

SUOMEN OMAISHOIVA OY
OMAVALVONTASUUNNITELMA
31.07.2026

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 PALVELUN TUOTTAJA.....	5
3 TUOTETTAVAT PALVELUT	5
4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA STRATEGISET TAVOITTEET	7
4.1 Toiminta-ajatus	7
4.2 Arvot	8
4.3 Strategiset tavoitteet	10
5 PALVELUTARPEEN SUUNNITELMA JA ARVIOINTI	11
6 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA VASTUUT	12
6.1 Omavalvonnan merkitys Suomen Omaishoiva Oy:n toiminnassa	12
6.2 Omavalvonnasta vastaava henkilö	13
6.3 Henkilöstön vastuut omavalvonnassa	13
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	14
7.1 Asiakkaan kohtelu	14
7.2 Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus	15
8 ASIAKASTURVALLISUUS JA RISKIEN HALLINTA	17
8.1 Asiakasturvallisuuden periaatteet	17
8.2 Riskien tunnistaminen ja ennakointi	18
8.3 Poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittely	19
8.4 Turvallisuutta edistävät käytännöt	20
8.5 Asiakasturvallisuuden seuranta ja kehittäminen	21
9 ASIAKASPALAUTE JA LAADUNHALLINTA.....	21
9.1 Asiakaspalaute	21
9.2 Laadunhallinnan toteuttaminen	22
9.3 Henkilöstön osaaminen laadun varmistajana	22

9.4 Poikkeamien hyödyntäminen laadun kehittämisessä	23
9.5 Yhteistyö ja toiminnan jatkuva kehittäminen	23
10 HENKILÖSTÖ	23
10.1 Henkilöstön kelpoisuus	23
10.2 Lääkehoito	24
10.3 Alihankkijoiden käyttö	24

1 JOHDANTO

Suomen Omaishoiva Oy on kotona tuotettaviin sosiaalipalveluihin erikoistunut yritys, jonka toiminnan tavoitteena on tukea omaishoitajien, ikääntyneiden, vammaisten, kehitysvammaisten sekä lapsiperheiden hyvinvointia ja arjessa selviytymistä. Yritys tuottaa yksilöllisiä, laadukkaita ja turvallisia sosiaalipalveluja, jotka tukevat asiakkaiden mahdollisuutta asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään, turvallisesti ja omannäköistä elämää eläen. Suomen Omaishoiva Oy tarjoaa omaishoitajille hengähdystauon mahdollistavaa tukea sekä kotona asumista tukevia sosiaalipalveluja, kuten henkilökohtaista apua, lapsiperheiden kotipalvelua sekä muita asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia tukipalveluja. Palvelut suunnitellaan aina asiakkaan elämäntilanteen, toimintakyvyn, voimavarojen ja toiveiden pohjalta yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja turvallisuutta sekä tukea omaishoitajien jaksamista ja mahdollistaa heille riittävä lepo ja palautuminen.

Yrityksen toimintaa ohjaavat asiakkaan ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus, turvallisuus, luottamus sekä aito ja arvostava kohtaaminen. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä, jonka omat toiveet, tarpeet ja voimavarat ovat palvelujen suunnittelun ja toteutuksen lähtökohtana. Tavoitteena on rakentaa luottamuksellisia asiakassuhteita sekä tarjota palveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvää elämänlaatua ja kotona asumista. Suomen Omaishoiva Oy ovat perustaneet sisarukset Heini Räbinä ja Alatalo. Yrityksen toiminnasta, palvelujen laadusta, asiakasturvallisuudesta ja omavalvonnasta vastaavana henkilönä toimii Heini Räbinä, lähihoitaja ja sosionomi (AMK), jolla on usean vuoden työkokemus lasten, vammaisten, kehitysvammaisten ja ikääntyneiden henkilöiden parissa. Yrityksen toinen perustaja Tanja Alatalo vastaa hallinnosta, taloudesta, markkinoinnista ja toiminnan organisoinnista.

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) sekä muun toimintaa ohjaavan lainsäädännön mukaisesti. Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa palvelujen laatu, asiakasturvallisuus, asiakkaiden oikeuksien toteutuminen ja toiminnan lainmukaisuus. Omavalvonta on kiinteä osa Suomen Omaishoiva Oy päivittäistä toimintaa, ja sen

avulla seurataan, arvioidaan ja kehitetään palvelujen laatua sekä ehkäistään ennakkoivasti toimintaan liittyviä riskejä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti sekä aina toiminnan tai lainsäädännön muuttuessa.

2 PALVELUN TUOTTAJA

Yrityksen nimi: Suomen Omaishoiva Oy

Y-tunnus: 3592250-7

Yritysmuoto: Osakeyhtiö

Toimiala: Yksityiset sosiaalipalvelut

Palvelumuoto: Yksityiset sosiaalipalvelut: kotona asumista tukevat palvelut, omaishoitajien tukipalvelut, henkilökohtainen apu sekä lapsiperheiden kotipalvelu.

Toiminta-alue: Suomen Omaishoiva Oy tarjoaa palveluja Päijät-Hämeen ja Kanta-Hämeen sekä Keski-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueilla.

3 TUOTETTAVAT PALVELUT

Suomen Omaishoiva Oy tuottaa yksityisiä sosiaalipalveluja, joiden tavoitteena on tukea asiakkaiden turvallista, itsenäistä ja omannäköistä elämää omassa kodissaan sekä vahvistaa omaishoitajien hyvinvointia ja jaksamista. Palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti, yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin sekä voimassa olevan lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja tämän omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Suomen Omaishoiva Oy vastaa siitä, että tuotettavat palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja asiakkaiden tarpeita vastaavia. Palvelujen toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne, voimavarat sekä itsemääräämisoikeus. Palvelujen laatua seurataan jatkuvasti omavalvonnan, asiakaspalutteen, riskienhallinnan ja toiminnan säännöllisen arvioinnin avulla.

Yritys tuottaa seuraavia sosiaalipalveluja:

Omaishoitajien tukipalvelut

Omaishoitajien tukipalvelujen tavoitteena on tukea omaishoitajien jaksamista ja mahdollistaa heille hengähdystauko hoivavastuusta. Samalla varmistetaan, että hoidettava läheinen saa turvallista ja yksilöllistä hoivaa omassa kodissaan.

Palvelu voi sisältää esimerkiksi:

- hoidettavan päivittäisissä toiminnoissa avustamista
- perushoivaa ja arjen tukemista
- asiointi- ja saattotukea
- seuraa ja turvallista läsnäoloa omaishoitajan poissaolon aikana
- omaishoitajan ohjausta ja neuvontaa
- yhteistyötä omaisten ja muiden asiakkaan palveluihin osallistuvien toimijoiden kanssa.

Kotona asumista tukevat palvelut

Kotona asumista tukevien palvelujen tavoitteena on edistää asiakkaan turvallista kotona asumista, toimintakykyä, osallisuutta ja hyvinvointia. Palvelut suunnitellaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja toteutetaan kuntouttavaa sekä toimintakykyä ylläpitävää työtä hyödyntäen.

Palvelu voi sisältää esimerkiksi:

- päivittäisissä toiminnoissa avustamista
- henkilökohtaisen hygienian, pukeutumisen ja ruokailun tukemista
- kodinhoidollista apua
- asiointi- ja saattopalveluja
- ulkoilua sekä virike- ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa
- sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden tukemista
- palveluohjausta sekä asiakkaan ja omaisten neuvontaa.

Henkilökohtainen apu

Suomen Omaishoiva Oy tuottaa henkilökohtaista apua vammaispalvelulain (675/2023) mukaisesti. Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta sekä mahdollistaa itsenäinen ja oman näköinen elämä. Henkilökohtainen apu toteutetaan asiakkaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti hänen omia toiveitaan ja valintojaan kunnioittaen.

Palvelu voi sisältää esimerkiksi:

- avustamista päivittäisissä toimissa
- asiointi- ja saattotukea
- vapaa-ajan ja harrastustoimintaan osallistumisen tukemista
- yhteiskunnallisen osallistumisen mahdollistamista.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelua tuotetaan sosiaalihuoltolain mukaisesti tilanteissa, joissa perhe tarvitsee tilapäistä tai säännöllistä tukea arjen sujumiseen. Palvelun tavoitteena on vahvistaa perheen omia voimavaroja, tukea vanhemmuutta sekä edistää lasten hyvinvointia ja turvallista kasvuympäristöä.

Palvelu voi sisältää esimerkiksi:

- lastenhoitoapua
- arjen perushoivaan liittyvää tukea
- kodinhoidollista apua
- vanhemmuuden tukemista
- arjen toimintojen ohjausta ja neuvontaa.

Suomen Omaishoiva Oy varmistaa, että palveluja toteuttavalla henkilöstöllä on tehtävien edellyttämä koulutus, osaaminen ja perehdytys. Kaikessa toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, hyvää sosiaalihuollon ammattietiikkaa, tietosuojaa ja salassapitoa koskevia säännöksiä sekä tämän omavalvontasuunnitelman mukaisia toimintaperiaatteita.

4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA STRATEGISET TAVOITTEET

4.1 Toiminta-ajatus

Suomen Omaishoiva Oy toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä sosiaalipalveluja, jotka tukevat asiakkaiden toimintakykyä,

hyvinvointia, osallisuutta ja turvallista kotona asumista sekä vahvistavat omaishoitajien jaksamista ja hyvinvointia.

Yritys tuottaa omaishoitajien tukipalveluja, kotona asumista tukevia palveluja, henkilökohtaista apua sekä lapsiperheiden kotipalvelua asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Palvelut perustuvat aina palvelutarpeen arviointiin sekä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan ihmisarvon, itsemääräämisoikeuden ja yhdenvertaisuuden kunnioittaminen. Palvelut toteutetaan asiakkaan elämäntilanne, voimavarat, toiveet ja tavoitteet huomioiden siten, että ne tukevat mahdollisuutta elää turvallista, omannäköistä ja mahdollisimman itsenäistä elämää omassa kodissa.

Suomen Omaishoiva Oy toiminta perustuu ammattitaitoiseen, vastuulliseen ja eettisesti kestävään työskentelyyn. Tavoitteena on tarjota luotettavaa ja joustavaa tukea arjen eri tilanteisiin, vahvistaa asiakkaiden ja omaishoitajien hyvinvointia sekä tuottaa palveluja, jotka edistävät turvallista kotona asumista ja hyvää elämänlaatua.

4.2 Arvot

Suomen Omaishoiva Oy toiminta perustuu arvoihin, jotka ohjaavat kaikkea palvelujen suunnittelua, toteutusta, arviointia ja jatkuvaa kehittämistä. Arvot näkyvät jokapäiväisessä asiakastyössä, henkilöstön toiminnassa sekä yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Ihmisarvon kunnioittaminen

Jokainen asiakas ja omaishoitaja kohdataan arvokkaana ja ainutlaatuisena yksilönä. Toiminnassa kunnioitetaan jokaisen ihmisarvoa, yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa sekä oikeutta tulla kohdatuksi ilman syrjintää. Vuorovaikutus perustuu kunnioitukseen, luottamukseen, avoimuuteen ja arvostavaan kohtaamiseen.

Asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeus

Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden, toiveiden, elämäntilanteen ja voimavarojen pohjalta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa palvelutilanteissa, ja häntä tuetaan osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon oman toimintakykynsä mukaisesti. Tarvittaessa päätöksentekoa tuetaan yhteistyössä läheisten tai muun laillisen edustajan kanssa.

Omaishoitajien tukeminen

Yrityksen toiminnan keskiössä on omaishoitajien hyvinvoinnin ja jaksamisen tukeminen. Tavoitteena on vähentää hoivavastuun kuormittavuutta ja mahdollistaa omaishoitajalle lepoa, palautumista ja aikaa omalle hyvinvoinnille. Palvelut toteutetaan siten, että sekä omaishoitaja että hoidettava voivat luottaa turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun.

Ammattitaito ja vastuullisuus

Toiminta perustuu sosiaalialan ammattitaitoon, eettisiin toimintaperiaatteisiin sekä vastuulliseen palvelujen tuottamiseen. Henkilöstö ylläpitää osaamistaan jatkuvasti ja toimii voimassa olevan lainsäädännön, viranomaisohjeiden, omavalvontasuunnitelman sekä hyvän ammattikäytännön mukaisesti.

Luottamus ja turvallisuus

Luottamuksellinen asiakassuhde on laadukkaan palvelun perusta. Asiakkaiden yksityisyyttä, tietosuojaa ja salassapitoa kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Palvelut toteutetaan turvallisesti siten, että asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus varmistetaan jokaisessa palvelutilanteessa.

Inhimillisyys ja läsnäolo

Asiakkaat ja omaishoitajat kohdataan aidosti, kiireettömästi ja välittävästi. Kuunteleminen, ymmärtäminen, myötätunto ja asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomiointi ovat keskeinen osa laadukasta palvelua ja luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamista.

Joustavuus ja yhteistyö

Palvelut mukautuvat asiakkaan ja omaishoitajan muuttuviin tarpeisiin ja elämäntilanteisiin. Yhteistyö asiakkaan, omaisten, hyvinvointialueen sekä muiden yhteistyötahojen kanssa on avointa, tavoitteellista ja suunnitelmallista. Yhteistyöllä varmistetaan palvelujen jatkuvuus, turvallisuus ja asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi.

4.3 Strategiset tavoitteet

Suomen Omaishoiva Oy strategisena tavoitteena on tuottaa laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä sosiaalipalveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja turvallista kotona asumista sekä vahvistavat omaishoitajien jaksamista ja hyvinvointia.

Toiminnan keskeiset strategiset tavoitteet ovat:

- tuottaa laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä palveluja, jotka vastaavat asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin
- vahvistaa omaishoitajien jaksamista tarjoamalla joustavia, ennaltaehkäiseviä ja luotettavia tukipalveluja
- tukea asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta ja mahdollisuutta asua omassa kodissaan mahdollisimman turvallisesti ja itsenäisesti
- varmistaa palvelujen korkea laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä toiminnan lainmukaisuus järjestelmällisen omavalvonnan avulla
- kehittää toimintaa jatkuvasti hyödyntämällä asiakaspalautetta, henkilöstön havaintoja, riskienhallinnan tuloksia sekä omavalvonnassa saatua tietoa
- ylläpitää henkilöstön ammattitaitoa perehdytyksen, osaamisen kehittämisen ja jatkuvan kouluttautumisen avulla
- toimia vastuullisena ja luotettavana yhteistyökumppanina asiakkaille, omaisille, hyvinvointialueille ja muille yhteistyötahoille
- varmistaa toiminnan hallittu kasvu siten, että palvelujen laatu, turvallisuus ja asiakaslähtöisyys säilyvät kaikissa tilanteissa.

Strategisten tavoitteiden toteutumista seurataan osana omavalvontaa säännöllisesti. Tavoitteita arvioidaan asiakaspalautteen, henkilöstön havaintojen, poikkeamailmoitusten, riskienhallinnan sekä toiminnan laadun seurannan perusteella, ja niitä päivitetään toiminnan kehittyessä.

5 PALVELUTARPEEN SUUNNITELMA JA ARVIOINTI

Suomen Omaishoiva Oy palvelut perustuvat asiakkaan yksilölliseen palvelun ja tuen tarpeen arviointiin. Ennen palvelun aloittamista selvitetään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaishoitajansa, omaisensa, edunvalvojansa tai muun laillisen edustajansa kanssa asiakkaan elämäntilanne, toimintakyky, voimavarat, avun tarve sekä palvelulle asetetut tavoitteet.

Palvelun suunnittelussa huomioidaan asiakkaan omat toiveet, mielipiteet ja voimavarat. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta kunnioitetaan kaikissa palvelun vaiheissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevien palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin oman toimintakykynsä edellyttämällä tavalla.

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella laaditaan asiakkaalle kirjallinen palvelusuunnitelma tai palvelun toteuttamista koskeva suunnitelma, mikäli sellaista ei ole jo laadittu hyvinvointialueen toimesta. Suunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet, sisältö, toteutustapa, käyntien määrä ja ajankohdat sekä tarvittava yhteistyö asiakkaan, omaisten ja muiden palveluun osallistuvien tahojen kanssa. Palvelusuunnitelmaa noudatetaan kaikessa asiakastyössä, ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti. Suunnitelma päivitetään aina asiakkaan palvelutarpeen tai elämäntilanteen muuttuessa sekä vähintään silloin, kun palvelun sisältöä on tarpeen arvioida uudelleen. Muutokset tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa.

Palvelusuunnitelman ajantasaisuus ja toteutumisen seuranta ovat osa Suomen Omaishoiva Oy omavalvontaa. Niiden avulla varmistetaan, että palvelut

vastaavat asiakkaan tarpeita, tukevat hänen hyvinvointiaan ja toteutuvat laadukkaasti, turvallisesti sekä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

6 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA VASTUUT

6.1 Omavalvonnan merkitys Suomen Omaishoiva Oy:n toiminnassa

Omavalvonta on keskeinen osa Suomen Omaishoiva Oy:n johtamis-, laatu- ja turvallisuusjärjestelmää. Sen tavoitteena on varmistaa, että palvelut toteutetaan laadukkaasti, turvallisesti, asiakaslähtöisesti sekä voimassa olevan lainsäädännön, viranomaismääräysten ja hyvän sosiaalihuollon toimintakäytännön mukaisesti. Omavalvonta perustuu erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettuun lakiin (741/2023) sekä muuhun toimintaa ohjaavaan lainsäädäntöön. Suomen Omaishoiva Oy ylläpitää omavalvontasuunnitelmaa, seuraa sen toteutumista käytännön työssä ja päivittää sitä säännöllisesti sekä aina toiminnan tai lainsäädännön muuttuessa.

Omavalvonnan avulla varmistetaan, että palvelut toteutuvat yhdenmukaisesti, suunnitelmallisesti ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Samalla turvataan asiakkaiden oikeuksien, itsemääräämisoikeuden ja asiakasturvallisuuden toteutuminen kaikissa palvelutilanteissa. Omavalvonta on myös jatkuvan kehittämisen väline. Sen avulla tunnistetaan toimintaan liittyviä riskejä, arvioidaan palvelujen laatua, käsitellään asiakaspalautetta ja poikkeamia sekä toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Tavoitteena on edistää toiminnan laatua, luotettavuutta ja jatkuvaa parantamista sekä vahvistaa asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden luottamusta Suomen Omaishoiva Oy:n palveluihin.

6.2 Omavalvonnasta vastaava henkilö

Suomen Omaishoiva Oy:n omavalvonnasta vastaavana henkilönä toimii Heini Räbinä, lähihoitaja ja sosionomi (AMK). Hän vastaa omavalvonnan suunnittelusta, toteuttamisesta, seurannasta ja jatkuvasta kehittämisestä sekä siitä, että omavalvontasuunnitelma vastaa yrityksen toiminnan laajuutta, sisältöä ja voimassa olevan lainsäädännön vaatimuksia. Omavalvonnasta vastaavan henkilön tehtäviin kuuluu omavalvontasuunnitelman laatiminen, ylläpitäminen ja säännöllinen päivittäminen. Hän huolehtii henkilöstön perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin, yrityksen toimintatapoihin sekä asiakas- ja tietoturvallisuutta koskeviin ohjeisiin. Lisäksi hän seuraa omavalvonnan toteutumista, arvioi toiminnan laatua ja varmistaa, että palvelut toteutetaan turvallisesti, asiakaslähtöisesti ja sovittujen toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Omavalvonnasta vastaava henkilö käsittelee toiminnassa havaitut poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, asiakaspalautteet ja muut kehittämiskohteet yhdessä henkilöstön kanssa. Tarvittaessa hän suunnittelee ja toteuttaa korjaavat toimenpiteet sekä seuraa niiden vaikuttavuutta. Hän vastaa myös yhteydenpidosta viranomaisiin sekä huolehtii siitä, että yrityksen toiminta täyttää voimassa olevat viranomaismääräykset ja laatuvaatimukset. Omavalvonta on osa yrityksen päivittäistä toimintaa, ja sen tavoitteena on jatkuva toiminnan kehittäminen, asiakasturvallisuuden vahvistaminen sekä palvelujen korkean laadun varmistaminen. Yrityksen hallinnollisissa asioissa ja omavalvonnan kehittämisessä vastuuhenkilön tukena toimii yrityksen toinen perustaja Tanja Alatalo, joka vastaa yrityksen hallinnosta, taloudesta, markkinoinnista ja toiminnan organisoinnista.

6.3 Henkilöstön vastuut omavalvonnassa

Jokainen Suomen Omaishoiva Oy:n työntekijä vastaa omalta osaltaan omavalvonnan toteutumisesta päivittäisessä työssään. Omavalvonta on osa jokaisen työntekijän ammattivastuuta, ja se ohjaa kaikkea asiakastyötä sekä päivittäistä toimintaa.

Henkilöstön velvollisuutena on noudattaa yrityksen omavalvontasuunnitelmaa, sovittuja toimintatapoja, työohjeita ja voimassa olevaa lainsäädäntöä. Työntekijä toimii aina asiakkaan edun mukaisesti sekä edistää omalla toiminnallaan palvelujen laatua, asiakasturvallisuutta ja hyvää asiakaskokemusta. Työntekijän tehtävänä on tunnistaa asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun ja asiakkaan oikeuksien toteutumiseen liittyviä riskejä sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, poikkeamista ja läheltä piti -tilanteista viipymättä omavalvonnasta vastaavalle henkilölle. Poikkeamat käsitellään avoimesti ja rakentavasti, ja niiden perusteella kehitetään toimintaa vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi.

Kaikessa asiakastyössä kunnioitetaan asiakkaan ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja osallisuutta. Asiakasta ja hänen läheisiään kohdellaan arvostavasti, yksilölliset tarpeet huomioiden sekä heidän kanssaan yhteistyötä tehden. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti omavalvonnan toteuttamiseen, toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. Osaamista ylläpidetään perehdytyksellä, säännöllisellä koulutuksella ja yhteisellä keskustelulla, jotta palvelut pysyvät laadukkaina, turvallisina ja asiakkaiden tarpeita vastaavina.

7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

7.1 Asiakkaan kohtelu

Suomen Omaishoiva Oy kohtelee jokaista asiakasta arvostavasti, yhdenvertaisesti ja hänen ihmisarvoaan kunnioittaen. Palvelujen perustana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja voimavarat. Jokainen asiakas kohdataan omana itsenään, hänen elämäntilanteensa huomioiden, ilman syrjintää tai ennakkoluuloja. Palvelut toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja emotionaalinen turvallisuus varmistetaan kaikissa palvelutilanteissa. Työntekijät toimivat ammattitaitoisesti, kunnioittavasti ja kiireettömästi sekä rakentavat luottamuksellisen asiakassuhteen avoimen vuorovaikutuksen ja aidon kohtaamisen kautta.

Asiakkaan kohtelu perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), jonka mukaisesti asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, hyvään kohteluun ja syrjimättömään palveluun. Asiakkaan yksityisyyttä, henkilökohtaista koskemattomuutta ja salassapitoa kunnioitetaan kaikessa toiminnassa, ja henkilötietoja käsitellään voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Palvelutilanteissa huomioidaan asiakkaan kulttuuristausta, kieli, vakaumus, elämäntilanne, toimintakyky ja yksilölliset toiveet. Asiakasta kuullaan häntä koskevissa asioissa, ja hänelle annetaan riittävästi ymmärrettävää tietoa palveluista, niiden sisällöstä sekä mahdollisuudesta osallistua omaa palveluaan koskevaan päätöksentekoon. Suomen Omaishoiva Oy edistää toiminnassaan asiakkaiden osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta elää omannäköistään arkea. Tavoitteena on luoda turvallinen, luottamuksellinen ja välittävä toimintaympäristö, jossa jokainen asiakas kokee tulevansa aidosti kuulluksi, kohdatuksi ja arvostetuksi.

7.2 Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus

Suomen Omaishoiva Oy:n toiminnan lähtökohtana on asiakkaan oikeus osallistua omaa palveluaan koskevaan suunnitteluun, toteuttamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Palvelut perustuvat aina asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen, hänen omiin tavoitteisiinsa sekä yhdessä laadittuun palvelu- tai asiakassuunnitelmaan. Tavoitteena on tukea asiakkaan mahdollisuuksia elää omannäköistä ja mahdollisimman itsenäistä elämää. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaan mielipiteet, toiveet, arvot, elämäntilanne ja yksilölliset voimavarat huomioidaan kaikissa palvelutilanteissa. Asiakasta kannustetaan osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon hänen toimintakykynsä ja edellytystensä mukaisesti. Mikäli asiakas tarvitsee tukea päätöksenteossa, toimitaan yhteistyössä hänen nimeämiensä läheisten, omaisten, edunvalvojan tai muun laillisen edustajan kanssa. Asiakkaan oma tahto on kuitenkin aina ensisijainen silloin, kun hän kykenee ilmaisemaan sen. Asiakkaalla on oikeus saada ymmärrettävää tietoa palveluista, niiden sisällöstä sekä mahdollisista vaihtoehtoista. Hänellä on myös oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta tai sen osasta, ellei

lainsäädäntö toisin edellyttä. Mahdolliset kieltäytymiset kirjataan asianmukaisesti, ja niiden vaikutuksista keskustellaan asiakkaan kanssa. Suomen Omaishoiva Oy edistää asiakkaiden osallisuutta avoimen vuorovaikutuksen, luottamuksellisen yhteistyön ja säännöllisesti kerättävän asiakaspalautteen avulla. Asiakkaiden ja heidän läheistensä näkemyksiä hyödynnetään toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä, jotta palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja odotuksia.

7.3 Muistutukset, kantelut ja oikeusturvakeinot

Suomen Omaishoiva Oy:n tavoitteena on tarjota laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä palveluja. Mikäli asiakas, hänen omaisensa tai muu laillinen edustajansa on tyytymätön saamaansa palveluun tai kokee kohtelunsa epäasialliseksi, hänellä on oikeus käyttää lainsäädännön mukaisia oikeusturvakeinoja.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Muistutus osoitetaan ensisijaisesti Suomen Omaishoiva Oy:n toiminnasta vastaavalle henkilölle. Yrityksessä muistutukset vastaanottaa ja käsittelee Heini Räbinä, sosionomi (AMK), lähihoitaja, joka vastaa myös tarvittavien korjaavien toimenpiteiden käynnistämisestä.

Kaikki muistutukset käsitellään viivytyksettä, puolueettomasti ja luottamuksellisesti. Asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa, ja tarvittaessa palvelukäytäntöjä muutetaan tai kehitetään vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi. Mikäli asia ei ratkea muistutuksen avulla tai asiakas tarvitsee neuvoja oikeuksiensa toteuttamiseen, häntä ohjataan ottamaan yhteyttä hyvinvointialueen **sosiaaliasiavastaavaan**. Asiakkaalla on lisäksi oikeus tehdä kantelu toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviralle, mikäli hän katsoo siihen olevan aihetta. Muistutukset, kantelut, asiakaspalautteet ja niihin liittyvät selvitykset käsitellään osana Suomen Omaishoiva Oy:n omavalvontaa. Niistä saatua tietoa hyödynnetään toiminnan arvioinnissa, riskienhallinnassa ja palvelujen jatkuvassa kehittämisessä, jotta asiakkaiden oikeudet, palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat parhaalla mahdollisella tavalla.

Muistutusten vastaanottaja:

- Heini Räbinä, sosionomi (AMK), lähihoitaja
- Toiminnasta vastaava henkilö
- Suomen Omaishoiva Oy
- Sähköposti: info@suomenomaishoiva.fi
- Puhelin: 040 655 0555

8 ASIAKASTURVALLISUUS JA RISKIEN HALLINTA

8.1 Asiakasturvallisuuden periaatteet

Suomen Omaishoiva Oy:n toiminnan keskeisenä tavoitteena on varmistaa asiakkaiden turvallinen, laadukas ja yksilöllinen palvelu kaikissa tilanteissa. Asiakasturvallisuus on olennainen osa yrityksen toimintakulttuuria ja se ohjaa kaikkea palvelujen suunnittelua, toteutusta, arviointia ja jatkuvaa kehittämistä. Asiakasturvallisuus muodostuu asiakkaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja emotionaalisen turvallisuuden kokonaisuudesta. Palvelut toteutetaan asiakkaan toimintakyky, terveydentila, elämäntilanne, voimavarat ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Tavoitteena on tukea asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja mahdollisuutta elää turvallista ja omannäköistä arkea omassa kodissaan.

Asiakasturvallisuus perustuu huolelliseen palvelutarpeen arviointiin, ajantasaiseen palvelu- tai asiakassuunnitelmaan sekä henkilöstön ammattitaitoiseen, vastuulliseen ja eettiseen toimintaan. Palvelut toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön, viranomaisohjeiden sekä Suomen Omaishoiva Oy:n omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja osallisuutta kunnioitetaan kaikissa palvelutilanteissa. Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa tehdään avointa yhteistyötä, ja asiakkaan toiveet sekä näkemykset huomioidaan palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa aina mahdollisuuksien mukaan. Suomen Omaishoiva Oy huolehtii asiakasturvallisuudesta ennakoiden riskejä, ylläpitämällä henkilöstön osaamista, noudattamalla turvallisia

työskentelytapoja sekä seuraamalla ja arvioimalla palvelujen laatua säännöllisesti. Mahdolliset poikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja asiakasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat käsitellään viivytyksettä, ja niiden perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Turvallinen, luottamuksellinen ja arvostava asiakassuhde on asiakasturvallisuuden perusta. Suomen Omaishoiva Oy:n tavoitteena on, että jokainen asiakas kokee tulevansa kohdatuksi, kuulluksi ja autetuksi turvallisessa sekä luottamusta herättävässä ympäristössä.

8.2 Riskien tunnistaminen ja ennakointi

Riskienhallinta on olennainen osa Suomen Omaishoiva Oy:n omavalvontaa ja päivittäistä toimintaa. Sen tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja ehkäistä ennakkoivasti tilanteita, jotka voivat vaarantaa asiakkaan turvallisuuden, palvelujen laadun, henkilöstön työturvallisuuden tai toiminnan jatkuvuuden. Riskienhallinnan avulla pyritään ehkäisemään haittatapahtumia sekä varmistamaan turvallinen ja laadukas palvelu kaikissa tilanteissa.

Riskejä tunnistetaan jatkuvasti asiakastyön yhteydessä, palvelutarpeen arvioinnissa, asiakaskäynneillä, henkilöstön havainnoilla, asiakas- ja omaispalautteiden perusteella sekä poikkeama- ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyn yhteydessä. Lisäksi riskejä arvioidaan säännöllisesti osana omavalvonnan seuranta ja toiminnan kehittämistä.

Riskit voivat liittyä esimerkiksi:

- asiakkaan toimintakyvyn tai terveydentilan muutoksiin
- kaatumis- ja tapaturmavaaraan
- kodin esteettömyyteen ja turvallisuuteen
- yksinäisyyteen, psyykkiseen kuormittumiseen tai sosiaaliseen eristäytymiseen
- kommunikaatioon ja tiedonkulkuun
- henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan
- henkilöstön riittävyys, osaamiseen tai työhyvinvointiin
- palvelun jatkuvuuteen esimerkiksi äkillisissä poissaolotilanteissa.

Riskien arvioinnissa huomioidaan niiden todennäköisyys, mahdolliset seuraukset sekä vaikutukset asiakkaan hyvinvointiin ja turvallisuuteen. Tunnistettut riskit kirjataan asianmukaisesti, ja niiden hallitsemiseksi suunnitellaan sekä toteutetaan tarvittavat ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti, ja riskienhallintaa kehitetään jatkuvasti saatujen kokemusten, asiakaspalautteiden ja henkilöstön havaintojen perusteella.

Suomen Omaishoiva Oy:n tavoitteena on luoda toimintakulttuuri, jossa riskien tunnistaminen, avoin raportointi ja jatkuva kehittäminen ovat jokaisen työntekijän vastuulla. Näin varmistetaan turvallinen toimintaympäristö sekä asiakkaille että henkilöstölle.

8.3 Poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittely

Poikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa palvelu ei toteudu suunnitellulla tavalla tai jossa asiakkaan, työntekijän tai muun henkilön turvallisuus vaarantuu tai on ollut vaarassa vaarantua. Poikkeamia voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuteen liittyvät tapahtumat, läheltä piti -tilanteet, palvelun viivästyminen, tiedonkulun puutteet, tietoturvaloukkaukset tai muut toiminnassa havaitut epäkohdat.

Suomen Omaishoiva Oy:ssä kaikki poikkeamat, vaaratilanteet ja läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan viivytyksettä ja käsitellään osana omavalvontaa. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, turvallisuusriskeistä ja asiakasturvallisuutta vaarantavista tilanteista voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Yrityksessä ylläpidetään avointa ja oppimiseen kannustavaa toimintakulttuuria, jossa ilmoitusten tekemistä pidetään tärkeänä osana laadun ja turvallisuuden kehittämistä. Ilmoituksen tekemisestä ei aiheudu työntekijälle kielteisiä seuraamuksia. Jokainen poikkeama selvitetään huolellisesti. Käsittelyssä arvioidaan tapahtuman syyt, seuraukset ja vaikutukset asiakkaan turvallisuuteen sekä määritellään tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Tarvittaessa toimintatapoja, ohjeita, perehdytystä tai työmenetelmiä muutetaan vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi. Poikkeamat dokumentoidaan asianmukaisesti, ja niiden toteutumista sekä korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti. Tapahtumat käsitellään henkilöstön kesken luottamuksellisesti ja tarvittaessa myös asiakkaan, hänen läheistensä tai muun yhteistyötahon

kanssa. Mikäli poikkeama on vakava tai lainsäädäntö sitä edellyttää, tehdään ilmoitus toimivaltaiselle viranomaiselle ilman aiheetonta viivytystä. Poikkeamien käsittelystä saatua tietoa hyödynnetään osana Suomen Omaishoiva Oy:n jatkuvaa laadunhallintaa, riskienhallintaa ja toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen sekä vahvistaa asiakas- ja työturvallisuutta.

8.4 Turvallisuutta edistävät käytännöt

Suomen Omaishoiva Oy edistää asiakasturvallisuutta yhtenäisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla kirjallisilla ohjeilla sekä henkilöstön riittävällä perehdytyksellä ja osaamisen ylläpitämisellä. Turvallisuus huomioidaan kaikessa toiminnassa palvelun suunnittelusta sen toteutukseen ja arviointiin. Jokainen työntekijä perehdytetään turvallisiin työmenetelmiin, asiakkaan toimintakyvyn arviointiin, riskien tunnistamiseen, tietosuojaan, salassapitoon sekä toimintaan poikkeus- ja hätätilanteissa. Tarvittaessa henkilöstön osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksella ja säännöllisellä ohjeistuksella.

Asiakkaan kodin turvallisuutta arvioidaan palvelun alkaessa ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Huomiota kiinnitetään esimerkiksi liikkumisen turvallisuuteen, esteettömyyteen, apuvälineiden käyttöön sekä muihin asiakkaan turvalliseen arkeen vaikuttaviin tekijöihin. Havaitut turvallisuusriskit kirjataan, niistä keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai omaishoitajansa kanssa, ja niiden vähentämiseksi sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Asiakasturvallisuutta edistetään myös avoimella yhteistyöllä asiakkaan, omaisten, hyvinvointialueen ja muiden asiakkaan hoitoon tai palveluun osallistuvien toimijoiden kanssa. Turvallisuutta koskevia toimintatapoja arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa, ja niitä kehitetään saadun palautteen, havaittujen riskien sekä poikkeamien perusteella.

8.5 Asiakasturvallisuuden seuranta ja kehittäminen

Suomen Omaishoiva Oy seuraa asiakasturvallisuuden toteutumista osana oma-valvontaa säännöllisesti ja suunnitelmallisesti. Seurannassa hyödynnetään asiakaspalautetta, henkilöstön havaintoja, poikkeama- ja vaaratilanneilmoituksia sekä omavalvonnassa kerättyä tietoa. Lisäksi arvioidaan palvelujen laatua, toimintatapojen toimivuutta ja mahdollisia turvallisuusriskejä. Seurannan perusteella tunnistetaan kehittämiskohteet ja suunnitellaan tarvittavat korjaavat sekä ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan osana jatkuvaa omavalvontaa, ja toimintatapoja päivitetään tarvittaessa. Suomen Omaishoiva Oy sitoutuu kehittämään asiakasturvallisuutta ennakoivasti, järjestelmällisesti ja jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti. Asiakasturvallisuus on koko henkilöstön yhteinen vastuu ja olennainen osa laadukasta, turvallista ja luotettavaa palvelua.

9 ASIAKASPALAUTE JA LAADUNHALLINTA

9.1 Asiakaspalaute

Suomen Omaishoiva Oy kerää asiakaspalautetta säännöllisesti osana omavalvontaa ja toiminnan laadun seurantaa. Asiakaspalaute kerätään kirjallisessa muodossa vähintään kaksi kertaa vuodessa sekä tarvittaessa palvelusuhteen aikana tai sen päättyessä. Palautteen keräämisen tarkoituksena on arvioida palvelujen laatua, asiakastyytyväisyyttä sekä varmistaa, että toiminta vastaa asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ja voimassa olevaa lainsäädäntöä. Kaikki saadut palautteet kirjataan ja käsitellään luottamuksellisesti. Palautteiden tulokset analysoidaan kokonaisuutena huomioiden sekä määrällinen että sanallinen palaute. Analyysin avulla tunnistetaan toiminnan vahvuudet, kehittämiskohteet ja mahdolliset epäkohdat. Jokaisen palautekierroksen jälkeen palautteet käsitellään henkilöstön kanssa palautepalaverissa. Palautteiden perusteella sovitaan tarvittavista korjauksista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, joiden toteutumista seurataan osana

omavalvontaa. Asiakaspalautteen järjestelmällinen kerääminen ja hyödyntäminen on keskeinen osa Suomen Omaishoiva Oy laadunhallintaa ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

9.2 Laadunhallinnan toteuttaminen

Laadunhallintaa toteutetaan jatkuvalla toiminnan seurannalla, arvioinnilla ja kehittamisellä. Palvelujen laatua seurataan päivittäisessä työssä muun muassa asiakaskirjausten, palvelusuunnitelmien toteutumisen sekä asiakkaiden tavoitteiden saavuttamisen avulla. Asiakkaan vointia, palvelun vaikuttavuutta ja palvelutarpeen muutoksia arvioidaan jatkuvasti, ja palvelua mukautetaan tarvittaessa asiakkaan tilanteen mukaisesti. Toiminnan laatua seurataan myös omavalvonnan avulla. Omavalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti, ja suunnitelmaa päivitetään aina toiminnan, lainsäädännön tai viranomaisohjeiden muuttuessa. Mahdolliset poikkeamat, riskit ja epäkohdat tunnistetaan, käsitellään ja niihin puututaan viivytyksettä.

9.3 Henkilöstön osaaminen laadun varmistajana

Henkilöstön osaaminen on keskeinen osa laadukasta ja turvallista palvelutuotantoa. Suomen Omaishoiva Oy huolehtii siitä, että työntekijöillä on tehtäviensä edellyttämä koulutus, osaaminen ja perehdytys. Uudet työntekijät perehdytetään suunnitelmallisesti ennen työtehtävien aloittamista. Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään säännöllisesti täydennyskoulutuksella, ohjauksella sekä tarvittaessa työnohjauksella. Osaamisen kehittämisen tavoitteena on varmistaa palvelujen korkea laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä lainsäädännön mukainen toiminta.

9.4 Poikkeamien hyödyntäminen laadun kehittämisessä

Poikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittely on osa laadunhallintaa. Kaikki tapahtumat kirjataan, analysoidaan ja käsitellään järjestelmällisesti. Tapahtumien perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet, joiden vaikuttavuutta seurataan osana omavalvontaa. Poikkeamista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilöstön perehdytyksessä sekä työohjeiden päivittämisessä.

9.5 Yhteistyö ja toiminnan jatkuva kehittäminen

Palvelujen laatua kehitetään yhteistyössä asiakkaiden, omaisten, hyvinvointialueiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Avoin vuorovaikutus ja säännöllinen yhteistyö tukevat palvelujen sujuvuutta, turvallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Laadunhallintaa tukevat myös ajantasaiset työohjeet, toimintamallit ja prosessikuvaukset, jotka ovat henkilöstön saatavilla. Ohjeita päivitetään säännöllisesti toiminnan kehittämisen, omavalvonnan havaintojen sekä lainsäädännön muutosten perusteella. Suomen Omaishoiva Oy sitoutuu jatkuvan parantamisen periaatteeseen, jonka tavoitteena on varmistaa laadukkaat, turvalliset ja asiakaslähtöiset palvelut kaikissa tilanteissa.

10 HENKILÖSTÖ

10.1 Henkilöstön kelpoisuus

Suomen Omaishoiva Oy huolehtii siitä, että palveluja toteuttavalla henkilöstöllä on tehtävien edellyttämä koulutus, osaaminen ja ammattitaito. Henkilöstön kelpoisuus varmistetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti, jotta palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden kelpoisuus määräytyy sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain

(817/2015) mukaisesti. Terveysthuollon ammattihenkilöiden osalta noudatetaan lakia terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994). Tarvittaessa työntekijän ammattioikeus ja nimikesuojaus tarkistetaan Valviran ylläpitämästä Julki-Terhikki- tai JulkiSuosikki-rekisteristä ennen työsuhteen alkamista.

Suomen Omaishoiva Oy toimii sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaisesti ja huolehtii siitä, että henkilöstön määrä, koulutus, osaaminen ja tehtävänjako vastaavat tuotettavien palvelujen sisältöä, asiakkaiden palvelutarpeita ja asiakasturvallisuuden vaatimuksia. Rekrytointivaiheessa tarkistetaan työnhakijan henkilöllisyys, tutkintotodistukset, työkokemus, mahdolliset ammattioikeudet sekä tehtävän edellyttämät todistukset. Tarvittaessa tarkistetaan myös rikostaustaote silloin, kun lainsäädäntö sitä edellyttää. Henkilöstö työskentelee aina koulutustaan, osaamistaan ja ammattipätevyyttään vastaavissa tehtävissä. Työntekijöiden osaamista ylläpidetään perehdytyksellä, täydennyskoulutuksella ja jatkuvalla osaamisen kehittämisellä osana yrityksen omavalvontaa.

10.2 Lääkehoito

Suomen Omaishoiva Oy ei tuota lääkehoitoa eikä vastaa asiakkaiden lääkkeiden jakamisesta tai antamisesta. Tämän vuoksi yrityksellä ei ole erillistä lääkehoitosuunnitelmaa. Mikäli asiakkaan palveluntarve muuttuu siten, että lääkehoitoa olisi tarpeen toteuttaa, laaditaan ennen toiminnan aloittamista lääkehoitosuunnitelma voimassa olevien säädösten ja viranomaisohjeiden mukaisesti.

10.3 Alihankkijoiden käyttö

Suomen Omaishoiva Oy voi tuottaa palveluja myös alihankintana tai käyttää itsenäisiä ammatinharjoittajia palvelujen toteuttamisessa. Alihankkijoiden käyttö ei vähennä Suomen Omaishoiva Oy:n vastuuta palvelujen laadusta, asiakasturvallisuudesta tai lainsäädännön noudattamisesta.

Ennen yhteistyön aloittamista varmistetaan, että alihankkijalla on tehtävän edellyttämä koulutus, osaaminen ja tarvittavat ammattioikeudet. Tarvittaessa ammattioikeudet tarkistetaan Valviran JulkiTerhikki- tai JulkiSuosikki-rekisteristä.

Alihankkijat perehdytetään Suomen Omaishoiva Oy:n toimintatapoihin, omavalvontasuunnitelmaan, tietosujaan, salassapitovelvollisuuteen ja asiakasturvallisuutta koskeviin ohjeisiin ennen asiakastyön aloittamista. Alihankkijoiden toimintaa seurataan samalla tavoin kuin oman henkilöstön toimintaa. He osallistuvat omavalvonnan toteuttamiseen, poikkeamien ilmoittamiseen ja toiminnan jatkuvaa kehittämiseen.