



HeRo KotiApu

Omavalvontasuunnitelma

2026

Sisällys

1. Johdanto
2. Palveluntuottajan perustiedot
3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet
4. Toimintaa ohjaava lainsäädäntö ja viranomaispäättös
5. Omavalvonnan organisointi ja vastuut
6. Kotikäyntien suunnittelu ja toteutus (SHL 46 b §)
7. Riskienhallinta ja toiminnan jatkuvuus
8. Tilojen, välineiden ja etäpalvelujen turvallisuus
9. Tietosuoja ja asiakasasiakirjat (Kanta-palvelu)
10. Henkilöstön osaaminen, perehdytys ja työhyvinvointi
11. Yhdenvertaisuus, osallisuus ja asiakkaan oikeudet
12. Palaute, muistutukset ja kantelut
13. Toiminnan kehittäminen ja raportointi
14. Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyntä.

1. Johdanto

Tämä omavalvontasuunnitelma kuvaa, miten HeRo KotiApu varmistaa ikääntyneiden kotihoidon, kotisairaanhoidon ja kotiin tuotavien tukipalvelujen laadun, turvallisuuden ja lainmukaisuuden kaikissa tilanteissa.

Suunnitelma ohjaa henkilöstön päivittäistä työtä, tukee riskien tunnistamista ja hallintaa sekä toimii työkaluna toiminnan jatkuvaan parantamiseen ja viranomaisvaatimusten täyttämiseen.

2. Palveluntuottajan perustiedot

Yritys: HeRo KotiApu

Y-tunnus: 3553633-1

Osoite: Haavikkotie 30 D 8, 04260 Kerava

Postiosoite: PL 72, 04250 Kerava

Puhelin: 040 819 1136 / 040 874 5235

Sähköposti: info@herokotiapu.fi

Kotipaikka: Kerava

HeRo KotiApu on rekisteröity valtakunnalliseen Soteri-palveluntuottajarekisteriin iäkkäiden kotihoidon ja iäkkäiden kotisairaanhoidon palvelujen tuottajaksi.

Lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on tehnyt muutospäätöksen LVV-S/2117/2026, jolla palveluyksikön toimintaan on lisätty iäkkäiden kotisairaanhoido.

Palveluja tuottava palveluyksikkö: HeRo KotiApu, OID 1.2.246.10.35536331.10.1, osoite Santaniitynkatu 24, 04250 Kerava, aloituspäivämäärä 30.12.2025, vastuuhenkilönä laillistettu sairaanhoitaja **Petra Sahari**.

Palveluja tuottava palvelupiste: HeRo KotiApu, OID 1.2.246.10.35536331.10.2, toimintakunnat: Helsinki, Vantaa, Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula.

Tuotettavat palvelut Soteri-rekisterin mukaan:

1. Iäkkäiden kotihoito (asiakaspaiikat 30, palvelun antopaikka asiakkaan/potilaan koti)
2. Tukipalvelut (sosiaalihuoltolaki 19 §, asiakaspaiikat 20)
3. Iäkkäiden kotisairaanhoidon palvelu (asiakaspaiikat 30, palvelun antopaikka asiakkaan/potilaan koti)

Kotisairaanhoidon vastuuhenkilönä toimii laillistettu sairaanhoitaja **Santosh Devi**, joka vastaa kotisairaanhoidon palvelun tuottamisesta ja asiakkaiden lääkehoidosta.

HeRo KotiApu tuottaa palveluja sopimuksilla Helsingin, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa palveluseteli- ja muiden sopimuskäytäntöjen mukaisesti

3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**3.1 Tarjottavat palvelut**

HeRo KotiApu tuottaa iäkkäiden kotihoitoa, iäkkäiden kotisairaanhoidon palvelua sekä kotiin tuotavia tukipalveluja hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen sopimusten ja sääntökirjojen mukaisesti.

Kotihoito (sosiaalihuoltolaki 19 a §)

Kotihoito sisältää:

- a) Asiakkaan tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon
- b) Avun päivittäisissä toiminnoissa (hygienia, pukeutuminen, ruokailu, liikkuminen, lääkkeiden ottamisen varmistaminen)
- c) Toimintakykyä, vuorovaikutusta ja osallisuutta tukevan toiminnan sekä muun suoriutumista tukevan avun.

Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoido sisältää mm.:

1. Lääkehoidon toteutus (suun kautta, ihon alle, lihakseen annettavat lääkkeet lääkärin määräyksen mukaan)
2. Pistokset ja injektiot
3. Haavanhoidot ja haavainfektioiden seuranta
4. Verinäytteiden otto ja tarvittavat laboratoriokontrollit yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa
5. Vitaalielintoimintojen seuranta (verenpaine, pulssi, lämpö, happisaturaatio, verensokeri)
6. Potilaan ohjaus lääkehoitoon, ravitsemukseen ja omahoitoon.

Tukipalvelut / kotisiivous

HeRo KotiApu tuottaa ikääntyneille suunnattua ylläpitosiivousta ja muuta kotona selviytymistä tukevaa kodinhoitoapua. Palvelu toteutetaan hyvän siivoushygienian, aseptisen työjärjestyksen ja työturvallisuuden periaatteiden mukaisesti.

Omaishoidon tuki

HeRo KotiApu tarjoaa omaishoitajan vapaapäivä kotiin -palvelua, jossa turvataan hoidettavan turvallinen arki omaishoitajan vapaan aikana.

3.2 Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on mahdollistaa ikäihmisille turvallinen ja arvokas elämä omassa kodissa asiakaslähtöisesti, toimintakykyä tukien ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

3.3 Toimintaperiaatteet

Asiakslähtöisyys ja yksilöllisyys: palvelu suunnitellaan asiakkaan tarpeen ja elämäntilanteen mukaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa.

Turvallisuus ja ammattitaito: henkilöstöllä on tehtäviensä edellyttämä koulutus, ammattioikeudet ja ajantasainen osaaminen, ja työtä ohjaavat selkeät toimintaohjeet ja lääkehoitosuunnitelma.

Avoimuus ja yhteistyö: yhteistyötä tehdään omaisten, hyvinvointialueen ammattilaisten, lääkäreiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa avoimesti ja asiakkaan suostumuksen puitteissa.

4. Toimintaa ohjaava lainsäädäntö ja viranomaispäätös.

Toiminta perustuu erityisesti:

Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Sosiaalihuoltolakiin 1301/2014 (erityisesti 19 a § ja 46 b §)

Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Terveydenhuoltolakiin

Työturvallisuuslakiin ja tietosuojasäädöksiin (mm. GDPR)

Viranomaispäätökset:

Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätös ESAVIS/4018/2025, jolla HeRo KotiApu on rekisteröity Soteri-rekisteriin ikääntyneiden kotihoidon palveluyksikkönä.

Lupa- ja valvontaviraston (Valvira) muutospäätös LVV-S/2117/2026, jolla palveluyksikön toimintaan on lisätty iäkkäiden kotisairaanhoido.

Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia, että Soteri-rekisteriin ilmoitetut tiedot ovat ajantasaiset ja että olennaisista muutoksista haetaan muutosrekisteröinti.

5. Omavalvonnan organisointi ja vastuut.

5.1 Vastuutahot

- a) Vastuuhenkilö (laki ja laatu): Petra Sisko Sahari, laillistettu sairaanhoitaja.
- b) Vastaa palvelun lainmukaisuudesta, hoidon ja palvelun laadusta, omavalvonnan kokonaisuudesta ja omavalvontasuunnitelman ylläpidosta.
- c) Toiminnan ohjaaja: Robert Martinez.
- d) Vastaa operatiivisesta ohjauksesta, asiakas- ja henkilöstöressurssien jaosta sekä päivittäisestä työnsuunnittelusta.
- e)
- f) Lääkehoidon vastuuhenkilö / kotisairaanhoidon vastuuhenkilö: Santosh Devi, laillistettu sairaanhoitaja.
- g) Vastaa lääkehoitosuunnitelman jalkauttamisesta, lääkelupien valvonnasta ja kotisairaanhoidon lääkehoidon turvallisuudesta sekä kotisairaanhoidopalvelun tuottamisesta.

5.2 Vastuuhenkilön tehtävät

Vastuuhenkilö Petra Sahari:

- 1) Ylläpitää, päivittää ja kehittää omavalvontasuunnitelmaa vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa.
- 2) Huolehtii, että kaikki työntekijät perehdytetään omavalvontaan, tietosuojaan, lääkehoitoon ja turvallisuusohjeisiin.
- 3) Seuraa asiakas- ja potilasturvallisuutta, riskienhallinnan toteutumista, poikkeamia ja asiakaspalautteita.
- 4) Käynnistää korjaavat toimenpiteet havaitun epäkohdan tai vaaratilanteen johdosta ja raportoi vakavista tapauksista johdolle ja tarvittaessa AVI:lle tai Valviralle.
- 5) Varmistaa, että asiakastiedot kirjataan asianmukaisesti Ajas-järjestelmään ja siirtyvät Kanta-palveluun.

Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus noudattaa omaavontasuunnitelmaa, ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja osallistua laadun kehittämiseen.

5.3 Henkilöstön vastuut ja ilmoitusvelvollisuus

Jokainen HeRo KotiAvun työntekijä on sitoutunut noudattamaan omaavontasuunnitelmaa.

- a. Tarkkailemaan asiakkaan vointia, kodin turvallisuutta ja työympäristöä sekä raportoimaan riskitekijöistä viipymättä.
- b. Tekemään ilmoituksen esimiehelle tai vastuuhenkilölle havaitsemastaan epäkohdasta, puutteesta tai vaaratilanteesta sote-valvontalain 29 §:n mukaisesti.
- c. Täyttämään kirjallisen poikkeamailmoituksen merkittävistä vaaratilanteista (esim. kaatuminen, lääkevirhe, viivästynyt käynti, avaimen katoaminen).
- d. Jos epäkohtaa ei korjata, työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tehdä ilmoitus suoraan valvontaviranomaiselle ilman pelkoa seuraamuksista.

5.4 Osaamisen varmistaminen ja rekrytointi

- a) Ammattioikeudet tarkistetaan JulkiTerhikistä tai JulkiSuosikista ennen työn aloittamista.
- b) Rikosrekisteriote pyydetään valvontalain mukaisesti ikääntyneiden ja erityistä tukea tarvitsevien kanssa työskenteleviltä.
- c) Lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE-koulutuksella, tentillä ja käytännön näytöillä, jotka vastuuhenkilö tai vastuulääkäri hyväksyy.
- d) Henkilöstö osallistuu säännölliseen täydennyskoulutukseen (esim. ikääntyneiden hoito, muistisairaudet, lääkehoito, EA, ergonomia, tietosuoja). Koulutukset kirjataan koulutusrekisteriin.

6. Kotikäyntien suunnittelu ja toteutus (SHL 46 b §).

- a. Kotikäynnit ja työvuorot suunnitellaan siten, että sosiaalihoitolain 46 b § toteutuu.
- b. Asiakas saa palvelupäätöksessä tai sopimuksessa sovitun tuntimäärän palvelua, ellei asiakkaan tilanne muutu ja päätöstä muuteta.
- c. Asiakkaan toiveet ja tosiasialliset tarpeet huomioidaan käyntien ajoituksessa ja sisällössä.
- d. Kotikäynnille valitaan työntekijä, jonka osaaminen vastaa käynnillä tehtäviä tehtäviä (esim. lääkehoito, haavanhoito, siivous, omaishoidettavan hoito).
- e. Mahdollisimman suuri osa työajasta käytetään asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön.
- f. Jos henkilöstö ei riitä turvalliseen toteutukseen, asiasta ilmoitetaan välittömästi vastuuhenkilölle ja ryhdytään toimiin henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi (sijaiset, priorisointi).
- g. Jokainen kotikäynti kirjataan järjestelmään (Ajas) heti tai mahdollisimman pian käynnin jälkeen: tehdyt toimet, asiakkaan vointi ja mahdolliset poikkeamat.

6.1 Siivouskäyntien erityispiirteet

Siivouskäynneillä noudatetaan aseptista työjärjestystä (puhtaasta likaisempaan, ylhäältä alas).

Käytetään ensisijaisesti asiakkaan omia, tuttuja siivousvälineitä ja -aineita tai tarvittaessa yrityksen tuomia ympäristöystävällisiä ja turvallisia puhdistusaineita.

Työntekijä tekee jokaisella käynnillä havaintoja asiakkaan kodin turvallisuudesta (esim. liukkaat matot, kulkuväylät, palovaroittimet) ja kirjaa tarvittaessa havainnot ja suositukset.

7. Riskienhallinta ja toiminnan jatkuvuus.

Toimintaan liittyviä keskeisiä riskejä ovat mm. yksintyöskentely, asiakkaan voimien äkilliset muutokset, turvallisuus- ja väkivaltatilanteet, lääkehoidon riskit, siivoustyön kemikaaliriskit ja avainturvallisuus.

Lääkehoito: noudatetaan erillistä lääkehoitosuunnitelmaa (tehty 10.9.2025), vastuulääkärinä Mika Mulari.

Siivoustyö: huomioidaan kemikaaliturvallisuus, ergonomia ja avainten koodattu säilytys.

Sijaisjärjestelyt: oma sijaispooli ja yhteistyöverkosto varmistavat välttämättömien käyntien toteutumisen poikkeustilanteissa.

Vakuutukset: yrityksellä on potilasvahinko- ja vastuuvakuutus (If).

7.1 Riskienhallinnan periaatteet

Riskienhallinta on osa jokapäiväistä työtä; tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteita ennakolta ja oppia poikkeamista.

Säännölliset tiimi- ja turvallisuuspalaverit, joissa käsitellään poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet.

Kirjallinen poikkeamailmoitus merkittävistä vaaratilanteista (esim. kaatuminen, väärä lääke, viivästynyt käynti, avaimen katoaminen).

Vastuuhenkilö analysoi poikkeamat, sopii korjaavat toimet, seuraa toteutumista ja päivittää ohjeita tarvittaessa.

7.2 Kotihoidon ja kotisairaanhoidon keskeiset riskit ja niiden hallinta.

Kotihoidon keskeisiä riskejä:

- a) Kaatumiset ja tapaturmat
- b) Aliravitsemus, nestevajaus
- c) Henkilökohtaisen hygienian puutteet

- d) Muistisairauksiin liittyvät turvallisuusriskit (vaeltelu, liesivaara, lääkkeiden väärinkäyttö)
- e) Yksinäisyys ja psyykkisen voinnin heikkeneminen.

Näitä hallitaan mm.:

- 1) Säännöllisillä kodin turvallisuusarvioilla ja apuvälineiden käytön ohjauksella
- 2) Ravitsemuksen ja nesteytyksen seurannalla, yhteistyöllä omaisten ja hyvinvointialueen kanssa
- 3) Yksilöllisillä ohjeilla (esim. liukuesteet, mattojen poistaminen, liesivahdit)
- 4) Asiakkaan toimintakyvyn ja mielialan havainnoinnilla ja kirjaamisella.

Kotisairaanhoidon keskeisiä riskejä:

- a) Lääkehoidon virheet (väärä lääke, annos, antotapa tai ajankohta)
- b) Hoidon viivästyminen
- c) Hoitoon liittyvät infektiot ja haavainfektiot
- d) Hoitotarvikkeiden puutteet tai virheellinen käyttö.

Näitä hallitaan mm.:

- 1) Ajantasaisella lääkehoitosuunnitelmalla ja lääkelupakäytännöillä
- 2) Riskilääkkeiden kaksinkertaisella tarkistuksella aina kun mahdollista
- 3) Aseptisillä työtavoilla (käsihygienia, suojakäsineet, puhtaat välineet) injektioissa ja haavanhoidossa
- 4) Selkeillä ohjeilla siitä, milloin otetaan yhteyttä lääkäriin tai päivystykseen.

- 5) Varmistamalla, että sovitut käynnit toteutuvat ajallaan, ja poikkeamat kirjataan ja käsitellään.

7.3 Lääkinnälliset laitteet.

HeRo KotiApu käyttää asiakkaiden kotona lääkinällisiä laitteita (esim. verenpainemittarit, verensokerimittarit, kuumemittarit, happisaturaatiomittarit) sekä siirtymisen ja liikkumisen apuvälineitä.

Lääkinnällisten laitteiden käytössä noudatetaan lääkinällisistä laitteista annetun lain velvoitteita ja viranomaisten ohjeita.

Käytettävät laitteet ovat CE-merkittyjä ja käyttötarkoitukseensa soveltuvia.

Laitteiden kunto tarkistetaan säännöllisesti, ja vialliset laitteet poistetaan heti käytöstä.

Henkilöstö perehdytetään laitteiden oikeaan käyttöön, puhdistukseen ja huoltoon.

Asiakkaan omia laitteita käytettäessä varmistetaan, että ne toimivat asianmukaisesti, ja mahdollisista vioista ohjataan asiakasta ja omaisia huollon järjestämisessä.

7.4 Lääkehoitosuunnitelma.

HeRo KotiAvulla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka kattaa sekä kotihoidon että kotisairaanhoidon lääkehoidon toteutuksen.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu yhteistyössä vastuulääkärin kanssa, ja se on tehty 10.9.2025.

Suunnitelmassa kuvataan mm.:

- a. lääkemääräysten vastaanottaminen ja tarkistaminen
- b. lääkehoidon suunnittelu ja toteutus kotiympäristössä
- c. lääkelupakäytännöt, LOVE-koulutus ja osaamisen varmistaminen
- d. lääkkeiden käsittely, säilytys ja hävittäminen

- e. riskilääkkeiden (esim. insuliini, vahvat kipulääkkeet) kaksoistarkistus
- f. lääkepoikkeamien raportointi, käsittely ja juurisyiden analyysi.

Lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii laillistettu sairaanhoitaja Santosh Devi, joka vastaa lääkehoitosuunnitelman käyttöönotosta, seurannasta ja kotisairaanhoidon lääkehoidon turvallisuudesta.

7.5 Ostopalvelut ja alihankinta.

Alihankinnasta tehdään kirjallinen sopimus, jossa määritellään velvollisuus noudattaa HeRo KotiAvun omavalvontaa, tietosuojaohteita ja lääkehoitosuunnitelmaa.

Alihankkijan henkilöstö perehdytetään omavalvontaan ja asiakkaiden kanssa sovittuihin toimintatapoihin, ja alihankkijan toimintaa seurataan asiakaspalautteen, poikkeamien ja tarvittaessa auditointien avulla.

7.6 Sijaisjärjestelyt ja varautuminen poikkeustilanteisiin.

Sijaispooli ja yhteistyöverkosto varmistavat käyntien toteutumisen äkillisissä poissaoloissa.

Työvuorosunnittelu tehdään ennakoivasti, ja ruuhkatilanteissa sovitaan priorisointiperiaatteet (turvallisuus ja välttämättömät käynnit ensin).

Poikkeustilanteisiin (sairausepidemiat, sähkökatkot, kulkuyhteyshäiriöt) on laadittu toimintamallit, joissa painotetaan asiakkaiden turvallisuuden turvaamista, viestintää asiakkaille ja yhteistyökumppaneille sekä jälkiarviointia.

8. Tilojen, välineiden ja etäpalvelujen turvallisuus.

HeRo KotiAvun toimisto- ja tukitilat ovat esteettömiä, siistejä ja turvallisia; tilat tarkistetaan säännöllisesti ja havaitut puutteet korjataan viipymättä.

Asiakkaita tavataan pääasiassa heidän omissa kodeissaan, jolloin työntekijä arvioi samalla kodin turvallisuutta (kaatumisriskit, paloturvallisuus, kulkuväylät) ja tekee tarvittaessa ehdotuksia muutoksista.

Käytettävät työvälineet (esim. nostovälineet, tukivyöt, verenpainemittarit, glukoosimittarit, suojavälineet) ovat CE-hyväksytyjä, huollettuja ja tarkoituksenmukaisia.

Henkilöstö koulutetaan välineiden turvalliseen käyttöön, puhdistukseen ja huoltoon, ja vialliset välineet poistetaan välittömästi käytöstä.

Etäpalveluja (esim. puhelin- ja videokontaktit, etäkeskustelut) käytetään, jos asiakas on niihin tietoisesti suostunut, ja yhteydet ovat suojattuja; asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan sovitulla tavalla.

Etäpalveluissa syntyvät asiakastiedot kirjataan samalla tavalla kuin lähikäynneillä, tietosuoja ja salassapitovelvollisuus huomioiden.

9. Tietosuoja ja asiakasasiakirjat (Kanta-palvelu)

HeRo KotiApu noudattaa lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, tietosuojalainsäädäntöä ja hyvinvointialueiden ohjeita.

Asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii sopimuksen mukaan hyvinvointialue, ja HeRo KotiApu toimii henkilötietojen käsittelijänä.

Asiakasasiakirjat kirjataan Ajas-asiakas- ja potilastietojärjestelmään tai manuaaliseen rekisteriin.

Pääsy tietoihin on rajattu vain niille työntekijöille, joilla on työtehtäviensä perusteella oikeus ja tarve käsitellä tietoja; kirjautuminen tapahtuu henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasanoilla.

Paperiaineisto säilytetään lukituissa tiloissa ja kaapeissa, joihin vain nimetyt henkilöt pääsevät.

Sähköinen aineisto suojataan salatuilla yhteyksillä, varmuuskopioilla ja palomuureilla; tietojen säilytys ja hävittäminen toteutetaan lainsäädännön ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

HeRo KotiApu käyttää Ajas-järjestelmää, joka on liitetty Potilastietovarantoon Atostek eRA -välityspalvelun kautta.

Toimitussopimus eArkistosta (Atostek eRA -käyttöliittymä, Ajas–Kanta-liittymä) on allekirjoitettu, ja sopimus kattaa Kanta-yhteyden enintään kolmelle käyttäjälle.

Terveysthuollon toiminnan edellytyksenä oleva Kanta-yhteys on näin varmistettu, ja potilastiedot arkistoidaan kansalliseen Kanta-järjestelmään.

Henkilöstö perehdytetään tietosuojan ja salassapitovelvollisuuteen perehdytyksen yhteydessä ja säännöllisesti sen jälkeen.

Henkilötietojen käsittelytoimet on kuvattu hyvinvointialueen edellyttämässä henkilötietojen käsittelijän selosteessa (Excel-liite), jota päivitetään käsittelytapojen muuttuessa.

10. Henkilöstön osaaminen, perehdytys ja työhyvinvointi.

HeRo KotiAvun henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista (sairaanhoitajat, lähihoitajat), hoiva-avustajista ja kotiavun työntekijöistä.

Sairaanhoidosta ja hoivasta vastaavat terveydenhuollon ammattihenkilöt, joilla on lakiin perustuvat ammattioikeudet ja riittävä työkokemus ikääntyneiden hoidosta.

Kotisiivouspalveluista vastaa Helen Kross, jonka osaaminen varmistetaan käytännön kokemuksella, yrityksen perehdytysohjelmalla ja säännöllisellä laadun seurannalla.

Uusille työntekijöille toteutetaan kirjallinen ja käytännön perehdytys, joka sisältää:

- 1) Yrityksen arvot, toiminnan ja omaavontasuunnitelman.
- 2) Tietosuojan ja tietoturvan.
- 3) Turvallisuus- ja lääkehoito-ohjeet.
- 4) Asiakkaan arvokkaan kohtaamisen, itsemääräämisoikeuden ja kirjaamiskäytännöt.
- 5) Siivouksen ja turvallisuuden (aseptinen työjärjestys, kemikaalien turvallinen käyttö, ergonomia)
- 6) Häätätilanteet (esim. jos asiakas löytyy huonokuntoisena) ja yhteydenpitokäytännöt.

- 7) Työhyvinvointia tuetaan avoimella keskustelulla, säännöllisillä tiimipalavereilla, työnohjauksella ja varhaisella tuella.
- 8) Työkuormaa seurataan, ja tarvittaessa työtehtäviä ja resursseja muutetaan jaksamisen ja asiakasturvallisuuden turvaamiseksi.

11. Yhdenvertaisuus, osallisuus ja asiakkaan oikeudet.

Kaikkia asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti riippumatta iästä, taustasta, kielestä, alkuperästä, uskonnosta, katsomuksesta, toimintakyvystä, sukupuolesta tai muusta henkilöön liittyvästä seikasta; palvelu järjestetään asiakkaan tarpeen perusteella.

Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Hänen mielipidettään kuullaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä, ja omaisten osallistumista tuetaan asiakkaan suostumuksella.

Asiakkaille kerrotaan selkeästi heidän oikeuksistaan:

- a) Oikeus hyvään hoitoon ja kohteluun
- b) Oikeus tietoon ja omiin asiakirjoihin
- c) Oikeus tehdä muistutus tai kantelu
- d) Oikeus valita ja vaikuttaa palveluihin sopimusten puitteissa.

Asiakkailta ja omaisilta on oikeus olla yhteydessä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavaan sekä saada puolueetonta neuvontaa kuluttajaneuvonnasta esim. sopimus- ja laskutusasioissa.

12. Palaute, muistutukset ja kantelut.

Asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta suullisesti, kirjallisesti ja tarvittaessa sähköisesti.

Vähintään kerran vuodessa toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely, jonka tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palautteet käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa, ja vastuhenkilö kirjaa päätetyt kehittämistoimet sekä seuraa niiden toteutumista; asiakkaalle pyritään kertomaan, mitä hänen palautteensa perusteella on tehty.

Jos asiakas on tyytymätön palveluun, hänellä on oikeus tehdä kirjallinen muistutus HeRo KotiAvun vastuhenkilölle tai suoraan valvontaviranomaiselle (AVI/Valvira).

13. Toiminnan kehittäminen ja raportointi.

Toimintaa kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella.

Asiakaspalautteet, poikkeamailmoitukset, henkilöstön havainnot ja viranomaisten ohjeet kootaan säännöllisesti yhteen, ja niiden perusteella päätetään konkreettisista kehittämistoimenpiteistä (ohjeiden muuttaminen, lisäkoulutus, työvuorosuunnittelun muokkaus, välinehankinnat).

Vastuhenkilö seuraa, että sovitut toimenpiteet toteutuvat, ja arvioi niiden vaikutusta asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Johdolle raportoidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa omavalvonnan tilanne:

- a) Tärkeimmät riskit ja toteutetut korjaavat toimet.
- b) Asiakastyytyväisyys.
- c) Poikkeamien määrä ja luonne.
- d) Henkilöstön koulutus ja jaksaminen.
- e) Tarvittaessa laaditaan erillisiä raportteja hyvinvointialueelle tai valvontaviranomaisille.

14. Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyntä.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman toteutumista seurataan arjessa esimiehen ja vastuuhenkilön toimesta sekä säännöllisissä tiimi- ja kehityspalavereissa.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin, jos suunnitelman ohjeita ei noudateta tai ne eivät enää vastaa käytännön työtä.

Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai aina, kun toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia (esim. uudet palvelut, tietojärjestelmät, johtosuhteet, lainsäädäntömuutokset).

Päivityksistä vastaa oma- ja ulkovalvonnan vastuuhenkilö yhteistyössä johdon ja henkilöstön kanssa; uusi versio käydään henkilökunnan kanssa läpi ja asetetaan näkyville henkilöstölle ja asiakkaille.

Tämä oma- ja ulkovalvontasuunnitelma on laadittu vastaamaan lainsäädännön, Valviran ja hyvinvointialueiden vaatimuksia ja hyväksytty HeRo KotiApu -yrityksen johtoryhmässä.

Päivitetty Keravalla 13.03.2026

HeRo KotiApu

Vastuuhenkilö: Petra Sahari, sairaanhoitaja

Y-tunnus: 3553633-1

PL 72, 04250 Kerava

Haavikkotie 30 D 8, 04260 Kerava

info@herokotiapu.fi