikkö keskustelee akuutin tilanteen jälkeen asiakkaan kanssa mahdollisista jatkotoimenpiteistä (taloudellinen vahinko/kustannukset, vakuutusasiat, turvallisuusnäkökulma jne.) Työntekijän kanssa tilanne käydään lävitse joko puhelimitse tai henkilökohtaisesti keskustelemalla ja selvitetään, mitä tilanteessa tapahtui, olisiko jotakin voitu tehdä toisin ja miten jatkossa vastaavassa tilanteessa tulisi toimia. Selvitetään, onko tarvetta työnohjaukselle tai työterveyshuollon palveluille.

#### c. Korjaavat toimenpiteet

Tilanteen jälkeen ohjaava henkilöstö käy vielä tilanteen läpi tiimissä ja selvittää, onko prosessissa korjattavaa ja olisiko vahinko tai läheltä piti -tilanne voitu välttää ennakoimalla tai ohjeistamalla työntekijä paremmin. Mikäli toiminnanohjauksessa tai prosessissa löytyy

korjattavaa, suoritetaan korjaustoimenpiteet välittömästi. Työntekijöitä informoidaan viipymättä uudesta toimintatavasta ja perehdytyksessä käytettävä kirjallinen ohjeistus korjataan ajantasaiseksi.

d. Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Työntekijät informoidaan työntekijätiedotteella, joka luodaan toiminnanohjausjärjestelmän etusivulle. Työntekijät kirjautuvat toiminnanohjausjärjestelmään aina tarkistaessaan asiakkaan tietoja, päivittäessään käytettävyyttään tai kirjatessaan työvuoronsa.

Tarvittaessa uudesta työntekijätiedotteesta voidaan lähettää työntekijälle muistutus joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. Pysyvät tiedotteet tallennetaan myös dokumenttipankkiin, josta ne ovat löydettävissä. Perehdytysmateriaali sekä perehdytyksessä läpikäytävä kirjallinen ohjeistus korjataan ajantasaiseksi.

8. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

a. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Palvelupäällikkö Elina Korhonen

Kotipalveluohjaaja Mia Lehtinen

Vastaava lastenhoitaja Hanna von Plato

Vastaava lastenhoitaja Niina Grekelä

b. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti neljän kuukauden välein ja lisäksi jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Väestöliiton Kotipalveluiden omavalvontasuunnitelma päivitetään.

c. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on tallennettu työntekijöiden toiminnanohjausjärjestelmään, jossa se on heillä nähtävillä. Asiakkaan on mahdollista saada omavalvontasuunnitelma nähtäväkseen. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kotipalvelun toimistolla, osoitteessa Kalevankatu 16, 00100 Helsinki sekä Väestöliiton Kotipalveluiden kotisivuilla.

9. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

a. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Väestöliiton Kotipalvelut tukee työssään asiakasperheen toimintakykyä ja osallisuutta palvelusuunnitelman mukaan.

b. Hygieniakäytännöt

Väestöliiton Kotipalveluiden kotipalvelustyössä noudetaan yhteisesti sovittuja hygieniakäytäntöjä. Työntekijät huolehtivat hyvästä käsihygieniasta työvuoron aikana. Työntekijöillä on tarvittavat välineet työvuorossa mukanaan (esim. Oma käsipyyhe, käsidesi, hengityssuoja, suojahanskat).

c. Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Tiedonkulku Väestöliiton Kotipalveluiden ja tilaavan hyvinvointialueen välillä tapahtuu vastuuhenkilön kautta, jotka ovat asiakkaan yhteyshenkilöitä hyvinvointialueen puolelta. Jokaisen asiakkaan tietoihin kirjataan hänen työntekijänsä yhteystiedot ja sovitaan yhteydenpidosta.

d. Lääkehoito

Väestöliiton Kotipalvelut ei toteuta lääkehoitoa lapsiperheiden kotipalvelun osana. Lääkehoidon vastuuhenkilöä ei ole nimetty, koska lääkehoitoa ei toteuteta.

## 10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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.

Väestöliiton Kotipalvelussa on vuodesta 2022 tehty kotipalveluiden kehittämistyötä, jolla on pyritty siihen, että toimiston työntekijöillä jäisi enemmän aikaa tukea kentällä olevia työntekijöitä asiakastyössä. Uudistus on vastannut tavoitteita ja tavoitteeseen on tältä osin päästy. Kirjaamiskoulutus on integroitu perehdytykseen vuonna 2021 ja kirjaamisen jatkokoulutusta kehitetään tarpeen mukaan. Lisäksi Väestöliiton Kotipalveluiden kotipalveluohjaaja on käynyt Kansa-koulu-hankkeen valmennuksen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain mukaiseen kirjaamiseen, jotta saimme lisää ammattitaitoa kirjaamiseen liittyen. Kehittämistyötä on tehty viime vuonna erityisesti rekrytointiin sekä työntekijöiden perehdytykseen liittyen sekä lisäksi asiakkaille on otettu chat-palvelu käyttöön kotisivuilla. Vuonna 2024 kehittämistyötä tehdään Kanta-palveluiden käyttöönottoon liittyen. Vuoden

2024 aikana on pidetty työntekijöille vertaistapaamisia työskentelyalueittain. Nämä tapaamiset ovat olleet pidettyjä työntekijöiden keskuudessa, joten jatkamme tulevaisuudessakin niiden järjestämistä.

Vuonna 2025 tulemme keskittymään kirjaamisen kehittämiseen sekä jatkamme kehittämistyötä Kanta-palveluiden käyttöönottoon liittyen.

#### 11. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelupäällikkö.

Paikka ja päiväys

Helsinki 10.2.2025

Elina Korhonen