

Sivina

SIVINA KOTIPALVELUT OY

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTAOHJELMA

Versionhistoria:

Pvm:	Laatijat:	Muutokset:
11.11.2025	Laura Jalkanen	Muotoilu Sivina pohjadokumentin mukaiseksi
14.1.2026	Laura Jalkanen	Sisällön päivitystä

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottaja organisaation tiedot ja toiminta-ajatus.....	2
1.1 Hallinto, vastuuhenkilöt ja vastualueet.....	2
1.2 Sivina-yhtiöiden toiminta-ajatus ja arvot.....	3
2. Omavalvontaohjelma.....	5
2.1 Lainsäädännöllinen perusta.....	5
2.2 Sopimusvelvoitteiden noudattaminen.....	6
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	6
3.1 Sivinan palvelujen toteutumisen seuranta.....	7
3.2 Sivinan palvelujen turvallisuuden seuranta.....	7
3.3 Sivinan palvelujen laadun seuranta.....	10
3. 4 Sivinan palvelujen yhdenvertaisuuden seuranta.....	13
4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	13
5. Omavalvontaohjelman päivittäminen.....	14

1. Palveluntuottaja organisaation tiedot ja toiminta-ajatus

Sivina-yhtiöt:

Sivina Oy (1107302-9)
Sivina Kotipalvelut Oy (3124451-8)
Sivina Hoivanet Oy (2663288-2)
Sivina Kotihoito Oy (1982832-6)

Yhteystiedot:

Vitikka 4, 02360 Espoo. Asiakaspalvelu: asiakaspalvelu@sivina.fi , 029 000 1113. Hoivanetin asiakaspalvelu: hoivanet@sivina.fi , 010 2744 500

1.1 Hallinto, vastuuhenkilöt ja vastuualueet

Hallinto, vastuuhenkilöt ja vastuut:

Toimitusjohtaja Sivina Oy	Pasi Pietilä	pasi.pietila@sivina.fi	0500 620 672	Omistaja-yrittäjä, hallinto, talous, IT, ostosopimukset, toimintamallit, johtoryhmä
Toimitusjohtaja Sivina Kotipalvelut Oy	Iina Voipio	iina.voipio@sivina.fi	050 3050 856	Kotisiivouspalvelut, palkat, henkilöstöhallinto, johtoryhmä
Sosiaalipalvelupäällikkö	Anna Forsten	anna.forsten@sivina.fi	045 145 5947	sosiaalipalvelut, henkilöstöhallinto, palkat, johtoryhmä
Talousvastaava	Taru Haukijärvi	Kotisiivous / laskutus / talous @sivina.fi	050 4414977 050 430 0342	Laskutus, myynti- ja ostoreskontra, raportointi, kotisiivouksen asiantuntija, johtoryhmä

Hyvinvointialueilla (HVA) olevat toimipisteet, vastuuhenkilöt ja toiminta-alueet:

LUVN / Espoo Olari kotisiivous	Kuitinkatu 4 02210 Espoo	Noora Palm	050 406 1221	Itä-Espoo, Länsi-Espoo, Espoon keskus, Lauttasaari ja Kirkkonummi
LUVN / Espoo Leppävaara kotisiivous	Vitikka 4	Noora Palm	050 406 1221	Pohjois- ja Luoteis-Espoo, Kauniainen, Länsi-Helsinki ja Länsi-Vantaa
LUVN / Vihti henkilökohtainen avustus		Maria Inkinen vihti@sivina.fi	050 439 4250	Henkilökohtainen apu
LUVN, Helsinki, VaKe Hoivanet	Anna Forsten	anna.forsten@sivina.fi , sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö	045 145 5947	Lapsiperheiden kotipalvelu ja omaishoidon vapaa
Helsinki kotisiivous		Mia Lauttamo helsinki.kodinhoito@sivina.fi	050 430 0337 050 430 2870	Helsinki (paitsi Länsi-Helsinki, Pohjois-Helsinki) ja Sipoo
Helsinki kodinhoito		Mia Lauttamo helsinki.kodinhoito@sivina.fi	050 304 9684 045 8849 555	Palveluseteli- ja itsemaksavat asiakkaat Hki, Espoo.
Vantaa-Kerava kotisiivous	Tikkurilantie 68 01300 Vantaa	Mia Lauttamo helsinki.kodinhoito@sivina.fi	050 304 9684 045 8849 555	Vantaa, Kerava, Pohjois-Helsinki, KH PS Vantaa.

Oma Häme HVA / Hämeenlinna kodinhoito	Kasarmikatu 3 13100 Hlinna	Terhi Sivula, ohjaaja hameenlinna@sivina.fi	043 824 4729	Hämeenlinna, Hattula, Janakkala. Renko, Turenki
Varsinais-Suomen HVA Varha / Turku omaishoidon vapaa ja lapsiperheiden kotipalvelu	Satakunnantie 100 20300 Turku	Irene Pentikäinen turku.kotipalvelut@sivina.fi	040 5101 771	Turku, Kaarina, Lieto, Masku, Naantali, Paimio, Parainen, Raisio, Rusko
Varsinais-Suomen HVA Varha / Turku kotisiivous	Satakunnantie 100 20300 Turku	Maarika Allas turku@sivina.fi	050 306 8095	Turku, Raisio, Naantali, Kaarina, Lieto, Rusko, Masku, Nousiainen, Piikkiö, Paimio, Parainen
Pirkanmaan HVA Pirha / Tampere kotisiivous	Nekalantie 28 33100 Tampere	Susanna Mustakangas tampere@sivina.fi	050 306 8096	Tampere, Ylöjärvi, Nokia, Pirkkala, Kangasala, Lempäälä
Päijät-Hämeen HVA Päijät-sote / Lahti kotisiivous	Lepolankatu 14 D 15210 Lahti	Eeva Kerttula lahti@sivina.fi	050 593 5825	Lahti, Nastola, Hollola, Kärkölä, Hämeenkoski, Orimattila, Vääksy
Keski-Suomen HVA Hyvaks / Jyväskylä kotisiivous	Ahjokatu 12 40320 Jyväskylä	Hanna Leivonen jyvaskyla@sivina.fi	050 541 7935	Jyväskylä, Laukaa, Muurame, Toivakka, Petäjävesi, Uurainen
Pohjois-Pohjanmaan HVA Pohde / Oulu kotisiivous	Lossikuja 6, 90400 Oulu	Minna Varpainen oulu@sivina.fi	050 330 2245	Oulu, Haukipudas, Jääli, Kiiminki, Kempele, Liminka, Muhos, Oulunsalo
Pohjois-Pohjanmaan HVA Pohde / Oulu omaishoidon vapaa ja lapsiperheiden kotipalvelu	Lossikuja 6, 90400 Oulu	Minna Varpainen oulu.kotipalvelut@sivina.fi	050 400 9149	Kaikki Pohde-alueen kunnat
Satakunnan HVA / Pori kodinhoito.	Kaija-Riitta Kangasniemi	kaija-riitta.kangasniemi@sivina.fi pori@sivina.fi	040 5152 775	Kodinhoito Pori, Ulvila, Harjavalta, Nakkila

1.2 Sivina-yhtiöiden toiminta-ajatus ja arvot

Sosiaalipalveluissa toimintaa ohjaavat lainsäädäntö, ajankohtaiset valtakunnalliset ja alueelliset suositukset sekä alan ammattieettiset ohjeistukset. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki sekä vanhuspalvelulaki.

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Sivina-yhtiöt tuottavat sosiaalipalveluina lapsiperheiden kotipalvelua, omaishoidon vapaan sijaistusta, kotihoidon tukipalveluita ja henkilökohtaista avustusta henkilöille, jotka haluavat vamma, sairauden tai ikääntymisen aiheuttamasta toiminnan vajauksesta huolimatta asua kotona. Sivina tuottaa myös muita lapsiperhepalveluita. Itsemaksaville asiakkaille ja yrityksille tuotetaan kotisiivousta, lastenhoitoa ja sairaan lapsen hoitoa.

Sivina-konsernia ohjaavat arvot ovat luotettavuus, itsensä kehittäminen, paikallisuus ja tuloksellisuus.

Luotettavuus – Koti on suomalaisille tärkeä paikka, jonka avaaminen muille voi olla jännittävää. Siksi haluamme olla asiakkaiden luottamuksen arvoisia aina kun astumme asiakaskohteeseen. Olemme luotettavia ja pidämme antamamme lupaukset niin asiakkaillemme, yhteistyökumppaneille kuin työntekijöillemmekin. Kannamme ylpeästi myös yhteiskunnallisen vastuamme.

Itsensä kehittäminen – Meillä on jatkuva halu kehittyä ja kehittää osaamistamme ja palveluitamme. Kuuntelemme asiakkaitamme tarkalla korvalla ja otamme mielellämme vastaan palautetta. Kannustamme ja tuemme myös kaikkia Sivinan työntekijöitä opiskeluun ja elinikäiseen oppimiseen.

Paikallisuus – Sivina on lähellä asiakkaitaan. Meillä on paikallisia toimipisteitä Espoosta Ouluun ja työllistämme yli 200 henkilöä ympäri Suomen. Olemme saaneet Avainlippu-merkin kotimaisesta työstämme. Olemme ylpeitä työllistävästä vaikutuksestamme ja vastuullisesta toiminnastamme.

Tuloksellisuus - Kannattava ja kasvava liiketoiminta mahdollistavat asiakkaille tärkeiden palveluiden tuottamisen, sekä takaavat työntekijöillemme pysyvän ja vakavaraisen työnantajan. Tuloksellisuus vahvistaa osaamistamme ja auttaa meitä kehittämään toimintaamme. Tuloksellinen toiminta takaa myös toimeentulon työntekijöillemme.

Toiminnan ytimessä on asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Työ tehdään kuntouttavalla otteella asiakkaan voimavarat huomioiden, toimintakykyä ylläpitäen ja asiakasta osallistaen. Toiminnassa huomioidaan kulloisetkin viranomaisuuksitukset, lait ja asetukset sekä palvelun tilaajan kutakin palvelua koskeva sääntökirja ja/tai sopimus.

2. Omavalvontaohjelma

Tämä konsernitasoinen omavalvontaohjelma ohjaa omavalvonnan toteutumista konsernitasolla ja kattaa kaikki konserniin kuuluvat yhtiöt ja toiminnot, joissa tuotetaan sosiaalihuollon palveluja. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön palveluesihenkilö.

Tarvittaessa omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu myös yrityksen johtoryhmään kuuluvia henkilöitä. Sosiaalipalveluiden vastuhenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta, suunnittelusta ja seurannasta yhteistyössä johtoryhmän ja henkilöstön kanssa.

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

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

Palvelut tulee tuottaa ammattitaitoisesti sekä yrityksen toimintaohjeita, lakeja ja asetuksia noudattaen. Näiden ohjeiden ja säännösten perehdytys- ja koulutus- sekä seurantavastuu on kyseisestä toiminnasta vastaavilla esihenkilöillä. Tuotettujen palvelujen valvonta sekä asiakaspalautteen kerääminen ja siihen vastaaminen on olennainen osa esihenkilötehtävää. Mikäli työntekijä tunnistaa vakavan vaaran tai puutteen, tulee tästä viipymättä informoida omaa esihenkilöä. Lisäksi Sivinassa on käytössä ns. whistleblower -järjestelmä, jonka kautta voi ilmoittaa mahdollisista epäkohdista nimettömästi.

2.1 Lainsäädännöllinen perusta

Omavalvonnan lainsäädännöllisen perustan muodostaa pääasiassa Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Tämä laki asettaa yleiset edellytykset palveluntuottajien omavalvonnan kokonaisuudelle.

Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten organisaatio huolehtii kokonaisuutena siitä, että

- toiminta on lainmukaista
- solmittuja sopimuksia noudatetaan
- palvelut ovat saatavilla ja jatkuvia sekä turvallisia, laadukkaita ja asiakkaita yhdenvertaisesti kohtelevia

- havaitut puutteet korjataan
- seurannasta kertyvät havainnot käsitellään ja niiden pohjalta päätetyt (korjaavat) toimet julkaistaan.

Omavalvonnan toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määritetään sosiaali- ja terveydenhuollon substanssi- ja erityislainsäädännössä sekä viranomaismääräyksissä, kuten:

- Määräyksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta (50504/2024)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023
- Vanhuspalvelulaki 980/2012
- Vammaispalvelulaki 675/2023
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- THL:n määräys 3/2024 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista
- Yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

2.2 Sopimusvelvoitteiden noudattaminen

Sopimusten noudattamisen jatkuva seuranta on ensisijaisesti kunkin palveluysikön vastuuhenkilön tehtävä. Konsernitasolla johtoryhmä tukee ja koordinoi seurantaa sekä huolehtii, että menettelytavat ovat yhdenmukaiset kaikissa Sivinan yksiköissä.

Sopimuskumppaneille eli hyvinvointialueille toimitetaan säännöllisesti sopimusten edellyttämät seuranta-aineistot ja raportit. Näin varmistetaan läpinäkyvyys ja se, että sopimusvelvoitteet toteutuvat sovitulla tavalla. Havaitut sopimuspuutteet käsitellään viipymättä. Mikäli puute vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta, teemme välittömästi lakisääteiset ilmoitukset palvelunjärjestäjälle ja toimivaltaisille valvontaviranomaisille.

3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Valvonnan ensisijainen muoto on omavalvonta. Sivinalla on jokaiselle alueelle, toimintayksikölle ja palvelulle omakohtainen omavalvontasuunnitelma, jonka päivityksestä vastaa yksikön ja toiminnan vastuuhenkilö. yhdessä oman esihenkilönsä ja henkilöstönsä kanssa kuvaamaan oman toimipisteensä toimintatapaa. Sivinan yhtenäisellä omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Valvontaa

tekevät myös hyvinvointialueet.

Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen. Palvelunjärjestäjän ja -tuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus toimia turvallisesti työssään sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen.

Tässä omavalvontaohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Siihen kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Sen osana ovat laissa erikseen säädetyt, yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä suunnitelmat laadunhallinnasta ja potilasturvallisuudesta. Sivina valvoo myös alihankintana hankkimiaan palveluja. Jos Sivina havaitsee toiminnassa epäkohtia tai puutteita, se ryhtyy toimenpiteisiin asian korjaamiseksi.

3.1 Sivinan palvelujen toteutumisen ja jatkuvuuden seuranta

Palvelujen ohjenuorana ovat alan lainsäädäntö, hyvinvointialuiden sääntökirjat ja tehdyt asiakassopimukset. Asiakastietojärjestelmänä ja toiminnanohjausjärjestelmänä käytetään Likeit:iä, josta saa kattavia raportteja asiakasmääristä, palvelutunneista, tehokkuudesta, työntekijöistä, peruutuksista jne. Toiminnan toteutumista seurataan näiden mittareiden avulla.

Asiakaskäyntikirjaukset tehdään Likeit:iin, josta esihenkilö voi niitä seurata. Tiimi-palavereissa kerran kuussa keskustellaan asiakaspalvelun toteutumisesta ja siinä mahdollisesti ilmenneistä ongelmista. Akuuteissa ongelmatilanteissa työntekijä soittaa heti esihenkilölleen, joka on tarvittaessa yhteydessä hyvinvointialueen ostajaan.

Palvelutuottajan velvollisuuksiin on tunnistaa keskeiset kriittiset ydintoiminnot ja tukipalvelut toiminnassa, jotta palveluntuottajan toiminnan kannalta tärkeimmät tehtävät kyetään hoitamaan ja joiden toiminnan jatkuvuus tulee varmistaa myös kaikissa poikkeustilanteissa ilman, että toimintaa joudutaan keskeyttämään. Toimitiloja, toimintaa sekä henkilöitä koskevat riskit tulee tunnistaa, arvioida ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin niiden hallitsemiseksi, jotta voidaan turvata hoitoympäristön häiriöttömyys ja toiminnan jatkuvuus.

Tavanomaisesta poikkeavia tilanteita ovat sellaiset tilanteet, jotka koskettavat tai uhkaavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää kuten esimerkiksi

- Laaja sähkö-, lämpö-, vesi tai tietoliikenneongelma
- Iso tulipalo tai tuli palo sote –kiinteistössä
- Mielenosoitus sote -kiinteistön lähellä

- Laajat evakuoinnit
- Useisiin henkilöihin kohdistuvat väkivallanteot
- Psykososiaalista tukea vaativat tilanteet
- Muut häiriötilanteet, joissa kohteena on laaja asiakasjoukko ja jossa tarvitaan sosiaali- tai terveydenhuollon toimenpiteitä.

Näitä poikkeus- ja häiriötilanteita varten Sivinalla on erikseen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma.

3.2 Sivinan palvelujen turvallisuuden seuranta

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Sivinan kotiin tuotettujen palvelujen turvallisuus koostuu asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta:

Sivinalla on laadittu yhtenäiset toimintaohjeet mm: Sote-kotipalveluopas, Henkilöstön toimintaohje. Yhtenäisillä ja selkeillä ohjeilla pyritään ennaltaehkäisemään asiakasturvallisuuden vaarantamista.

- yhtenäiset rekrytointiohjeet
- työntekijän koulutuksen ja työkokemustietojen tarkistus sekä rekisterinumeron tarkistus
- rikosrekisteriotteiden tarkistus
- yhtenäinen tapa perehdyttää
- jokainen allekirjoittaa tietoturva-, salassapito- ja vaitiolositoumuksen
- yhtenäiset omavalvonnan ohjeet
- esihenkilöiden säännöllinen kuukausittainen perehdytys uusiin ohjeisiin
- säännölliset kuukausittaiset henkilöstön tiimipalaverit
- Sivina järjestää säännöllisesti hätäensiapukoulutusta henkilöstölleen

Kuvaus työturvallisuuden varmistamisesta:

Sivinalla on perehdytyksessä sekä henkilöstön toimintaohjeessa kuvattuna työohjeet, joilla varmistetaan työntekijöille turvallinen työskentely. Epäkohdista on ohjeistettu työntekijöitä olemaan pikimmiten yhteydessä omaan esihenkilöön tai tarvittaessa johtoryhmään.

Lisäksi henkilöstöstä on valittuna työsuojelutoimikunta, joka kokoontuu 2 x vuodessa ja myös luottamusmies on aktiivisesti mukana.

Työntekijöille on olemassa lakisääteinen työterveys. Työterveys on aktiivisesti mukana toiminnassa ja vähintään 2 kertaa vuodessa työterveyden kanssa käydään keskustelua, miten toimintaa voisi kehittää työntekijöiden työturvallisuus ja työkyky huomioiden.

Esihenkilöitä on koulutettu ja koulutetaan aktiivisesti työkykyjohtamisessa. Sivinassa on esihenkilöille koulutettu varhaisen puuttumisen -malli, jolla ennaltaehkäistään vakavampia työtapaturmia tai sairauspoissaoloja.

Kuvaus tietosuoja- ja tietoturvallisuuden varmistamisesta:

Yrityksen tietosuoja- ja tietoturvallisuuden vastaava on Pasi Pietilä pasi.pietila@sivina.fi. Hänellä on tietojärjestelmätoimittajan kanssa säännöllisesti palavereja tietoturvallisuus huomioiden ja tietojärjestelmää pyritään päivittämään voimassa olevien ohjeistuksien mukaiseksi.

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

Sivina Kotipalvelut Oy kerää rekisteröidyistä vain sellaisia henkilötietoja, jotka ovat olennaisia käyttötarkoituksen kannalta ja muodostavat loogisen kokonaisuuden.

Työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alussa salassapitosopimuksen.

Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun ja tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Kaikki sosiaalipalveluiden asiakkaita koskevat asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Sivinan tietosuojasta vastaava on Pasi Pietilä.

Noudatamme seuraavia lakeja:

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

Lisäksi noudatamme hyvinvointialueiden laatimien sääntökirjojen antamia ohjeita asiakastietojen säilyttämisestä.

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

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

3.3 Sivinan palvelujen laadun seuranta

Yrityksen ylin johto vastaa palvelun laadusta. Sosiaalihuollon yksikkökohtaiset vastuuhenkilöt kuuluvat palvelupäällikön tiimiin ja raportoivat säännöllisesti. Palvelupäällikön esihenkilö on toimitusjohtaja. Johtoryhmä sisältäen nämä henkilöt ja talousvastaava kokoontuvat joka viikko.

Palautetta palvelun laadusta kerätään jatkuvasti. Asiakasmäärät ovat jatkuvasti kasvussa ja haluamme tuottaa palveluita laadullisesti ja kestävästi. Asiakkaiden tyytyväisyyttä kysytään matalalla kynnyksellä tekstiviestin muodossa kuukausittain. Mikäli asiakkaan kokonaistyytyväisyys on 7 tai alle, olemme viivytyksestä yhteyttä asiakkaaseen selvittääksemme alhaisen tyytyväisyyden ja miettien, miten voisimme toimintaamme kehittää ja parantaa jatkossa. Kaikkea saatua palautetta hyödynnämme toiminnan ja palveluiden

laadun jatkuvassa kehittämisessä. Palautteen käydään läpi joka ajantasaisesti asianomaisten kesken ja laajemmin joka toinen viikko yhteisissä palaverissa ja tarvittaessa viikoittain johtoryhmän kanssa.

Esihenkilö seuraa asiakassopimusten sopimuksenmukaisuutta. Palveluiden sääntökirjat ja sopimukset ohjaavat näiden asiakkaiden palvelua. Laaja asiakastytytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa. Viikoittain tehdään sähköinen Buenno-pikakysely tekstiviestillä. Vastaukset käsitellään yksiköittäin henkilöstön kanssa. Myös johtoryhmä analysoi tulokset ja tekee tarvittavat muutokset toimintaan.

Laaja henkilöstötytytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa. Sen vastaukset käsitellään yksiköittäin sekä myös johtoryhmässä, ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia toiminnassa. Työntekijöille toteutetaan myös vuosittain aina työtytytyväisyyskysely, josta nostamme 3 kehityskohdetta aina seuraavalle vuodelle. Jokainen työntekijä käy läpi kattavan perehdytyksen työsuhteen alussa, jolla pyrimme takaamaan korkeaa palvelun laatua asiakkaille. Täydennyskoulutuksia järjestämme vuosittain. Aiheet koulutuksiin selvitämme pääasiassa työntekijälähtöisesti työtytytyväisyyskyselyn yhteydessä, mihin koetaan eniten tarvetta kouluttautua.

Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian yhdessä esihenkilönsä kanssa ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksen viimeistään 14 vrk sisällä. Asia käsitellään myös johtoryhmässä. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa myös Kuluttajaneuvonnan palveluista.

Henkilöstö

Noudatamme hyvinvointialueiden määrittelemiä kelpoisuusvaatimuksia. Pääasiassa henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneista lähihoitajista. Työntekijät ovat Sivina Kotipalveluiden omia työntekijöitä.

Sitoutuneiden ja joustavien työntekijöiden avulla pystymme vastaamaan asiakkaiden palveluntarpeeseen nopeallakin aikataululla ammattitaitoisesti. Periaatteemme on, että asiakkaita hoitavat aina työhönsä sitoutuneet, ammattitaitoiset ja tutut hoitajat. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Toiminnan kasvaessa rekrytoimme aina lisää osaavaa henkilöstöä osaksi tiimiämme. Työvuoroja ja asiakaskäyntejä koordinoi yksikön palveluvastaava. Esihenkilöllä on säännöllisesti ja tarvittaessa työntekijöiden kanssa tapaamisia tai keskusteluita, jossa käydään läpi työntekijöiden hyvinvointia ja työtilannetta. Lisäksi esihenkilö on hyvin tavoitettavissa, mikäli työntekijä haluaa keskustella.

Sivina Kotipalvelut panostaa rekrytointiin ja työntekijöiden laatuun. Työntekijöitä palkattaessa otetaan aina huomioon ensisijaisesti henkilöstön koulutus, soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Sivina Kotipalvelussa vaadimme työnhakijalta palveluun soveltuvan koulutuksen, pääasiassa lähihoitaja, mutta hyvinvointialueilla on sen lisäksi myös eroavaisuuksia ja erikseen hyväksyttävissä tutkintoja. Soveltuva (koulutus + kokemus) työnhakija haastatellaan, sen jälkeen sovitamme hakijalta 1–2 suosittelevaa työnhakijan aiemmista työpaikoista, joissa hän on työskennellyt lasten tai perheiden parissa. Lisäksi tarkastamme rikosrekisteriotteen ja mahdollisen Valviraan rekisteröitymisen (lähihoitaja tai vastaava).

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta ja määrästä. Sivina Kotipalveluissa huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen palveluiden järjestämisestä. Asiakkaille pyritään järjestämään aina sama tuttu työntekijä asiakkaan toistuvaan tarpeeseen ja sijaisia käytetään tarvittaessa, pääasiassa loma-aikoina ja työntekijän sairastuessa. Sivina Kotipalveluissa on kattava henkilöstö ja lähes aina asiakkaalle löytyy sijainen akuutissakin tilanteessa, mikäli asiakas näin toivoo.

Infektiot ja hygieniakäytännöt

Palveluja toteutetaan asiakkaan kotona ja asiakkaan kodissa tapahtuvilla välineillä ja tavaroilla (apuvälineet, pallot, pelit, astiat, lelut, rattaat yms.) Sivina Kotipalveluissa työntekijät noudattavat normaalia käsihygieniaa, kulkevat töihin puhtailla ja asianmukaisilla vaatteilla ja ei käytä liian voimakkaita hajusteita eivätkä tupakoi työvuoron aikana. Asiakaskäynneillä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja ruokaa käsitellessä elintarvikehygieniasta. Suosittelemme työntekijöille hygieniapassin suorittamista.

Työntekijämme ei mene perheeseen, mikäli perheessä on sairastuttu hyvin helposti tartuttaviin virus- tai bakteeriperäisiin infektioihin, vaan perhettä on ohjeistettu tällöin perumaan työvuoro. Samoin on toisinpäin, työntekijä ei mene sairaana työvuoroon. Erityistilanteissa suojaudutaan erillisten ohjeiden mukaisesti sovitulla tavalla (Esimerkiksi

suojausvälineiden käyttö)

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

Sivina Kotipalvelut Oy on laatinut erillisen hygieni- ja infektio-ohjeen. Tämä ohjeistus on työntekijöiden luettavissa osana perehdytystä.

3. 4 Sivinan palvelujen yhdenvertaisuuden seuranta

Sivinan toimintaperiaatteisiin kuuluu asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Kunnioitamme asiakkaidemme erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaaliseen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta. Työntekijämme kohtaavat jokaisen asiakkaan yksilönä ja asiakaslähtöisesti. Ohjeistamme ja perehdytämme henkilöstöämme kunnioittamaan asiakkaan kotia sekä asiakkaan tapaa elää arkeaan.

Palveluiden ostajataho, hyvinvointialue, määrittelee itse sosiaalipalveluun pääsyn kriteerit. Sivina tuottaa palveluita hyvinvointialueen tilausten perusteella kaikille heidän osoittamiinsa asiakkaille. Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa työntekijän työterveys tai turvallisuus vaarantuu, eikä tilannetta pystytä korjaamaan yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Itsemaksavien asiakkaiden osalta tilanne on kuka kuinkin sama. Em. ongelmassa asiaa ratkotaan ensin asiakkaan/omaisen kanssa.

4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

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

Sivina Kotipalvelut henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus koskien havaitsemiaan asiakasturvallisuuden tai omaan turvallisuuteen kohdistuvia riskejä, epäkohtia ja laatu-epäkohtia puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostitse. Nämä käsitellään yrityksessä mahdollisimman pian, aloittaen 24 h kuluessa tiedon saamisesta tai viimeistään seuraavana

arkipäivänä. Henkilöstöä on ohjeistettu ilmoituksen tekemisestä, eikä ilmoituksen tekijään kohdisteta mitään kielteisiä vastatoimia. Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit puhelimitse, viestitse tai sähköpostilla asiakaspalveluumme tai palvelun vastuuhenkilölle, myös asiakaspalautekyselyn kautta. Nämä käsitellään yrityksen sisällä mahdollisimman pian, kuitenkin 7 arkipäivän kuluessa

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työryhmän kokouksissa asia käsitellään kaikkien kanssa opiksi ja toimintatapojen muuttamiseksi turvallisempaan suuntaan. Vakavimmat tapahtumat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä sekä informoidaan potilasasiamiehelle.

Asiakokonaisuus ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan tiimin kokousmuistioon ja sovitaan seurantatavoista. Asia käydään läpi myös seuraavassa kokouksessa ja tarkistetaan, että korjaavat toimet ovat jalkautuneet käytäntöön.

Tiimikokousten muistiot ovat toimiston seinällä kaikkien luettavissa. Asiakkaille, tilaajille ja omaisille tiedotetaan joko suullisesti ja/tai kirjallisesti. Heidän mahdolliset vastineensa huomioidaan edelleen kehittämistarpeita ajatellen.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään tarvittaessa yhteisesti työryhmän kokouksissa (esim. tiimipalaverit), jotta niistä voidaan ottaa opiksi ja muuttaa toimintatapoja turvallisempaan suuntaan. Analysoimme riskitilanteet ja pohdimme mitä olisi voinut tehdä toisin ja miten tilanne voitaisiin jatkossa välttää tai hoitaa sekä sovitaan korjaavat toimenpiteet ja uudet menettelytavat, joita noudatetaan. Vakavimmat tapaukset käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä sekä tarvittaessa informoidaan sosiaaliasiamiehelle/muille viranomaisahoille. Läheltä piti-tilanteet ja haittatapahtumat sekä miten asia on hoidettu, kirjataan asiakastietojärjestelmään.

5. Omavalvontaohjelman päivittäminen

Tämä omavalvontaohjelma päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Päivittämisestä vastaa johtoryhmä.

Espoossa 7.11.2024



Iina Voipio

Sivina Kotipalvelut Oy toimitusjohtaja

Sivina Hoivanet Oy toimitusjohtaja