

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 RISKIENHALLINTA .....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	17

# Hemma

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Hemma Palvelut Oy

Y-tunnus 3303593-9

Omavalvontasuunnitelma on valtakunnallinen

Toimintakokonaisuus

Nimi Hemma

Katuosoite Keilaranta 10 E

Postinumero 02150

Postitoimipaikka Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Ensisijaiset asiakasryhmät ovat ikäihmiset, ikäihmisten omaiset, lapsiperheet, pienet ja keskisuuret yritykset sekä kunnat. Palveluita tuotetaan myös mm. omaishoitajille, palvelutalossa asuville sekä henkilökohtaista apua tarvitseville täysi-ikäisille henkilöille (esimerkiksi jos on liikuntarajoitteinen, sairaalasta juuri kotiutunut, vammaisen, kiireapulaiseksi jms). Palvelut ovat yksityisiä Kotihoidon tukipalveluita ei-sairaanhoidollisia palveluita.

Esimies Pia Koivisto

Puhelin 050 486 9931

Sähköposti pia.koivisto@hemmapalvelut.fi

# Hemma

## Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Kuntakohtainen lista, jonka saa pyydettäessä.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Erillinen lista, jonka saa pyydettäessä.

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Varmistamme, että välittämillämme palveluntarjoajilla on tarvittavat luvat niillä alueilla, joissa palveluita välitämme. Tarkistamme lisäksi myös heidän taustansa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu oma-alvontasuunnitelmaa?

Kyllä     Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Hemma Palvelut Oy:n (jäljempänä Hemma) toiminta-ajatuksena on tuottaa kotiin annettavia Kotihoidon tukipalveluita ikäihmisille, heidän omaisilleen, lapsiperheille, vammaisille sekä tukea kuntia täydentämään eri Kotihoidon tukipalveluiden tuottamisessa. Hemma tuottaa myös mm. siivouspalveluita myös pienille ja keskisuurille yrityksille. Hemman kotiin tuotettavat palvelut tukevat ikäihmisten, heidän omaistensa, lapsiperheiden, vammaisten tai pitkäaikaissairaiden, ja muiden kotona apua tarvitsevien itsenäistä elämää kotona ja kodin ulkopuolella. Tavoitteena on mahdollistaa ihmisten itsenäinen asuminen kotona mahdollisimman pitkään, sosiaalisen syrjäytymisen torjuminen, hyvinvoinnin lisääminen sekä osallisuuden edistäminen. Palvelu räätälöidään aina asiakkaan kunnon ja mielenkiinnon kohteiden mukaisesti. Palvelua voidaan tarvittaessa myös tuottaa muille täysi-ikäisille henkilöille.

# Hemma

Kaikille palveluille annetaan tyytyväisyystakuu.

Hemma-avustajina toimivat aina ennalta sovitut henkilöt. Avustajat raportoivat asiakaskäyntien päätteeksi omaisille käynnin tapahtumat ennalta sovitun käytännön mukaisesti.

Tavoitteena on tarjota yhden toimijan toimesta mahdollisimman laajasti Kotihoidon tukipalveluita, jolloin Hemma-avustajan lisäksi asiakkaan luona voi satunnaisesti käydä myös muu palveluntarjoaja (esimerkiksi digi-avustaja, tai siivous-avustaja). Muun palveluntarjoajan kohdalla kävijä on myös ennalta sovittu henkilö. Toiminta-ajatus perustuu lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (28.12.2012/980).

Tarjoamme kumppaniverkostomme kautta lisäksi tärkeitä täydentäviä palveluita, kuten esimerkiksi fysioterapiaa, jalkahoitoa, digipalveluita ja pienimuotoisia remontti-/muutostöitä. Kaikkien edellä mainittujen täydentävien palveluiden välittäminen ei ole yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain tarkoittamia terveydenhuollon palveluja, minkä vuoksi välittäjäyhtiötä ei katsota terveydenhuollon palveluntuottajaksi, eikä se näin ollen tarvitse lupaa toimintaansa. Sen sijaan ne yhtiöt ja ammatinharjoittajat, joiden tuottamaa terveydenhuollon palvelua yhtiö välittää (kuten fysioterapia) tarvitsevat yksityisesti toimiessaan em. lain tarkoittaman luvan tai rekisteröinnin terveydenhuollon palvelujen tuottamista varten. Hemma varmistaa, että sen käyttämät yhteistyökumppanit täyttävät tarvittavat kriteerit.

Hemma tarjoaa Kotihoidon tukipalveluita. Hemmalla on lupa toimia Kotihoidon tukipalveluita tuottavana yrityksenä alueella jolla Hemma toimii. Kotihoidon tukipalveluita voidaan sosiaalihuollon kriteereiden täytyessä myöntää alv 0 % hintaan.

Hemma tarjoaa myös vammaispalvelulain (380/1987) mukaista henkilökohtaista apua vaikeavammaiselle henkilölle, joka pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden vuoksi tarvitsee välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoista. Hemman tuottama henkilökohtainen apu kohdistuu niihin arjen/tavallisen elämän toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Vammaisen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen. Asiakas ohjaa avustajan toimintaa ja tekee yhdessä avustajan kanssa viranhaltijan päätöksessä olevat toiminnot. Työ saattaa sisältää esim. avustettavan avustamista liikkumisessa, asioimisessa, ruoanlaitossa, ruokailutilanteissa, harrastuksiin osallistumisessa sekä näkövammaisen henkilön kohdalla avustamista postien lukemisessa. Pääosin hoitotyöhön tai valvontaan perustuvat henkilön avun ja avustamisen tarpeet eivät kuulu Hemman henkilökohtaisen avun piiriin. Hemmalla on lupa toimia vammaispalvelulain (380/1987) mukaista henkilökohtaista apua tuottavana yrityksenä alueella jolla Hemma toimii.

# Hemma

Yrityksellä ei ole omaa toimintayksikköä, vaan palvelut toteutetaan asiakkaidemme kodeissa, palveluasunnoissa/-taloissa tai heidän määrittelemissä paikoissa.

Hemmalle on myönnetty Suomalaisen Työn Liiton Avainlippu-merkki sekä Hemma kuuluu myös Vastuu Group:n Luotettava Kumppani-palveluun.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Tarjoamme asiakkaillemme mahdollisuutta viettää aktiivista, onnellista ja omannäköistä arkea kotona ja sen ulkopuolella käyttämällä palveluitamme. Madallamme kynnystä pyytää apua. Haluamme tehdä avun saamisesta mukavaa. Olemme olemassa asiakkaitamme varten ja haluamme olla paras palvelukumppani kotona asumiseen. Hemman tavoitteena on hyvinvoivat ja tyytyväiset asiakkaat ja sen myötä pitkäaikainen sekä kestävä yhteistyökumppanuus. Kilpailuvalttimme on moniammatillinen tiimi, laadukkaat palvelut, nopea reagoiminen asiakkaiden/asiakkaidemme muutostarpeisiin sekä joustava ja henkilökohtainen palvelu. Olemme matalan kynnyksen palveluntarjoaja.

Laatutyötämme ohjaa Hemman arvot: **luotettava, merkityksellinen, kuunteleva, kunnioittava ja joustava**. Luotettavuus tarkoittaa meille muun muassa sitä, että tehdyistä suunnitelmista ja sopimuksista pidetään kiinni. Merkityksellisyys tarkoittaa meille muun muassa sitä, että pyrimme aina tuottamaan asiakkaillemme merkityksellisiä palveluita, joilla on asiakkaillemme arvoa ja apua arkeen. Kuunteleva tarkoittaa meille muun muassa sitä, että kuuntelemme tarkkaan asiakkaidemme toiveita ja palautteita palveluidemme tuottamisessa. Kunnioittava tarkoittaa meille muun muassa sitä, että kunnioitamme asiakkaidemme toiveita ja tarpeita palveluidemme tuottamisessa. Joustava tarkoittaa meille muun muassa sitä, että olemme joustavia ja asiakaslähtöisiä palveluidemme tuottamisessa. Olemme sitoutuneet siihen, että palvelumme ovat turvallisia ja korkeatasoisia. Seuraamme toimintaamme jatkuvasti. Arvioimme säännöllisesti toimintaamme liittyviä riskejä.

Toimintaperiaattemme on ”**Pidä huolta**”. Vähennämme myös omaisten huolta heidän tietäessään, että rakkaan ihmisen luona käy säännöllisesti tuttu ihminen auttamassa. Lisäksi toimintaperiaattemme ovat asiakaslähtöisyys ja asiakasturvallisuus.

Teemme kovasti töitä, mutta pidämme myös hauskaa. Ilmapiirimme on kevyt ja ystävällinen. Kevyellä ja ystävällisellä ilmapiirillä haluamme varmistaa että kaikki toimintaamme kehittävät ehdotukset tuodaan rohkeasti esille. Kevyellä ja ystävällisellä ilmapiirillä haluamme myös mm. varmistaa että jokaisella työntekijällä olisi mahdollisimman matala kynnyks tuoda esiin asioita jotka liittyvät esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuteen. Välitämme aidosti työntekijöistämme ja haluamme varmistaa, että työntekijämme voivat hyvin. Olemme varmistaneet henkilökunnallemme myös esimerkiksi astetta paremmat

# Hemma

työterveyspalvelut. Uskomme aidon välittämisen johtavan työssä viihtymiseen. Hemma tarjoaa työtä, jolla on aidosti suuri merkitys. Hemman missiona on mahdollistaa asiakkailleen aktiivinen ja onnellinen elämä sekä tarjota työntekijöilleen merkityksellistä työtä.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri. Tämä mahdollistaa sen, että henkilöstö, yhteistyökumppanit, asiakkaat sekä heidän omaisensa uskaltavat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

#### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Omavalvontasuunnitelman pääkohdat ja toimintaohjeet löytyvät Hemma-avustajan perehdytysmateriaalista ja ne käydään aina läpi perehdytyksessä. Jokainen Hemma-avustaja perehdytetään huolellisesti tarkkaan luotujen toimintaohjeiden mukaan.

Hemmassa yrityksenä myös panostetaan rekrytointiin huomattava määrä resursseja. Rekrytointia ohjaavat huolellisesti kehitetyt prosessit. Hemma-avustajan työ on haluttua, mikä mahdollistaa sopivan Hemma-avustajan valitsemisen asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.

#### Riskien tunnistaminen

Henkilökunta, yhteistyökumppanit, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Eriyisen tärkeää on ilmoittaa kaikki ne käyntien aikana huomatu tapahtumat, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Näitä kutsutaan yhteisellä nimellä vaaratapahtumiksi.

Vaaratapahtumien ja muun palautteen ilmoittaminen perustuu niin työnsuorittajan kuin asiakkaan ja omaisten omaaloitteisuuteen, johon heitä kannustetaan. Vaaratapahtumat ilmoittamalla voidaan ehkäistä muiden asiakkaiden ja työnsuorittajien joutuminen vastaavaan tilanteeseen.

#### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

# Hemma

Vaaratapahtumat kirjataan soittamalla numeroon 050 486 9931 tai sähköisesti osoitteeseen info@hemmapalvelut.fi. Ilmoitus käsitellään luottamuksellisena. Jos ilmoituksen haluaa tehdä anonyymisti, tulee se lähettää paperille kirjattuna.

Vaaratapahtumien luokittelu:

1. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä
2. Aputoimenpiteeseen liittyvä
3. Tapaturma
4. Henkeen, terveyteen, tai turvallisuuteen liittyvä
5. Muu

Ilmoituksen pääsisältö on vapaamuotoinen kuvaus tapahtumasta niin, että siitä muodostuu ilmoittajan havaitsema kokonaiskuva tapahtuman olosuhteista, tapahtuman synnystä, etenemisestä ja seurauksista. Mikäli tietoturva ja salassapitosäännökset sallivat, myös mahdollinen valokuva talletetaan.

Ilmoituksia käsittelevät tehtävään nimetyt, valtuutetut ja perehdytetyt henkilöt. Tapahtuman käsittelyn tarkoituksena on ymmärtää tapahtuman juurisyy ja ehkäistä vastaava tapahtuma jatkossa.

## Korjaavat toimenpiteet

Epäkohdat, poikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään luottamuksellisesti johdon kesken. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan tapauskohtaisesti.

Kaikki poikkeama- ja vaaratilanneraportit arkistoidaan sähköisesti. Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä ei tuota henkilörekisteriä. Tiedot säilytetään riittävän pitkään, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja seurannassa.

Periaatteet korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa:

- Luottamuksellisuus. Ilmoitus tehdään luottamuksellisena, joko anonyymisti tai nimellä.
- Rankaisemattomuus. Vaaratapahtumien raportoinnin kautta saatua tietoa ei käytetä hallinnollisiin toimiin yksilöä vastaan.

# Hemma

- Järjestelmäsuuntautuneisuus. Turvallisuutta parantavia toimia suunnataan laajasti organisaation kehittämiseen sen kaikilla tasoilla.

## **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Hemma on oppiva organisaatio. Johtajat ja esimiehet kannustavat henkilöstöä tuomaan poikkeamia ja vaaratilanteita esiin, jotta korjaavia toimenpiteitä voidaan tehdä ja toimintaa kehittää.

Korjaavat toimenpiteet voivat olla muun muassa seuraavia:

- Muutokset prosesseihin ja toimintatapoihin
- Muutokset järjestelmiin
- Muutokset ohjeisiin ja perehdytysmateriaaleihin
- Tapauskohtaiset toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi

Turvallisuusriskit saatetaan nopeasti henkilökunnan tietoon, jotta vastaavilta tilanteilta vältyttäisiin tulevaisuudessa. Muut muutokset toimintatavoissa otetaan käyttöön tiedottamalla, ohjeistusta muuttamalla ja/tai lähiesihenkilöiden kautta.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvonnan suunnitteluun on osallistunut Pia Koivisto (toimitusjohtaja ja perustaja).

### **Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö**

Pia Koivisto

[pia.koivisto@hemmapalvelut.fi](mailto:pia.koivisto@hemmapalvelut.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**



# Hemma

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti vuosittain. Näin varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Hemman kotisivulla.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Palveluntarve arvioidaan aina asiakkaan ja/tai tilaajan kertoman perusteella. Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Lisäksi palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan henkilökohtaiset toiveet ja odotukset. Asiakkaita voidaan myös tarvittaessa pyytää näyttämään lääkärinlausuntoja tai lausuntoja kunnan sosiaalihuollon työntekijöiltä palvelun tarpeen arvioimisen tueksi. Myös muut verkostot voidaan kytkeä suoraan mukaan palvelun tarpeen arviointiin. Kartoittamisella selvitetään myös, onko henkilön toimintakyky alentunut iän, sairauden tai vamman vuoksi, jolloin asiakas on oikeutettu ALV 0% toimintaan.

Ennen palvelusuhteen solmimista järjestetään tutustumis- ja kartoituskäynti, johon osallistuvat asiakas ja Hemma-avustaja sekä mahdollisesti myös palvelun tilaaja. Käynnin jälkeen asiakkaan/palvelun tilaajan tyytyväisyyttä palveluun tiedustellaan puhelimitse ja jatkossa jokainen käynti raportoidaan sähköisesti. Tutustumiskäynti on aina ilmainen kestäen 1-2 tuntia eikä se sido asiakasta mihinkään.

Asiakas ja tarvittaessa myös hänen omaisensa ovat mukana, kun edellä mainittuja palvelusuunnitelmia ja palvelusopimuksia laaditaan yhdessä Hemman ammattilaisten kanssa.

### **Palvelusuunnitelma**

Palvelusuunnitelma laaditaan palvelusuhteen alussa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti palvelusuhteen aikana oman Hemma-avustajan ja asiakaspalvelun toimesta. Asiakkaan luona käy aina sama Hemma-avustaja. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan myös tietojärjestelmätasolla ja poikkeamiin pystytään reagoimaan nopeasti.

# Hemma

Palvelusuunnitelmassa ja -sopimuksessa käyvät ilmi asiakkaan tarvitsemat palvelut ja mahdolliset muut, alihankintana toimitettavat palvelut sekä muut käytössä olevat palvelut, esimerkiksi kunnan kotihoito. Sopimukset ovat joustavia, eivätkä ne sido asiakasta pitkiin palvelusopimuksiin. Palvelusuunnitelma sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39 § edellyttämät asiat.

Palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan kunto ja mieltymykset. Palveluun ei tarvitse sitoutua, eikä aktiviteetteja lyödä ennalta lukkoon. Käyntien kulun määrää siis ikäihmisen kunto ja omat toiveet.

Lähtökohtaisesti asiakkaan oma Hemma-avustaja on itse tekemässä suunnitelmaa, mutta jos näin ei ole, hän tutustuu asiakkaan taustatietoihin ennen palvelun alkamista.

Hemma-avustaja ilmoittaa palvelusuunnitelman mahdollisesta päivittämistarpeesta oma-aloitteisesti Hemman johdolle.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelussa tulee vahvistaa asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Hemma-avustajien rekrytoinnissa ja perehdytyksessä painotetaan itsemääräämisoikeuden vahvistamista. Palvelu on aina vapaaehtoinen ja sen saa lopettaa milloin tahansa. Asiakkaan tietoja, mukaan lukien käyntikohtaisia kuulumisia, ei koskaan jaeta ulkopuolisille (esimerkiksi omaiselle) ilman asiakkaan suostumusta.

Asiakas saa itse olla määrittelemässä palvelusisältöä esimerkiksi palvelusuunnitelmaa myöten. Asiakas saa myös itse toivoa palvelukäynneillä toteutettavia jokapäiväisiä asioita aivan pieniä yksityiskohtia myöten. Asiakkaalta kysytään, miten hän toivoo tietyn toimenpiteen toteutettavan (esimerkiksi millä tavalla hän toivoo jonkin askareen tehtävän ja haluaako hän osallistua Hemma-avustajan kanssa kodin askareisiin).

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain tilanteessa, jossa asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoittamistoimenpiteistä päättää aina lääkäri. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä tarvittaessa keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

# Hemma

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, on asiakkaan tai hänen omaisensa hyvä selvittää asiat ensisijaisesti asiakasta avustavien henkilöiden kanssa, koska usein asiat ratkeavat keskustelemalla. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelun vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun. Tyytymätön asiakas tai hänen omaisensa voivat tehdä asiasta myös vapaamuotoisen kirjallisen muistutuksen toimitusjohtajalle. Kirjallisiin muistutuksiin vastataan kolmen viikon sisällä.

Toimitusjohtaja Pia Koivisto 050 486 9931 [pia.koivisto@hemmapalvelut.fi](mailto:pia.koivisto@hemmapalvelut.fi)

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja tarvittaessa myös hänen omaisensa kanssa henkilökohtaisesti jokaisen asianomaisen kanssa erikseen. Hemmalle on yrityksenä erityisen tärkeää erinomainen asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys ja luottamus.

Yksityisenä sosiaalipalvelujen palveluntuottajana Hemma on velvollinen ilmoittamaan omaisten tuottamasta kaltoinkohtelusta sosiaaliviranomaisille. Ilmoitus kirjattaisiin valtakunnalliseen Laatuportti-portaaliin sosiaaliviranomaisten ohjeistuksen mukaisesti.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Hemma teettää asiakashaastatteluja ja asiakaspalautekyselyitä useasti vuodessa. Asiakashaastattelujen ja asiakaspalautekyselyiden avulla Hemman toimintaa pyritään kehittämään. Hemma kannustaa myös vapaamuotoiseen palautteenantoon.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Hemma ylläpitää avointa ilmapiiriä ja toimintaympäristöä, joka kannustaa asiakkaita antamaan palautetta aktiivisesti.

- Palautteet käsitellään palvelun laadusta vastaavien henkilöiden toimesta. Tiedot säilytetään riittävän pitkään, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja seurannassa
- Palautteet siirretään tilanteesta riippuen eteenpäin tai tarkempaan analyysiin
- Palautteista annetaan henkilökohtainen vastine tarpeen tullen mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen

## **Asiakkaan oikeusturva**

# Hemma

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimitusjohtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottaja

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, on asiakkaan tai hänen omaisensa hyvä selvittää asiat ensisijaisesti asiakasta avustavien henkilöiden kanssa, koska usein asiat ratkeavat keskustelemalla. Tyytymätön asiakas tai hänen omaisensa voivat tehdä asiasta myös vapaamuotoisen kirjallisen muistutuksen toimitusjohtajalle. Toimitusjohtajan on vastattava siihen kolmen viikon sisällä kirjallisesti.

Toimitusjohtaja Pia Koivisto 050 486 9931 [pia.koivisto@hemmapalvelut.fi](mailto:pia.koivisto@hemmapalvelut.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Omaevalvontasuunnitelma on valtakunnallinen. Sosiaaliamiesten yhteystiedot ovat liitteenä suunnitelman lopussa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota Kuluttajavirasto ohjaa. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa.

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9-15. Puhelinnumero 029 505 3050. Yhteydenotto myös sähköisellä lomakkeella osoitteessa <https://www.kkv.fi/yhteystiedot/>

Kuluttajaoikeusneuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai jos asia on erityisen monimutkainen ja edellyttää tapaamista neuvojan kanssa, puhelinneuvonnassa voi sopia tapaamisesta neuvontapisteessä.

Kaikki muistutukset ja kantelut käsitellään luottamuksellisesti ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Valvomme toimintamme laatua ja sisältöä useiden erilaisten menetelmien avulla. Toimeksiantosuhteessa olevien Hemma-avustajien työn laatu varmistetaan avoimuuden ja läpinäkyvyyden kautta. Asiakkaat ja heidän omaisensa tietävät Hemma-

# Hemma

avustajansa henkilökohtaisesti ja he voivat seurata käynneistä kirjattavia päiväkirjamerkintöjä reaaliaikaisesti ja pystyvät olemaan suoraan yhteydessä omaan Hemma-avustajaansa.

Lisäksi Hemman asiakaspalveluun voi olla yhteydessä laatuun ja palvelun sisältöön liittyvissä kysymyksissä ja keräämme proaktiivisesti asiakaspalautetta jatkuvasti.

## **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaille järjestetään omatoimisuutta tukevaa ja toimintakykyä nostavaa/ylläpitävää toimintaa asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Hemma-avustajat myös usein ystävystyvät asiakkaidensa kanssa nopeasti.

Jokaiselle asiakkaalle määritellään palvelusuunnitelmassa tavoitteet, jotka pyrkivät kuntouttavaan toimintaan ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoon. Toteutumista seurataan säännöllisesti käyntien ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

## **Ravitsemus**

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan havainnoimalla, keskustelemalla ja seuraamalla jääkaapin tilannetta.

## **Hygieniäkäytännöt**

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään. Hemma-avustajien perehdytysoppaassa käydään läpi vaadittavan hygienian taso ja käytännön ohjeet. Nämä käydään myös suullisesti läpi jokaisen Hemma-avustajan kanssa ennen käyntien aloittamista.

Käynneille ei mennä sairaana, käsihygieniasta huolehditaan huolellisesti ja kasvosuojuksia käytetään tarvittaessa.

Hemma noudattaa kulloinkin voimassa olevaa THL:n ohjeistusta.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Emme tarjoa terveyden- tai kotisairaanhoitoa. Voimme välittää ko. palveluita jolloin varmistamme, että palveluntuottajilla on tarvittavat luvat ko. toimintaan.

## **Lääkehoito**

# Hemma

Emme tarjoa lääkehoitoa. Voimme välittää ko. palveluita jolloin varmistamme, että palveluntuottajilla on tarvittavat luvat ko. toimintaan.

## Monialainen yhteistyö

Toimimme monialaisissa verkostoissa ja tiedonkulun perustana on aktiivinen yhteydenpito yhteistyökumppaneihin, kuten kunnan tai kaupungin kotihoitoon tai terveydenhuollon yksiköihin. Muihin palvelunantajiin ollaan yhteydessä tarvittaessa puhelimitse tai sähköpostitse.

Asiakkaalta tarvitaan lupa, jotta muut häntä hoitavat tahot saavat tarvittaessa nähdä hänen tietojaan.

Tarjoamme kumppaniverkostomme kautta tärkeitä täydentäviä palveluita, kuten fysioterapiaa, jalkahoitoa, digipalveluita ja muutostöitä. Hemma ei tuota näitä palveluita itse, vaan välittää asiakkailleen päteviä paikallisia ammatinharjoittajia ja palveluntarjoajia.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan tai palvelu- tai hoitokodissa, joten lopullisesta turvallisuudesta vastaa asiakas itse tai hänen omaisensa (turvallisudella viitataan esim. kynnyksiin, esteisiin, palovaroittimiin, jne.). Paloturvallisuudesta vastaa esimerkiksi taloyhtiö, jolla on poistumisjärjestelysuunnitelmat tulipalotilanteiden varalle.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös lain (Sosiaalihuoltolaki §48-§49) mukainen velvollisuus ilmoittaa puutteista asiakkaan turvattuun hyvään hoitoon, huolenpitoon ja hyvinvointiin. Ilmoitus kirjattaisiin valtakunnalliseen Laatuportti-portaaliin sosiaaliviranomaisten ohjeistuksen mukaisesti.

### Henkilöstö

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

Hallinnollisessa työssä on 1 + 4 henkilöä. Palvelun suorittavat pääsääntöisesti asiakkaiden omat nimetyt henkilökohtaiset avustajat eli Hemma-avustajat ympäri Suomen. Hemma-avustajat auttavat ei-sairaanhoidollisissa tehtävissä, kuten arjen

# Hemma

askareissa. Hallinnollisessa työssä olevat ovat työsuhteessa. Hemma-avustajat ovat työsuhteessa sekä toimeksiantosuhteessa ja työskentelevät osittain myös osa-aikaisesti.

Hemmassa ei käytetä varsinaisia sijaisia, joskin tarvittaessa tästä voidaan poiketa. Asiakkaalta ja/tai omaiselta tiedustellaan aina, haluavatko he vakituiselle Hemma-avustajalle tuuraajan vai siirretäänkö peruuntunut käynti toiseen ajankohtaan.

Hemmalla on perehdytysuunnitelma ja laadukas perehdytysmateriaali. Työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään vähintään vuosittain. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan siten, että Hemma-avustajan työ on osa-aikaista ja perustuu joustavuuteen ja vapaaehtoisuuteen.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Hemman rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö, yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimus ja toimeksiantosopimusten sisältö. Työpaikka- ja toimeksiantoilmoitukset tulevat näkyviin sähköisiin palveluihin.

Hakijoilta vaaditaan lomake/CV ja heidät haastatellaan aina videoyhteyden kautta tai kasvokkain. Rekrytointiprosessissa pyritään varmistamaan hakijan soveltuvuus asiakastyöhön ja erityistä huomiota kiinnitetään heidän soveltuvuuteensa ja motivaatioonsa työskennellä senioreiden parissa.

Koska työskentely on itsenäistä, myös taustatiedot tarkistetaan ennen työn aloittamista.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksen kohderyhmät ovat kaikki yrityksen työntekijät ja yhteistyökumppanit riippumatta työ-, toimi- tai toimeksiantosuhteen kestosta.

Perehdytyksen tavoitteena on työnsuorittajan alkuepävarmuuden poistaminen ja tätä kautta hänen itsenäisen ja aktiivisen työhön suhtautumisen edistäminen. Työnsuorittajalle on tarkoitus myös luoda riittävät tiedolliset ja taidolliset valmiudet työtehtävien suorittamiseen.

Asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan perehdytään perehdytysohjelman mukaan.

# Hemma

Kouluttautuminen ja elinikäinen oppiminen on tärkeä osa laadukasta ammattitaitoa. Pyrimme perehdyttämään Hemma-avustajat perusteellisesti työsuhteen alussa ja olemaan aktiivinen valmentaja heille työssä kehittymiseen. Henkilökuntaa täydennyskoulutetaan tarpeen mukaan.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Organisaation johto ylläpitää avointa ja oikeudenmukaista ilmapiiriä ja toimintaympäristöä, joka kannustaa henkilöstöä ja Hemma-avustajia ilmoittamaan mahdollisista havaitsemistaan asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista. Ilmoitukset voi tehdä vapaamuotoisesti toimitusjohtajalle. Ilmoitus tehdään luottamuksellisena. Jos ilmoituksen haluaa tehdä anonymisti, tulee se lähettää paperille kirjattuna. Ilmoituksen käsittelee yrityksen toimitusjohtaja. Ilmoituksen tietoa hyödynnetään tarkoituksenmukaisesti ja suunnitelmallisesti toiminnan ja turvallisuuden kehittämiseksi. Mahdolliset epäkohdat palvelussa korjataan mahdollisimman nopeasti niiden havaitsemisen jälkeen.

Henkilöstölle on ohjeistettu lain (Sosiaalihuoltolaki §48-§49) mukainen velvollisuus ilmoittaa puutteista asiakkaan turvattuun hyvään hoitoon, huolenpitoon ja hyvinvointiin. Hemmalla on myös olemassa kirjallinen toimintaohje miten toimia tällaisessa tilanteessa.

## Toimitilat

Asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kodeissa tai muissa heidän toivomissaan paikoissa. Hemmalla on käytössä toimisto vain hallinnollista työtä varten.

## Teknologiset ratkaisut

Hemma neuvoo asiakkaitaan siinä, millaisia mahdollisia teknologiaratkaisuja on saatavilla sekä tukee asiakkaitaan teknologiaratkaisuiden käytössä esimerkiksi harjoittelemalla niiden käyttöä yhdessä. Teknologiaratkaisujen ja apuvälineiden hankkimisesta, käytöstä ja toimivuudesta vastaa kuitenkin asiakas tai hänen omaisensa.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Keräämme asiakkaasta vain perustiedot, emme sairaanhoidollisia tietoja.



# Hemma

Hemmassa noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä. Henkilötietoja säilytetään suojatussa tiedostossa. Hemman lähtökohta ja periaate on, että henkilötietoja säilytetään vain ainoastaan vähimmäismäärä. Pehdytyksessä ohjeistetaan, miten käyntikirjaukset (kuulumiset) kirjoitetaan. Lisäksi Hemma-avustajat allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsuhteen alussa.

## Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toimitusjohtaja Pia Koivisto 050 486 9931 [pia.koivisto@hemmapalvelut.fi](mailto:pia.koivisto@hemmapalvelut.fi)

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste on nähtävissä Hemman kotisivulla [www.hemmapalvelut.fi](http://www.hemmapalvelut.fi)

Hemman lähtökohta ja periaate on myös, että Hemma säilyttää vain ainoastaan vähimmäismäärän fyysisiä sopimuksia sekä asiakkaiden avaimia. Kaikki sopimukset pyritään tekemään sähköisesti ja säilyttämään ns. pilvipalvelussa. Fyysisiä sopimuksia sekä asiakkaiden avaimia säilytetään aina turvallisesti tyyppihyväksytyssä kassakaapissa.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, jonka avulla asia hoidetaan kuntoon.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: Espoossa 25.6.2024

# Hemma

Allekirjoitus: [Sähköinen allekirjoitus]

LIITE: Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

# Hemma

Alue	Nimi	Puhelinnumero	Sähköposti
Varsinais-Suomen hyvinvointialue	Kati Lammi	0505590765	<a href="mailto:kati.lammi@vasso.fi">kati.lammi@vasso.fi</a>
Satakunnan hyvinvointialue		0447079132	
Kanta-Hämeen hyvinvointialue	Satu Loippo	0505996413	
Pirkanmaan hyvinvointialue		0408004186, 0408004187	<a href="mailto:sosiaaliasiamies@pirha.fi">sosiaaliasiamies@pirha.fi</a>
Päijät-Hämeen hyvinvointialue		038192504	<a href="mailto:sosiaaliasiamies@paijatha.fi">sosiaaliasiamies@paijatha.fi</a>
Kymenlaakson hyvinvointialue	Pirkko Haikara	0407287313	<a href="mailto:pirkko.haikara@socom.fi">pirkko.haikara@socom.fi</a>
Etelä-Karjalan hyvinvointialue	Heli Tiusanen	0447485306	<a href="mailto:heli.tiusanen@socom.fi">heli.tiusanen@socom.fi</a>
Etelä-Savon hyvinvointialue		0444173218, 0443512818	<a href="mailto:sosiaali.potilasiamies@etelasa">sosiaali.potilasiamies@etelasa</a>
Pohjois-Savon hyvinvointialue		0447183308, 0408608206	<a href="mailto:sosiaaliasiamies@pshyvinvointia">sosiaaliasiamies@pshyvinvointia</a>
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Marjo Kantola, Hanna Mäkijärvi	0133308268, 0133308265	<a href="mailto:marjo.kantola@siunsote.fi">marjo.kantola@siunsote.fi</a> , <a href="mailto:hanna.makijarvi@siunsote.fi">hanna.makijarvi@siunsote.fi</a>
Keski-Suomen hyvinvointialue	Eija Hiekka	0442651080	<a href="mailto:sosiaaliasiamies@koske.fi">sosiaaliasiamies@koske.fi</a>
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue		064154111	<a href="mailto:kirjaamo@hyvaep.fi">kirjaamo@hyvaep.fi</a>
Pohjanmaan hyvinvointialue		0405079303	<a href="mailto:sosiaaliasiamies@ovph.fi">sosiaaliasiamies@ovph.fi</a>
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue		068264111	<a href="mailto:kirjaamo@soite.fi">kirjaamo@soite.fi</a>
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	Merja Jaakola, Sisko Muikku	0401357946	<a href="mailto:merja.jaakola@pohde.fi">merja.jaakola@pohde.fi</a> , <a href="mailto:sisko.muikku@pohde.fi">sisko.muikku@pohde.fi</a>
Kainuun hyvinvointialue	Tiina Komulainen	0447970548	<a href="mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi">sosiaaliasiamies@merikratos.fi</a>
Lapin hyvinvointialue		0405723793	
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	Anette Karlsson	0405142535	<a href="mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi">anette.karlsson@itauusimaa.fi</a>
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	Clarissa Kinnunen, Jenni Henttonen	0400277087	<a href="mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.f">sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.f</a>
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	Clarissa Kinnunen, Jenni Henttonen	0400277087	<a href="mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.f">sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.f</a>
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	Clarissa Kinnunen, Jenni Henttonen	0400277087	<a href="mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.f">sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.f</a>

**SIGNATURES****ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 19 pages before this page

Dokumentet inneholder 19 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 19 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 19 sider før denne side

Detta dokument innehåller 19 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende