

Sivina

SIVINA KOTIPALVELUT OY

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Versionhistoria:

Pvm:	Laatijat:	Muutokset:
11.11.2025	Laura Jalkanen	Muotoilu Sivina pohjadokumentin mukaiseksi
12.12.2025	Laura Jalkanen	Sisältö päivitetty AVI 2024 ohjeiden mukaiseksi

SISÄLTÖ

1. Palveluntuottajan tiedot, palvelut ja toiminta-ajatus	3
1.1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot	3
1.2 Palvelut ja toiminta-ajatus	4
1.3 Alihankinta	5
1.4 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
2. Omavalvontasuunnitelman sisältö	6
2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja vastuunjako	7
2.2 Palveluiden laadun ja turvallisuuden varmistaminen	7
2.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	7
2.2.2 Vastuu palveluiden laadusta	8
2.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	8
2.2.4 Asiakkaan oikeusturva ja muistutuksen käsittely	12
2.3 Henkilöstö	13
2.4 Monialainen yhteistyö	15
2.5 Infektiot ja hygieniakäytännöt	16
2.6 Toimitilat	16
2.7 Lääkinnälliset laitteet ja lääkehoitosuunnitelma	17
2.8 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
2.8.1 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	17
3. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	20
3.1 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen	20
3.2 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20
3.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien käsittely	22
3.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	24
3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta	24
4. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	24
4.1 Toimeenpano	24
4.2 Julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen	25

1. Palveluntuottajan tiedot, palvelut ja toiminta-ajatus

1.1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottajan tiedot:

Sivina Kotipalvelut Oy (henkilökohtainen apu)

Palveluyksikön tiedot:

Osoite: Vitikka 4 M
026330 Espoo

Palveluista vastaava esihenkilö:[Palveluesihenkilö](#)

Maria Inkinen Puhelin

050 439 4250

sähköposti vihti@sivina.fi ja maria.inkinen@sivina.fi

[Palveluvastaava](#)[Laura Jalkanen](#)

laura.jalkanen@sivina.fi

Palvelumuoto:

Kotiinviävät sosiaalipalvelut,
Henkilökohtainen apu

Toimintalupatiedot:

OID tunnus: 1.2.246.10.31244518.10.17

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):

1.2 Palvelut ja toiminta-ajatus

Sivina Kotipalvelut Oy tuottaa sosiaalipalveluita seuraavilla alueilla:

Kirjoita tähän kaikki alueet missä tuotatte palveluita

Henkilökohtainen apu

Sivina tarjoaa vammaispalvelulaissa määriteltyä henkilökohtaista apua. Sivinan henkilökohtainen avustaja auttaa asiakasta niissä tavallisen elämän toiminnoissa, joita hän tekisi itse, ellei vamma tai sairaus häntä estäisi. Tämä apu toteutetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Henkilökohtainen apu on aina yksilöllisesti suunniteltua avustusta. Sivina kartoittaa asiakkaan palvelutarpeet – Sivinalla jokainen asiakas tulee kuulluksi ja saa olla yksilö. Meiltä asiakas saa oman henkilökohtaisen avustajan tai tarpeiden mukaan useamman avustajan tiimin.

Asiakaspaikkamäärät

Asiakaspaikat

Henkilökohtainen apu

5

1.3 Alihankinta

Sivina Kotipalvelut Oy ei käytä toiminnassaan alihankintaa.

1.4 Arvot ja toimintaperiaatteet

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.

Arvot liittyvät työn ammattieettisiin perusteisiin ja ohjaavat valintoja silloin kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä ja ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen sekä keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa.

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 Avainlippumerkin 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.

2. Omavalvontasuunnitelman sisältö

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta perustuu palveluyksikössä toteutettavaan riskienhallintatyöhön, jossa toimintaa ja prosesseja arvioidaan laadun ja turvallisuuden sekä saadun palautteen näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, miten palveluyksikössä käytännön toimenpitein varmistetaan, seurataan ja arvioidaan oman toiminnan laatua ja turvallisuutta.

Palveluyksikkö kohtaisen omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja sen 27 §:n mukaiseen suunnitelman laatimisvelvoitteeseen

Soveltamisala

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvontasuunnitelma>.

Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja vastuunjako

Sivina kotipalvelut Espoon/Vihdin yksikössä omavalvontasuunnitelman laatii toimintayksikön palveluesihenkilö Maria Inkinen.

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

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa, 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

2.2 Palveluiden laadun ja turvallisuuden varmistaminen

2.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatua valvotaan pääosin puheluiden sekä kirjallisen viestinnän keinoin. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa matalankynnyksen sähköinen maksuton palaute työntekijän käynnin jälkeen. Arviointiasteikko on 0–10, jolloin 10 tarkoittaa erittäin tyytyväistä. Mikäli asiakas antaa 7 tai heikomman, olemme aina välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja selvitämme, miten voisimme jatkossa toimia paremmin.

Henkilöstön työtyytyväisyys vaikuttaa asiakastyön laatuun ja olemmekin vuonna 2024 erityisesti selvittäneet työntekijän sitoutumiseen ja työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ja tehnyt toimintasuunnitelmaa sen kehittämiseksi. Työntekijöille toteutetaan myös vuosittain aina työtyytyväisyyskysely, 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 työtyytyväisyyskyselyn yhteydessä, mihin koetaan eniten tarvetta kouluttautua.

2.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Yrityksen johtoryhmän vastuulla on palvelutoiminnan strateginen johtaminen ja sosiaali- palveluiden palvelupäällikkö Anna Forsténin vastuulla on palvelutoiminnan operatiivinen johtaminen. Johtamista tukee muun muassa viikoittain johtoryhmätyöskentely ja viikoittaiset tilannekatsauspalaverit. Yksikön soteriin rekisteröidyllä vastuuhenkilöllä Laura Jalkasella, on vastuulla palvelun laadun seuraaminen ja se, että palvelua toteutetaan palveluiden sääntökirjojen ja puitesopimusten mukaisesti.

Työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi työntekijän ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan puutteista palvelun laadussa ja asiakasturvallisuudessa. Työntekijöillä on toimintaohjeet ilmoituksen tekemiseen.

Palvelun laatuun liittyviä mahdollisia palautteita käydään läpi viikottaisessa johtoryhmässä sekä tiimipalavereissa. Palvelua kehitetään saatujen palautteiden perusteella ja tehdään korjaavia toimenpiteitä.

2.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaat tulevat Sivina kotipalvelut Oy:n asiakkaiksi hyvinvointialueen ostopalvelun palvelusetelin kautta. Palvelutarpeen arvioinnin tekevät hyvinvointialueen viranomaiset.

Asiakkaalla tarkoitetaan perhettä/henkilöä, jolle on myönnetty kaupungin/kunnan sähköisen palveluseteli omaishoidon vapaan kotiin annettavaan palveluun.

Asiakas (perhe) tai tilaaja (hyvinvointialueen edustaja) ottaa yhteyttä Sivina kotipalvelut Oy:n Oulun toimispisteeseen soittamalla arkisin klo 8–16 tai vaihtoehtoisesti sähköpostitse. Lisäksi yhteyttä voi ottaa nettisivuilla olevan yhteydenottopyyntölomakkeen tai yrityksen asiakaspalvelun kautta. Palveluntarve kartoitetaan haastatteleamalla asiakasta sekä kysymällä esitietoja esimerkiksi asiakkaan asioita hoitavalta hyvinvointialueen (tilaajan) edustajalta (palveluohjaaja). Tarvittaessa voidaan sopia aloituspalaveri, jossa on mukana asiakas, tilaajan edustaja sekä Sivina kotipalvelut Oy:n työntekijä tai palveluvastaava.

Pyrimme aina pitämään ajan tasalla ja parasta palvelua järjestelmissä ajantasaiset tiedot palveluun pääsystä, jotta asiakas jo yhteydenottovaiheessa tietää, onko meillä mahdollisuus ottaa vastaan uusia asiakkaita ja kuinka nopealla aikataululla. Ostopalvelutilauksissa, raportoimme tilaajaa aika-ajoin siitä, millainen henkilöstötilanne meillä on ja miten pystymme ottamaan uusia asiakkaita. Jotta asiakas pääsisi palveluun mahdollisimman pikaisesti, teemme jatkuvasti töitä rekrytoinnin eteen, jotta henkilöstöä olisi riittävä määrä.

Hyvinvointialueen edustajan tekemän palvelutarpeen arvioinnin sekä alkukartoituksen lisäksi hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan jokaisella asiakaskäynnillä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Jatkuvan arvioinnin avulla määritellään ajantasainen avun ja tuen tarve. Lisäksi jatkuvan arvioinnin avulla voimme tarvittaessa ilmoittaa tilaajalle muutoksista palveluntarpeessa sekä vastata tavoitteellisesti asiakkaan tarpeisiin. Arvioinnin välineinä käytetään asiakaskäynneillä teh-

tyjä havaintoja ja keskusteluja asiakkaiden kanssa sekä säännöllisesti tehtyjä asiakaskirjauksia.

Palvelusopimus

Asiakas tai edustajansa tekee Sivina Kotipalvelut Oyn: kanssa kirjallisen palvelusopimuksen palvelun antamisesta. Sopimussuhteessa noudatetaan kuluttajansuojaa koskevaa lainsäädäntöä sekä sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Palvelusopimuksessa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet sekä palvelukerran peruutusehto. Asiakkaan omavastuu merkitään palvelusopimukseen. Palvelusopimus päivitetään tarvittaessa ja myös Sivina Kotipalvelut Oy:n muuttaessa hintoja.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sivinan kotiin annettavat palvelut suunnitellaan asiakaslähtöisesti. Koti on tärkeä ja yksityinen paikka, jossa jokainen saa elää itsensä näköistä elämää. Palvelusta sovittaessa kysytään mahdollisuuksien mukaan aina asiakkaan toiveet palvelun toteuttamisen suhteen, kuten käyntiajat ja palvelunsisällöt huomioiden tilaajan kanssa tehdyt sopimukset sekä palvelulle asetetut tavoitteet. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan, noudatamme salassapitovelvollisuutta ja pyrimme kaikin tavoin suojaamaan asiakkaan yksityisyyttä. Työskentelemme sensitiivisesti yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden asiakasta kunnioittaen. Keskeistä on luoda luottamuksellinen ilmapiiri, jossa asiakkaan on turvallista olla oma itsensä. Asiakkaalla on oikeus koskemattomuuteen ja vapautteen sekä ainutlaatuinen ihmisarvo, jota tulee kunnioittaa kaikissa tilanteissa.

Sivinassa emme käytä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Mikäli itsemääräämisoikeutta rajoitettaisiin, tulee sen perustua siihen, että asiakkaan tai muiden henkilöiden turvallisuus tai terveys uhkaa vaarantua ja oikeasuhtainen rajoittaminen on välttämätöntä, ns hätävarjelu.

Asiakas perheineen on oman elämänsä asiantuntija ja heille annetaan mahdollisuus toimintakykynsä ja ikätasonsa mukaisesti osallistua sekä tehdä itseään ja palvelua koskevia päätöksiä, kuten osallistua palvelun suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaan mielipidettä kuunnellaan ja hänellä on oikeus valita palveluntuottaja. Sosiaalihuollon asiakkuus perustuu aina ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, työntekijöitä ja yhteisöä kunnioitetaan. Huomioon otetaan voimassa olevat viranomaissuosituksen ja sääntökirja jotka yhdistettyinä arvoihimme takaavat meiltä laadukkaan palvelun.

Asiakas on aina itse mukana päättämässä häntä koskevista asioista. Suunnitelmia tai muutoksia tehdessä asiakas on aina läsnä ja hänen mahdollisesti nimeämänsä edustaja osallistetaan mukaan päätöksentekoon. Meillä on pitkäaikaiset asiakkaat ja heillä pitkäaikaiset, tutut henkilökohtaiset avustajat ja asiakkaat saavat vaikuttaa vahvasti esim. työvuoroihin, jotta asiakkaalla on vaikkapa lääkäriin mennessä juuri se avustaja mukana jonka kanssa hän tuntee olonsa parhaimmaksi. Sitten taas harrastuksiin hän voi mieltää toisen avustajan eniten toivotuksi, joten pyrimme kunnioittamaan näitä toiveita saada paikalle toivottu avustaja, näin asiakas saa kirjaimellisesti jokapäiväiseen elämäänsä mukaan häntä avustamaan tarpeissaan sen ihmisen jonka kanssa kokee olonsa mukavaksi ja se vaikuttaa positiivisesti asiakkaaseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeus koskee myös silloin jos asiakas kokee ettei joku sovi hänelle avustaksi, esim sijainen tai uusi työntekijä. Kunnioitamme asiakkaan toivetta tässäkin tapauksessa, ihmiset ovat erilaisia. Vaikka meillä asiakkaat ja työntekijät tuntevat toisensa hyvin, kannustamme ja velvoitamme työntekijöitä käymään läpi sääntökirjaa, omavalvontasuunnitelmaa, uusimpia lakimuutoksia ym. Itsemääräämisoikeus on äärimmäisen tärkeää.

Asiakkaalla on myös oikeus lopettaa palvelu Sivinan tarjoamana ja tilata palvelua toiselta palveluntuottajalta. Ennen kuin palvelu keskeytetään käydään yhdessä läpi syyt palvelun keskeytykselle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta ja hänen kotiaan on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Kotiin annettava palvelu toteutetaan asiakaslähtöisesti asiakasta kunnioittaen yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Mikäli asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, hän voi ottaa yhteyttä yksikön palveluvastaavaan. Asia käydään läpi kaikkien asianosaisten kanssa keskustellen ja mietitään yhdessä jatkotoimenpiteiden tarve. Haitta- ja vaaratilanteissa toimimme riskienhallintaprosessien mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Mikäli asiakas kokee Sivina Kotipalveluiden asiakkaana epäasiallista kohtelua, hän voi aina olla yhteydessä palveluista vastaavaan henkilöön. Asia käydään läpi kaikkien osapuolien kanssa puhelimitse, tapaamalla tai viestitse. Tarvittaessa tehdään vaadittavia toimenpiteitä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakasta osallistetaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen niin paljon kuin mahdollista. Hyvinvointialueen kanssa yhteistyössä tuotettavien palvelujen sisällöt on tarkkaan

määritelty sääntökirjoissa/ohjeissa ja palvelut tuotetaan sopimuksen mukaisesti. Palvelun sisällöt käydään asiakkaan kanssa läpi palvelun aloituksesta sopiessa ja samassa yhteydessä kysytään asiakkaan toiveet sekä odotukset palvelun suhteen. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaakin heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Sivina Kotipalveluiden sosiaalipalveluissa työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hyvinvointialue vastaa asiakkaalle myönnetystä palvelusetelistä ja ostopalvelutilauksesta ja vastaa siitä, että palvelutarpeen arvio on tehty oikein perusteiden ja asiakasta kuunnellen ja tilanne huomioiden. Sivina Kotipalvelut Oy huolehtii, että palvelua toteutetaan asianmukaisesti ja raportoi hyvinvointialueelle, mikäli huomaa väärinkäytöstä.

Pyrimme aina tarjoamaan asiakkaalle palvelua heidän omalla äidinkielellään, jos se on mahdollista tai muulla kielellä, jolla perhe pystyy ja haluaa kommunikoida. Olemme rehellisiä työntekijöiden kielitaidosta ja otamme vastaan vain tilauksia, joita pystymme toteuttamaan perheen toivomalla kielitaidolla. Jokaisella perheellä on oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus esittää palvelun alkaessa toiveita siitä, millaista työntekijää juuri heidän perheensä tarvitsee ja millaista osaamista. Ennen ensimmäistä työvuoroa työntekijä on aina yhteydessä perheeseen, jotta perhe pääsee tutustumaan hoitajaan ja perhe voi esittää toiveitaan työntekijän käyntien suhteen. Näin voimme aloittaa jo varhaisessa vaiheessa luottamussuhteen luomisen. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa hoitajaa hyvin perusteluin. Pyrimme aina toteuttamaan palvelun asiakkaan toivomina ajankohtina, kuitenkin niin, että käynnit ovat sopimuksen mukaiset.

Työskentelytapamme ”kodissa kodin tavalla” kertoo tavastamme kunnioittaa asiakkaan oikeuksia ja perheen sisäisiä toimintatapoja.

Henkilökohtainen apu lähtee aina asiakkaan tarpeesta, periaatteena on aina kunnioittaa itsemääräämisoikeutta palvelun tärkeimpänä pilarina. Henkilökohtaisen avun sisällön määrittää asiakas itse, ei työntekijä. Asioita ei tehdä asiakkaan puolesta vaan häntä avustetaan päivittäisissä toimissa ja tilanteissa joissa hän vamman tai sairauden takia apua tarvitsee. Poikkeuksen tekee välitön vaara tms vakava tapahtuma jossa avustaja ottaa ohjat käsiin siksi aikaa kun tarve jotta välttyään esim loukkaantumiselta.

2.2.4 Asiakkaan oikeusturva ja muistutuksen käsittely

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.

Muistutuksen vastaanottaja:

Palveluesihenkilö

Maria Inkinen Puhelin

050 439 4250

sähköposti vihti@sivina.fi ja maria.inkinen@sivina.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltolainsoveltamiseen liittyvissä asioissa. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisäksi seurata asiakkaiden oikeuksien ja asemankehitystä kunnassa.

Sosiaaliasiavastaava palvelee Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat **Jenni Henttonen**, **Terhi Willberg** ja **Anne Hilander** (ma ja to). Palvelusta vastaa Marjo Tähtinen. p. 029 151 5838. sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Mikäli olet tyytymätön saamaasi palveluun, ota ensin yhteyttä yritykseen, jolta olet ostanut palvelun. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen huomaamisen jälkeen ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä tai muusta ratkaisusta. On suositeltavaa tehdä vaatimukset kirjallisesti. Mikäli et saa toivomaasi ratkaisua yritykseltä, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. He tarjoavat maksutonta neuvontaa ja voivat auttaa sovittelussa riitatilanteissa.

Kuluttajaneuvonta – Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

Kuluttajaneuvonta: 0951101200

Pyrimme Sivinalla käsittelemään muistutukset ja muut palautteet viipymättä asian vaati-
malla aikataululla (tavoiteaika 1-14vrk). Asiat käsitellään jokaisen asianosaisen kanssa ja
saatu palaute hyödynnetään toimintatapojen korjaamisessa sekä kehittämisessä.

2.3 Henkilöstö

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

Yrityksen sosiaalipalveluiden palvelupäällikkönä toimii sosionomi AMK Anna Forstén.

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. Esihenkilö menee kentälle työskentelemään tarvittaessa. 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.

Työntekijöiden hyvinvointia tuetaan muun muassa yhteisöllisellä tuella (tiimipalaverit) sekä yksilöllisellä ohjauksella (kehityskeskustelut), laajennetulla työterveyshuollolla sekä hyvinvointia tukevilla etuuksilla ja virkistystoiminnalla. Työturvallisuudessa noudatetaan lainsäädäntöä ja ajantasaisia ohjeita. Jokainen vastaa omalta osaltaan työn turvallisesta toteutuksesta.

Palveluesihenkilö on jakanut ajan asiakastyön ja toimiston välillä, hänellä on oma esihenkilö, Laura Jalkanen, joka tavattavissa/puhelimen päässä ja jonka kanssa käydään yksikön tilanne läpi one-to-one joka toinen viikko. Työtuntien määrää ja jakautumista seurataan yrityksen käyttämän sähköisen järjestelmän avulla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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 hyväksyttäviä tutkintoja. Soveltuva (koulutus + kokemus) työnhakija haastatellaan, sen jälkeen soittamme hakijalta 1–2 suositelijaa työnhakijan aiemmista työpaikoista, joissa hän on työskennellyt lasten tai perheiden parissa. Lisäksi tarkastamme rikosrekisteriotteen ja mahdollisen Valviraan rekisteröitymisen (lähihoitaja tai vastaava).

Mikäli esihenkilön mielestä hakija on koulutukseltaan soveltuva ja kokemuksen puolesta pätevä (toivomme usein aiempaa kokemusta kotona tehdystä hoitotyöstä) ja saa hyvät suositukset, tehdään myönteinen palkkauspäätös.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä vaaditaan riittävää suullista ja kirjallista suomen kielentaitoa, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Työntekijöiden kielitaito varmistetaan henkilökohtaisella haastattelulla. Jokaiselta työntekijältä vaaditaan rikostaustateksti alaikäisten, vammaisten ja ikäihmisten kanssa työskentelyä varten.

Sivina Kotipalvelut Oy ei toistaiseksi ota opiskelijoita työtehtäviin.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Työntekijät perehdytetään työtehtäviin erillisen perehdytysuunnitelman mukaan, ja jokaisen työntekijän riittävä koulutus ja osaaminen varmistetaan ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista. Osaamista arvioidaan säännöllisesti. Työtä ohjataan kirjallisilla ohjeistuksilla sekä aktiivisella vuorovaikutuksella tiimiläisten kesken. Osaamisen varmistamiseksi henkilöstöä tarvittaessa koulutetaan tehtävien edellyttämällä tavalla (esim. ensiapu sekä muut alan koulutukset).

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Kaikki työntekijät ovat vastuussa omasta ammatillisesta osaamisestaan ja siten myös velvollisia ylläpitämään ammatillista osaamistaan täydennyskoulutusten avulla. Työnantaja mahdollistaa osallistumisen koulutuksiin.

Työnantaja voi osallistua osittain tai kokonaan koulutuskustannuksiin, järjestää työpaikkakoulutuksia sekä kannustaa ja ohjata osallistumaan omaehtoisin koulutuksiin, jotka tukevat ammatillista osaamista.

Henkilöstön riittävyyden seuranta

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.

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti ja rekrytoimme aktiivisesti uusia työntekijöitä. Sijaisjärjestelmämme on pääosin hyvin toimiva ja asiakkaat saavatkin useimmiten sijaisen, jos heidän oma työntekijänsä esimerkiksi sairastuu. Asiakkaat kuitenkin saavat itse päättää, haluavatko he ottaa sijaista vai sopivatko he oman työntekijänsä kanssa korvaavan vuoron toiselle päivälle. Pääasiassa jokaisella työntekijällä on 1-2 omaa työntekijää, jotka heillä työskentelevät. Panostamme jatkuvaan rekrytointiin ja työntekijöidemme työhyvinvointiin, jotta meillä olisi mahdollisimman hyvä ja kattava henkilöstö palvelemaan lapsiperheitä.

2.4 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Sivina Kotipalvelut tekee aktiivisesti yhteistyötä kuntien sekä asiakkaan muiden yhteistyötahojen kanssa, mikäli se on palvelun laadukkaan toteutumisen kannalta oleellista. Sivina Kotipalveluiden työntekijät osallistuvat tarvittaessa perheiden verkostopalaveriin tai muihin yhteistyötapaamisiin. Yhteistyö ja tiedonkulku

asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa toteutetaan aina sopimuksen ja tilauksen mukaisesti, asiakkaan luvalla, yhteistyössä ja tämä kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan

2.5 Infektiot ja hygieniakäytännöt

Palveluja toteutetaan asiakkaan kotona ja asiakkaan kodissa tapahtuvilla välineillä ja tavaroilla (apuvälineet, pallot, pelit, astiat, 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 asiakkaalle, 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 suojavaatetus, maskin 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 infektiorjuntaohjeen. Tämä ohjeistus on työntekijöiden luettavissa osana perehdytystä.

2.6 Toimitilat

Kotiin annettavissa palveluissa työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa tai ulkoillessa niiden lähiympäristössä. Mikäli työntekijä havaitsee toimintaympäristössä turvallisuuteen vaikuttavia riskejä, on hän velvollinen raportoimaan niistä työnantajalle viivytyksettä.

Sivina kotipalvelut Oy:lla on Suomessa useita toimipisteitä ja pääkonttori sijaitsee Espoossa. Sivina kotipalvelut X toimipiste sijaisee osoitteessa X Työntekijöillä on mahdollisuus tulla käymään toimistolla, milloin vain esimerkiksi ruoka- tai kahvitauolla.

2.7 Lääkinnälliset laitteet ja lääkehoito

Sosiaalihuollon yksiköissä saatetaan käyttää paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §).

Kotiin annettavissa palveluissa apuvälineet ja laitteet ovat asiakkaan omia (esim. pyörätuoli, rollaattori, sairaalasänky, nostolaite, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittari ja kuulolaite). Tarvittaessa hoitaja saa opastuksen laitteiden/apuvälineiden käyttöön. Omaan ammatilliseen osaamiseen perustuen hoitaja myös opastaa ja avustaa asiakasta laitteiden käytössä ja hankinnassa sekä huollossa. Lähtökohtaisesti laitteiden huolto (esim. yhteistyössä apuvälinelainaamon kanssa) sekä käyttö ovat asiakkaan/perheen vastuulla. Laitteesta ilmoittaa sen havainnut henkilö. Mikäli laitteesta aiheutu vaaratilanne työntekijä ilmoittaa vaaratilanteesta esihenkilölleen, joka tekee tarvittaessa ilmoituksen Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan (laitevaara@fimea.fi)

Sivina Kotipalvelut Oy:n palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa, palvelut ovat vain ei-hoidollisia.

2.8 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sivina Kotipalveluilla on toiminnanohjausjärjestelmä, joka toimii myös asiakastyössä käytettävänä henkilötietoja sisältävänä tietojärjestelmänä. Lisäksi Sivina Kotipalveluilla on käytössä A-luokituksen Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä, joka keskustelee toiminnanohjausjärjestelmän ja Kannan kanssa.

Järjestelmätoimittajalla on Valviran hyväksyntä B. Jokainen työntekijä saa järjestelmän käyttöön perehdytyksen työsuhteen alussa. Jokaisesta järjestelmämuutoksesta, työntekijät saavat lisäkoulutusta, mikäli se vaikuttaa heidän työskentelyynsä.

Jokaiselle työntekijälle luodaan henkilökohtaiset tunnukset ja opetetaan asiakastietojärjestelmän käyttö osana perehdytystä. Kirjaukset tehdään mobiililaitteella asiakaskäynnin yhteydessä. Asiakkaalle kerrotaan mihin ja miksi hänestä tehdään asiakaskirjauksia.

Olemme laatineet tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelman laatimisesta ja ylläpidosta vastaa tietoturvavastaava Pasi Pietilä ja it-vastaava Piia Jouttela, jotka vastaavat myös suunnitelman valvomisesta ja toteutumisen seurannasta yhdessä esihenkilöiden kanssa (muun muassa tietoturva- ja tietosuojakoulutukset, käyttöoikeuksien antaminen). Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin.

2.8.1 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 tietosuoja laki (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)
- Tietosuoja laki (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.

Sivina Kotipalvelut Oy tietosuojavastaavana toimii:

Pasi Pietilä, pasi.pietila@sivina.fi, 0500620672

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä ohjeistuksista vastaa:

Piia Jouttela, piia.jouttela@sivina.fi, 029 000 1113

Sivina Kotipalveluilla on laadittuna tietoturvasuunnitelma, joka on erillinen asiakirja, mitä ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yrityksen ja yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. 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. Henkilötietojen antaminen on välttämätöntä lainsäädäntöön perustuvien velvoitteiden täyttämiseksi. Sivina Kotipalvelut Oy ei ylläpidä paperilla olevia rekistereitä. Henkilötietojen luovutus markkinointitarkoitukseen on vapaaehtoista.

Asiakasta koskevat tiedot saadaan asiakkaalta, tämän huoltajalta, lähiomaiselta tai asiakkaan lailliselta edustajalta. Asiakkaan suostumuksella tietoja voidaan saada myös muilta sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiltä. Asiakasrekisteriin tallennettujen tietojen osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä säilytysajoista. Kun henkilötietojen säilyttämiseen liittyvä velvoite poistuu, poistamme asiakkaidemme tiedot tai luovutamme ne tarvittaessa rekisterinpitäjän, kuten hyvinvointialueen haltuun. Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja voidaan luovuttaa asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella tai lainsäädännön nojalla. Tietoja luovutetaan vaadituilta osin lainsäädännöllisin perustein muun muassa kansalliseen sähköiseen arkistoon (KANTA).

Kaikkia henkilötietoja käsitellään varmistaen tietojen tietosuoja ja turvallisuus. Käsittelyssä käytetään asianmukaisia suojaustoimia huomioiden muun muassa ympäristö, salasanat ja palomuuuri. Asiakastietoihin on pääsy vain nimetyillä henkilöillä yksilöidyn käyttäjätunnuksin. Henkilökunnalla on lainsäädännön perusteella vaitiolovelvollisuus.

Perehdytämme jokaisen työntekijän yrityksen omavalvontaan ja tietoturvaan ennen asiakastyön aloitusta. Kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapito- ja tietoturvasitoumuksen osana työ sopimustaan.

Asiakkaalla on aina oikeus saada itseään koskevat tiedot sekä asiakaskirjaukset. Asiakaskirjaukset toimitamme aina tilaajalle, joka huolehtii kirjauksien toimittamisesta asiakkaalle. Asiakaskäyntien yhteydessä, avoimuuden lisäämiseksi, työntekijä keskusteleekin asiakkaan kanssa häntä koskevien tietojen kirjaamisesta.

Asiakkaalla on oikeus saada yritykselle toimittamansa henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, sekä halutessaan siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle. Oikeutta sovelletaan ainoastaan henkilötietojen automaattiseen

käsittelyyn, eikä oikeus kata sellaisia tietoja, jotka rekisterinpitäjä on itse luonut rekisteröidyn toimittamien tietojen pohjalta (tietosuoja.fi).

Palveluntuottajalla on myös velvollisuus välittää asiakasta koskevat tiedot tilaajalle, tilaajan osoittamalla tavalla. Sivinan sosiaalipalveluiden esihenkilö on kirjaamisasiantuntija ja saanut viimeaikaisimman koulutuksen sosiaalialan asiakaskirjaamiseen. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään tuottamaan laadukasta asiakaskirjausta. Kirjaamisesta on pidetty myös aika ajoin koulutuksia, jolla varmistetaan ajantasainen tieto tämän hetken asiakaskirjaamisesta. Asiakaskirjaamisesta löytyy Sivinan työntekijöiden dokumenttipankista aina saatavilla oleva perehdytysmateriaali hyvään ja laadukkaaseen kirjaamiseen.

Tietojen siirto Euroopan ulkopuolelle:

Mitään henkilötietoja ei siirretä Euroopan/Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

3. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

3.1 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen

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 viivytyksettä 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 palavereissa ja tarvittaessa viikoittain johtoryhmän kanssa.

Työntekijöiden tyytyväisyyttä ja hyvinvointia selvitämme kerran vuodessa tehdyllä työtyytyväisyyskyselyllä. Lisäksi pyrimme olemaan helposti lähestyttäviä, jotta palautetta voi antaa aina kun siihen kokee olevan tarvetta.

3.2 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Johtoryhmän ja sosiaalipalveluiden palvelupäällikön vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa yhdessä palveluista vastaavan kanssa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

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.

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta, mutta myös työntekijöiden näkökulmasta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri.

Mahdollisia riskitilanteita kotiin vietävissä palveluissamme ovat työntekijästä johtuvat riskitilanteet, asiakkaasta johtuvat riskitilanteet sekä ympäristöstä johtuvat riskitilanteet. Palveluitamme toteutetaan asiakkaiden kodeissa sekä ulkona esimerkiksi piha-alueilla ja puistoissa. Todennäköisimpiä mahdollisia vaaratilanteita ovat muun muassa tavalliset kotitapaturmat (palovammat, allergiahohtaukset, myrkytykset sekä kaatumiset) sekä ulkoillesa esimerkiksi talvella liukastumiset ja kaatumiset. Epätavallisempia riskitilanteita on esimerkiksi aggressiivinen asiakas tai omainen.

Riskienhallintaan kuuluu jatkuva mahdollisten riskitekijöiden monipuolinen havainnointi, arviointi sekä epäkohtiin puuttuminen ja niiden korjaaminen. Jokainen työntekijä on velvollinen työssä ollessaan ja jokaisella avustuskäynnillä aktiivisesti arvioimaan turvallisuuteen liittyviä tekijöitä sekä tilanteen edellyttämällä tavalla ilmoittamaan mahdollisista turvallisuusriskeistä asiakkaalle itselleen, omaiselle/perheelle, esihenkilölleen ja tarvittaessa myös muille yhteistyötahoille sekä mahdollisuuksien mukaan korjaamaan/poistamaan riskiä aiheuttavan tekijän turvallisuuden parantamiseksi.

Sivinan perehdytyksessä käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi toimenpiteet, miten toimia, jos työvuorossa kohtaa aggressiivisen asiakkaan. Järjestämme mahdollisia koulutuksia, joissa paneudumme eri kohderyhmiin ja eri elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kohtaamiseen. Varustamme työntekijämme hyvällä tiedolla ja taidolla välttääksemme mahdolliset riskitilanteet. Hyvä yhteistyö asiakkaiden kanssa vähentää huomattavasti riskitilanteiden syntymistä.

Jokainen raportoitu haittatapahtuma käsitellään asianmukaisella tavalla yhdessä asiakkaan, työntekijän ja vastuuhenkilön kesken ja tapahtuneen vakavuusasteen mukaan. Asia viedään tarvittaessa eteenpäin muille tahoille.

Mikäli työntekijä kokee työvuoron aikana traumaattisen tapahtuman, on työntekijälle aina saatavilla keskusteluapua asian läpikäymiseksi. Sivinalla on työterveyshuolto Pihlajalinnan kanssa, jonka kanssa on sovittu yhteistyöstä työhyvinvoinnin edistämiseksi.

3.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien käsittely

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 epäkohdasta, riskeistä ja vaaratilanteista

esihenkilölleen. Palveluista vastaava informoi kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa ilmoituksesta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Sivina Kotipalvelut henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus koskien havaitsemiaan asiakasturvallisuuteen tai omaan turvallisuuteen kohdistuvia riskejä, epäkohtia ja laatupoikkeamia 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. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu myös keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa myös tilaajan (hyvinvointialue) kanssa. Läheltä piti -tilanteista, on ohjeistettu työntekijöitä ottamaan asia puheeksi aina perheessä sekä myös olemaan yhteydessä Sivina Kotipalveluiden toimistoon, joko asiakaspalveluumme (hoitajapuhelimeen) tai yksikön esihenkilöön. Tarvittaessa aina arvioimme jatkotoimenpiteet ja vaatiiko tilanne lisäresursseja perheeseen, esim. kahden hoitajan. Läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat kirjaamme aina asiakkaan profiiliin taakse ja miten asia on käsitelty. Tarvittaessa tilanteet käymme läpi myös palvelua ostavan hyvinvointialueen kanssa.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemiseksi. Haittatapahtumat käydään aina läpi yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa. Asiakkaita ohjeistetaan aina tapauskohtaisesti, miten ja mistä mahdollisia korvauksia voi hakea. Tapaturmat, haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voidaan ilmoittaa puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostitse. Tapahtumat kirjataan ja käsitellään työsuojelun toimintaohjelman mukaisesti yrityksen johdon toimesta. Riskienhallin prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Tapauskohtaisesti mietimme aina, mikä on johtanut läheltä piti -tilanteeseen tai haittatapahtumaan. Mietimme, onko jotain mitä olisi voinut tehdä toisin ja esihenkilön vastuulla on varmistaa työntekijän kanssa, että miten toimintatapoja muuttamalla, voisimme seuraavalla kerralla paremmin ennaltaehkäistä edellä mainittuja tilanteita. Sivina Kotipalveluissa, jokainen työntekijä on tapaturmavakuutettu työmatkojen ja työvuoron aikana. Lisäksi jokaiselle työntekijälle on tarjolla lakisääteinen työterveyshuolto.

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 viran-

omaistahoille. Läheltä piti-tilanteet ja haittatapahtumat sekä miten asia on hoidettu, kirjataan asiakastietojärjestelmään.

3.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Arvioimme jatkuvasti työolosuhteiden ja toimintatapojen riskejä ja ongelmia. Vuosittain tehtävässä työtyytyväisyyskyselyllä otamme huomioon työntekijöiden näkökulman riskienhallintaan ja työturvallisuuteen ja tätä kautta myös asiakasturvallisuuteen. Kehitämme jatkuvasti työntekijöiden perehdytystä vastaamaan paremmin palveluiden vaatimaa osaamista. Yrityksellä on luotuna myös riskienhallintasuunnitelma, jonka laatimisesta ja päivittämisestä vastaa johtoryhmä.

Kaikista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille tarvittaville yhteistyötahoille.

Yksi keskeisin riski on yksin työskentely asiakkaan kotona, tilassa, jossa emme lähtökohdaisesti voi vaikuttaa työympäristöön. Riskiin pyritään varautumaan hyvällä, yhdenmukaisella ja kattavalla perehdytyksellä, jota päivitämme säännöllisesti, sekä seuraavalla työntekijöiden työvuorojen toteutumista. Yrityksessä toimii myös iltapäivystäjä, jolle työntekijä voi tarvittaessa soittaa.

Vuosittain toimitamme myös puitesopimuskumppaneille raportin, jossa on eriteltyä reklamaatioita ja niiden käsittelyt. Matalalla kynnyksellä myös olemme ajantasaisesti yhteydessä tilaajaan riskien minimoimiseksi.

Muita ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia ovat:

Jos työntekijällä herää kiireellistä huolta asiakkaan tilanteesta, on työntekijä yhteydessä hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Tällainen tilanne on esimerkiksi jos asiakkaan kotona on väkivallan uhkaa, vakavaa laiminlyöntiä vakava äkillinen mielenterveyden haaste tai päihteiden käyttöä.

Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa, jos hänellä herää huoli että omaishoitaja ei hoida tehtäviään asianmukaisesti, esimerkiksi jos omaishoidettavan hygienia tai ravitsemus on puutteellista.

Asiakkaan kotona käyvän työntekijän velvollisuus on seurata toteutuuko asiakkaan kotona paloturvallisuus. Riskejä on esimerkiksi suuri tavaramäärä, joka mahdollisen tulipalon sytytyessä aiheuttaa palon voimakkaan ja nopean leviämisen. Lisäksi suuri tavaramäärä voi pahimmassa tapauksessa estää asukkaan ja/tai työntekijän poistumisen tai vaikeuttaa pelastushenkilökunnan toimintaa. Asukkaan kotona tulee olla toimiva palovaroitin, joka mahdollisimman aikaisessa vaiheessa havaitsee alkavan tulipalon ja varoittaa tilassa olevia ihmisiä sekä naapureita. Muita esimerkkejä palovaara- tai onnettomuusriskiasunnosta:

- Liedellä, uunissa tai tulisijan välittömässä läheisyydessä säilytetään tavaraa.
- Saunan kiukaan välittömässä läheisyydessä säilytetään tavaraa tai kuivataan vaatteita.

- Asunnossa on viallisia sähköasennuksia tai sähkölaitteita.
- Asukkaan tulenkäyttö on huolimatonta (esimerkiksi sisätiloissa tupakointi).
- Toistuvia läheltä piti -tilanteita, jotka voivat ilmetä muun muassa palojälkinä.

Esihenkilö ja työntekijä yhdessä arvioi jo ennen ilmoituksen täyttämistä, että kyseessä on konkreettinen palonvaara, josta tulee tehdä ilmoitus pelastusviranomaiselle. Mikäli op-
paassa olevat kriteerit eivät täyty, mutta olet huolissasi henkilön tai ympäristön turvallisuudesta, niin laadi huoli-ilmoitus omalle hyvinvointialueellesi.

[Opas asunnossa olevasta palovaarasta tai onnettomuusriskistä ilmoittamiseen \(pdf\)](#)**[Tiedosto avautuu uudessa välilehdessä](#)**

3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Sivina Kotipalvelut Oy on laatinut erillisen valmius ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman. Suunnitelman päivytyksestä vastaa johtoryhmä yhdessä sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö Anna Forstén kanssa. Suunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään noin kerran vuodessa. Olennaisista muutoksista tiedotamme aina henkilökuntaa. Sivina Kotipalvelut Oy:llä on pitkä historia sosiaalipalveluiden tuottamisesta ja kokemusta myös pandemia-aikaisesta palvelun tuottamisesta ja täten pystyy reagoimaan isoihinkin muuttuviin tekijöihin.

4. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

4.1 Toimeenpano

Henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan osana perehdytyskoulutusta. Henkilökunta on sitoutunut omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman henkilöstön saatavilla verkkoperehdytyksessä ja yrityksen kotisivuilla. Omavalvonnan olennaisista ja työntekijöitä koskevista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä sisäisesti.

4.2 Julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään verkossa yrityksen kotisivuilla julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään/tarkastetaan aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Muutoksista tiedotetaan aina henkilöstöä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja vähintään 4 kuukauden välein päivitetään näkyville tämän omavalvontasuunnitelman liitteksi seurannassa havaitut puutteet ja korjaustoimenpiteet.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa allekirjoituksellaan toimintayksikön vastaava.

Allekirjoitus

Päiväys

Maria Inkinen

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Poikkeamat:

Tapahtunut 9/2026

Henkilökohtaisen avun asiakkaan luona kävi savuvahinko työntekijän toimesta. Tapahtuneen käsittelyssä yrityksen sisällä tapahtui virhe ja asiasta ei tehty välittömästi ilmoitusta hyvinvointialueelle.

Korjaavina toimenpiteinä: kehoitamme työntekijöitä varovaisuuteen ja valppauteen, käymme koko yrityksen tasolla läpi kunkin yksikön omavalvontasuunnitelmat, tapaus käsiteltiin johtoryhmässä. Yrityksen sisällä kehitämme omia prosessejamme, jotta varmistumme, että kaikki palveluesihenkilöt tietävät missä asioissa on otettava yhteys vammaispalveluun tai muuhun hyvinvointialueen yhteyshenkilöön. Lisäämme omavalvontasuunnitelmaan prosessikaavion haitta- ja vaaratapahtumista ja niiden käsittelystä.