Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman päivitetty

9.11.2026 versio 1.1
18.6.2026 versio 1.0

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen:

Viimeisin versio hyväksytty 9.11.2026

Markus Itkonen

Toimitusjohtaja

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma 1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 3
1.2 Palveluyksikön perustiedot 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 7
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 9
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 9
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 10
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien, vaaratapahtumien ja puutteiden käsittely sekä palautteiden hyödyntäminen kehittämisessä 10
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 11
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 11
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 11

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Täytä:

- Sijaiset SVM Oy / HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin!
- 3004434-6
- Ollilantie 4, 90440 Kempele

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Täytä:

- HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin!
- Ollilantie 4, 90440 Kempele
- Sarita Karppi, palvelupäällikkö, sarita@hetkiauttaa.fi, Hannu Nikkinen, vastuuhenkilö, hannu@hetkiauttaa.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! on kotipalvelu, joka on suunniteltu huomioimalla sekä asiakkaat että heidän omaisensa. HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! on Sijaiset SVM Oy aputoiminimi. Sijaiset SVM Oy on kotimainen yritys, joka on perustettu vuonna 2019. Sijaiset SVM Oy kuuluu Luotettava Kumppani-palveluun.

Asiakkaitamme ovat yksityishenkilöt, joilla on sosiaalihuollon tarve eli alentunut toimintakyky. Palvelua tuotetaan aina asiakkaan tarpeen ja toiveen mukaisesti sisällöllisesti ja käyntien määrän suhteen. Asiakkaille mahdollistetaan sujuva arki, säännöllinen huolenpito ja aktiivisen elämäntavan ylläpito. Lähtökohtaisesti jokaisella asiakkaalla on oma nimetty työntekijä, joka käy asiakkaan luona ja tuottaa palvelun sovitusti.

Tavoitteemme on tehdä avun vastaanottamisesta asiakkaille mahdollisimman sujuva kokemus sekä palvelusta aidosti elämää parantava tuki asiakkaalle. Jokainen meistä tarvitsee jossakin kohdassa elämäänsä tukea ja turvaa arkeen, viimeistään vanhenemisen myötä. Oikea-aikaisella avulla pystytään ennaltaehkäisemään esimerkiksi vanhuuteen liittyvää yksinäisyyttä ja turvattomuuden tunnetta. Välittämämme aidosti asiakkaistamme, emme vain suorita sovittua tehtävää, vaan kohtaamme asiakkaamme yksilöllisesti ja aidosti. Haluamme ymmärtää asiakkaan lähtökohdat ja tarpeet ja löytämään asiakkaillemme parhaat ratkaisut arjen sujuvoittamiseksi erilaisiin elämäntilanteisiin.

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! -palveluyksikön tuottama palvelu on sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 19 §:ssä (26.8.2022/790) määriteltyä. HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! on rekisteröity sosiaalipalveluiden tuottajaksi tukipalvelussa. Palvelu on rekisteröity Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa olosuhteita, joissa hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Tukipalveluina tarjotaan henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan seuraavia palveluita: ruoanlaitto-, vaatehuolto-, asiointi- ja siivouspalveluja, liikkumisen ja harrastustoiminnan mahdollistamista apua mm. teknisten laitteiden kanssa toimimiseen sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja,

Asiakkaille emme ei tarjoa kylvetysapua, mutta työntekijä voi olla asiakkaan luona peseytymisen aikana ja tarjota siten turvantunnetta. HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! tuottaa sosiaalipalveluita asiakkailleen ilman sairaan- ja lääkehoidollisia toimenpiteitä.

Työntekijöiltä, jotka työskentelevät asiakkaiden kanssa tukipalveluissa, ei vaadita sosiaali- tai terveydenhoitoalan koulutusta. HETKI - Hyvän elämän tuki kotiin! vastuuhenkilöt seuraavat tarkasti työtekijöidensä onnistumista ja palvelun toteutumista kysymällä palautetta kaikilta osapuolilta ja varmistamalla siten laadukkaan palvelun. Asiakkaalle tehdään aina asiakaskohtainen palvelusopimus ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan, HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! ja asiakkaan omais(t)en kanssa.

Palvelupiste: HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin!, Pohjois-Pohjanmaa

Toimintayksikkö: HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! ei ole toimintayksikköä, sillä palvelut tuotetaan kotiin vietävinä palveluina joko asiakkaan kodissa tai sen ulkopuolella, esimerkiksi asiakkaan harrastus- tai asiointipaikoilla.

Asiakasryhmät: Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Sopimus: HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! tekee tarvekartoituksen pohjalta asiakaskohtaisen palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman. (Sopimus osapuolena Sijaiset SVM Oy) Sopimuksessa määritellään aina sosiaalihuollon tarve. Palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä käydään läpi asiakkaan ja heidän omaistensa kanssa keskeiset tavoitteet palvelulle.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelmaa on tärkeä osana kehittämis- ja laadunseurantatoimenpiteitä ja sitä päivitetään säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma sisältää kaikki edellisessä kappaleessa mainitut palvelut. Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä on keskiössä selkeys, keskustelu työntekijöiden kanssa sekä asiakkailta saatu palaute. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus kuten tietoturvasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu seuraavat henkilöt, joilla on myös valtuudet hyväksyä omavalvontasuunnitelman versiot:

- Markus Itkonen, toimitusjohtaja

- Markus Leskinen, johtaja

- Johanna Tirri, liiketoimintajohtaja

- Sarita Karppi, palvelupäällikkö

HETKI - Hyvän elämän tuki kotiin! -kotipalvelun omavalvontasuunnitelma on työväline, joka ohjaa henkilöstön työtä ja toimintaa. Suunnitelman sisältö on perehdytetty henkilöstölle, jotka ovat myös päävastuussa omavalvontasuunnitelman noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä tiedotetaan ja toimintaperiaatteiden noudattamista seurataan päivittäisessä työskentelyssä. Henkilöstöllä on vapaa pääsy omavalvontasuunnitelmaan sisäisessä dokumentinhallinnassa, jossa on myös omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot. HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! -verkkosivuilta on löydettävissä julkisesti saatavilla oleva omavalvontasuunnitelma, kunhan sivut julkaistaan toiminnan alkaessa

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! on yksi palveluyksikkö, jonka osoite ja fyysinen tila on Sijaiset SVM Oyn toimisto Kempeleessä. Palvelut tuotetaan asiakkaiden kotona tai muussa asiakkaan osoittamassa sijainnissa.

Omavalvonnan vastuut ja organisaation johtamisjärjestelyt noudattavat yhtenäistä mallia. Toimitusjohtaja Markus Itkonen, johtaja Markus Itkonen, liiketoimintajohtaja Johanna Tirri sekä vastuuhenkilöt Sarita Karppi ja Hannu Nikkinen osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Käytännön toteuttamisesta vastaavat pääasiassa Sarita Karppi ja Hannu Nikkinen ja asiakaspalvelusta huolehtii pääasiassa Hannu Nikkinen.

Asiakaspalvelun ydintehtäviin kuuluu: Tilausten käsittely, asiakaspalvelu ja palvelusuunnitelmien ja -sopimusten ja palvelun tavoitteiden laadinta, palvelusuunnitelmien seuranta ja päivitys (jatkuvuuden varmistaminen), palvelua tuottavien työntekijöiden rekrytointi, perehdyttäminen, työsuhteen muu hallinnointi sekä työntekijän monipuolinen tuki työtehtävissä, laadun valvonta osana palvelutuotantoa

Riski-, poikkeus- ja vahinkotilanteet ratkaistaan seuraavaa suunnitelmaa noudattaen:

1. Tilanne ratkaistaan asiakkaan ja hänen mahdollisen omaisensa kanssa puhelimitse ja/tai sähköpostitse.

2. Tilanne ratkaistaan jalkauttamalla työntekijä asiakaskäynnille.

3. Tilanne ratkaistaan jalkauttamalla sijaistava työntekijä paikan päälle.

4. Tilanne ratkaistaan jalkauttamalla vastuuhenkilö asiakaskäynnille.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! mahdollistaa asiakkaan pääsyn palveluiden piiriin tilauksen yhteydessä, joka tehdään puhelimitse, sähköpostitse tai yrityksen verkkosivujen kautta. Tilauksen teon jälkeen varmistetaan työntekijän saatavuuden asiakkaan lähialueella ja aikataulutetaan arviointi- ja tutustumiskäynti. Tilauksen yhteydessä tehdään arvio asiakkaan toimintakyvystä eli selvitetään, onko asiakas oikeutettu arvonlisäverottoman palvelun vastaanottajaksi. Tämä varmistetaan ensimmäisen käynnin yhteydessä. Tilauksen yhteydessä laaditaan myös alustava palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa, joka vahvistetaan ensimmäisen käynnin yhteydessä. Ensimmäisellä

tutustumiskäynnillä on läsnä seuraavat henkilöt: Asiakas, Asiakkaalle nimetty työntekijä, Asiakkaan omainen (tilatun palvelun mukaisesti ja/tai mahdollisuuksien mukaan) ja tarpeen mukaan palvelun vastuuhenkilö

Mikäli asiakkaan asuinalueella ei ole saatavilla jo olemassa olevaa henkilöstöä, käynnistetään rekrytointiprosessi, jolloin palvelun aloitus voi viivästyä. Mahdollisesta viivästymisestä kommunikoidaan asiakkaalle läpinäkyvästi.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! eivät tee yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa, vaan tarjoaa palvelun suoraan yksityisasiakkaille. Mikäli asiakas tarvitsee terveydenhoidollista palvelua, HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! voi neuvoa ja ohjata asiakasta hakeutumaan muiden palveluiden piiriin. Tarvittaessa HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! neuvoo asiakasta hakeutumaan hyvinvointialueen sosiaaliohjaukseen ja/tai terveydenhuollon palveluihin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaavat henkilöt:

- Johanna Tirri, liiketoimintajohtaja, johanna@hetkiauttaa.fi

- Sarita Karppi, palvelupäällikkö, sarita@ hetkiauttaa.fi

- Hannu Nikkinen, vastuuhenkilö, hannu@hetkiauttaa.fi

Koska HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! ei tuota palveluita hyvinvointialueille, ei varsinaista valmius- ja jatkuvuussuunnitelmaa tarvita.

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! pyrkii kaikissa tilanteissa takaamaan asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisten käyntien jatkumisen ilman keskeytystä. Prosessit ja järjestelmä tukevat sijaisen löytymiseen sairaustapauksissa ja työsuhteen lopetuksen yhteydessä uuden työntekijän järjestämisessä. Prosessien mukaisesti vastuuhenkilö seuraa palvelusuunnitelman toteutumista ja mikäli poikkeamia löytyy, niihin reagoidaan nopeasti, jolloin tilanne selvitetään asiakkaan, työntekijän ja/tai asiakkaan omaisen kanssa yhteistyössä.

Toiminnan kasvaessa lisääntyessä, sairastapaukset ja mahdolliset työsuhteen päättymiset ovat palvelutoiminnassa arkisia tilanteita. Näissä tilanteissa palvelusuunnitelman ja käyntien jatkuvuus pystytään lähtökohtaisesti takaamaan ilman keskeytystä. Tilanteissa otetaan huomioon myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden varmistamalla, että uusi nimetty työntekijä vastaa asiakkaan toiveita ja tarpeita.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! palveluiden tuotannossa noudatetaan korkeita laatukriteerejä. Asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvointi on toiminnan keskiössä. Palvelun laadun takaamista varten on kanavat, joilla asiakkaat, asiakastyötä tekevät työntekijät ja muu henkilöstö voivat jättää palautetta tehokkaasti ja myös käyntikohtaisesti. Laadunseurannan tulokset läpikäydään säännöllisesti ja toimintaa kehitetään saadun palautteen avulla ketterästi.

Laadunseuranta käyntien yhteydessä

- Asiakkaat: Palvelusuunnitelman mukaisten käyntien jälkeen työntekijä tekee käyntikirjauksen. Palvelun vastuuhenkilö soittaa asiakkaalle ensimmäisen käynnin jälkeen ja sen jälkeen kerran kuussa ja kysyy palautteen käynneistä. Palaute käydään läpi työntekijän kanssa ja tarvittaessa käydään kehittämiskohteet läpi. Tilanne selvitetään aina tapauskohtaisesti. Asiakkaalla on myös aina mahdollisuus antaa palautetta soittamalla, viestillä tai sähköpostilla ja palautteeseen tartutaan aina heti.

Laadunseuranta tasaisin väliajoin NPS-kyselyllä

- Asiakkaat: Asiakkaat ja asiakkaiden omaiset saavat tasaisin väliajoin NPS-kyselyn (Kuinka todennäköisesti suosittelet HETKI - Hyvän elämän tuki kotiin! -palveluita tutuillesi asteikolla 1–10?). Mikäli arvostelu on 6 tai alle, vastuuhenkilö selvittää tilanteen asiakkaan kanssa puhelimitse tai sähköpostitse. Tilanne selvitetään aina tapauskohtaisesti.

- Työntekijät saavat tasaisin väliajoin NPS-kyselyn (Kuinka todennäköisesti suosittelet HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! työnantajana asteikolla 1–10?). Mikäli arvostelu on 6 tai alle, HETKI - Hyvän elämän tuki kotiin! -vastuuhenkilö selvittää tilanteen työntekijän kanssa puhelimitse tai sähköpostitse.

Henkilöstöä koskevat laadulliset periaatteet

Palvelun laatu riippuu pääosin työntekijöiden onnistumisessa tehtävissään ja tällöin on keskeistä varmistaa työntekijöitä koskevat laadulliset periaatteet. Työsopimuksen osalta noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Sosiaalihuollon tukipalveluissa työntekijöiden koulutuksella ja kokemuksella ei ole rajoittavia säännöksiä sosiaalihuoltolain tai lupa- ja valvontaviraston puolesta. HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! kuitenkin noudattaa kaikissa rekrytoinneissa riittävän korkeaa vaatimustasoa palvelun laadun varmistamiseksi. Jos hakijalla ei ole sote-alan koulutusta, pääsääntöisesti edellytyksenä on, että hakijalla olisi soveltuvaa työkokemusta, kuten henkilökohtainen avustaja, liikunnan ohjaaja, omaishoitaja, ammattisiivooja yms. Kokemus omien vanhempien, isovanhempien tai muun läheisen henkilön hoitamisesta katsotaan myös eduksi rekrytointitilanteessa.

Riskien tunnistaminen osana laadunhallintaa

Koko toiminnan riskien tunnistaminen on lähtökohtana omavalvonnalle. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa koko henkilöstö, asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun liittyviä epäkohtia. HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! kannustaa sidosryhmiä kertomaan kehitysehdotuksia palveluun ja toimintatapoihin riskitilanteiden välttämiseksi sekä toiminnan kehittämistä varten. Kehitysehdotusten lisäksi sidosryhmiä rohkaistaan tuomaan esiin laatupoikkeamat, epäkohdat ja muut riskit. Kehitysehdotusten, epäkohtien ja puutteiden ilmoituskanavista ja tiedottamisen prosessista lukee lisää omavalvontasuunnitelman luvussa 4.

Riskienhallinnan lähtökohtana on suunnitelmallisuus toimivien käytäntöjen kehittämisessä, jonka avulla voidaan ennaltaehkäistä, välttää ja minimoida riskitilanteiden tapahtuminen.

Huoli-ilmoitus ja hätätilanteet

HETKI - Hyvän elämän tuki kotiin! -kotipalvelun periaatteisiin kuuluu asiakkaasta huolehtiminen myös tilanteissa, joihin palveluntuottajan vastuu ei ulotu. Tarpeen vaatiessa työntekijä tekee asiakkaasta huoli-ilmoituksen, mikäli työntekijällä herää huoli asiakkaan hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta. Hätätilanteessa soitetaan asiakkaan puolesta hätänumeroon 112.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! on käytössään yksi toimitila, joka sijaitsee Kempeleessä. Asiakaskäynnit tapahtuvat asiakkaan kotona tai muussa heidän osoittamassaan sijainnissa. Ateria- ja vaatehuollon osalta käytetään asiakkaan omia välineitä. Siivouspalvelun osalta käytetään asiakkaan omia välineitä, jos ei muuta sovita. Asiakaskäynneillä hyödynnetään asiakkaan imuria ja moppia silloinkin, jos muut välineet olisivatkin HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! omistamia. Työntekijöillä on aina käytössään kertakäyttökäsineitä työnantajan puolesta.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta on Johanna Tirri.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Johanna Tirri, liiketoimintajohtaja, johanna@hetkiauttaa.fi, 044 494 5644

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta on huomioitu toiminnassa ja tietosuojaseloste on saatavilla verkkosivuilta sekä pyydettäessä yrityksen työntekijöiltä.

Työntekijät koulutetaan tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn heti työsuhteen alussa ja aina tarvittaessa työsuhteen aikana. Avainhenkilöt seuraavat asiakastietojen käsittelyä päivittäisessä toiminnassa tarjoavat tarvittaessa apua ja ohjausta.

.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! käyttää toiminnassaan Sijaiset SVM Oyn järjestelmiä. Henkilöstö on koulutettu järjestelmien käyttöön ja uudet työntekijät koulutetaan työsuhteen alussa. Sosiaalihuollon asiakastiedot kerätään LikeIT -järjestelmään, joka on Astori-rekisterissä oleva järjestelmä (Luokka B)

Henkilötiedot tallennetaan LikeItn tietokantaan ja poistetaan sieltä 90 päivää sopimuksen päättymisen jälkeen niiltä osin kuin laki ei vaadi niitä säilyttämään.

Varsinaisesti asiakastyössä ei käytetä teknologiaa.

Järjestelmiä kehitetään ja mahdollisia uusia hankitaan sen mukaan, millaista palautetta työntekijät ja asiakkaat antavat toiminnasta järjestelmien näkökulmasta.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelun saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! emoyhtiö on sosiaali- ja terveysalaan keskittynyt henkilöstöpalveluyritys, jonka ydinosaamista on henkilöstön nopea ja sujuva rekrytointi ja tätä osaamista, kokemusta ja erittäin pitkälle kehitettyjä prosesseja voidaan hyödyntää myös HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! toiminnassa.

Asiakastyötä tekevät työntekijät ovat tuntityöntekijöitä ja sekä henkilöstömäärä että työntekijöiden tuntimäärä muuttuvat toiminnan ja asiakkaiden mukaan. Vastuuhenkilöt varmistavat, että HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! on kaikissa tilanteissa tarvittava määrä asiakastyötä tekevää henkilöstöstä ja rekrytoi lisää henkilöstöä asiakastarpeen ja tilanteen mukaan tehokkaasti, noudattaen riittävän korkeaa vaatimustasoa. Asiakastyötä tekevää henkilöstöä rekrytoidaan ennakoiden, yli varsinaisen asiakastarpeen, jotta asiakastarpeeseen voidaan nopeasti reagoida.

Rekrytoitaville kerrotaan rekrytointivaiheessa, että kyseessä on osa-aikainen, tuntityö. Henkilöstöpoolia, joka on jo rekrytoitu, kontaktoidaan säännöllisesti ja selvitetään halukkuutta ja mahdollisuuksia ottaa asiakastyötä vastaan. Rekrytointivaiheen lopussa työntekijä perehdytetään HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! toimintaperiaatteisiin ja tuotettavan palvelun sisältöön, laatuvaatimuksiin ja siihen, miten asiakastyötä käytännössä tehdään. Henkilöstöä koskevia vaatimuksia on kuvattu kappaleessa 3.3.1.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaaliasiavastaavat sekä kuluttajaneuvonta

Kullakin hyvinvointialueella on nimetyt sosiaaliasiavastaavat, jotka antavat neuvoa asiakkaille sekä yksityisistä että julkisesti tuotetuista palveluista. Sosiaaliasiavastaavat ovat tehtävänsä puolesta riippumattomia ja puolueettomia sekä heidän tarjoamat palvelut ovat ilmaisia ja luottamuksellisia. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai haluaa kysyä oikeuksistaan, he voivat olla yhteydessä hyvinvointialueensa sosiaalivastaavaan.

Kuluttajien oikeudellisissa asioissa myös kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ongelma- ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnan lähtökohtana on, että osapuolten välillä saavutettaisi sopuratkaisu

Asiakkaiden aseman ja oikeuksien varmistaminen

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! varmistaa, että asiakkaita ei syrjitä ja heitä kohdellaan yhdenvertaisesti. Palvelu ja päätöksenteko tehdään asiakkaan oikeuksia kunnioittaen. Kaikki asiakastarpeet ovat yhtä tärkeitä. Pyrimme toteuttamaan aina asiakkaan tilaaman palvelun, oli kyseessä sitten kerran kuukaudessa toteutuva siivouskäynti tai kerran päivässä toteutuva käynti, jossa

hoidetaan useampia asioita kerralla. Asiakkaan oikeuksia kunnioitetaan palvelusopimuksen joustavuudessa. Sopimus voidaan lopettaa välittömästi asiakkaan ilmoittaessa aiheesta puhelimitse, tekstiviestitse tai sähköpostitse. Vastaavasti mikäli asiakas toivoo käyntien lisäämistä, tilaus käsitellään viipymättä ja pyritään toteuttamaan asiakkaan toivomalla aikataululla. Asiakkaan palvelusuunnitelman toteutumista seurataan ja siinä on poikkeamia, ne käsitellään välittömästi.

Asiakkaan osallisuus ja oikeudet huomioidaan ensimmäisestä käynnistä lähtien, jossa on mukana asiakas, mahdollisuuksien mukaan hänen omaisensa sekä oma nimetty työntekijä. Ensimmäisen tutustumiskäynnin tarkoituksena on keskustella asiakkaan toiveista koskien palvelua; kuinka useasti asiakas toivoo käyntiä, kuinka kauan asiakas toivoo käyntien kestävän ja mitkä ovat ne tehtävät, jotka asiakas toivoo käynneillä tapahtuvan. Jatkuvan palvelun osalta asiakas voi vapaasti esittää toiveitaan käynneillä, joten palvelun sisältöön on mahdollista vaikuttaa koko palvelusopimuksen ajan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan myös oikeudessa esittää toiveita omasta nimetystä työntekijästä.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien, vaaratapahtumien ja puutteiden käsittely sekä palautteiden hyödyntäminen kehittämisessä

Palautteenantokanavat:

- Sähköposti, info@hetkiauttaa.fi tai hannu@hetkiauttaa.fi
- Puhelin, liiketoimintajohtaja Johanna Tirri 044 494 5644
- Anonyymi palautelomake (Ylläpitäjä HETKI, halutessaan vastaaja voi antaa palautteen nimellään ja yhteystiedoillaan)
- EasyWhistle-ilmoituskanavaa (ylläpitäjä ulkopuolinen)

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja riskit edellä mainittuja kanavia hyödyntäen. Ilmoituksen sisältö on vapaamuotoinen kuvaus tapahtumasta niin, että siitä muodostuu ilmoittajan havaitsema kokonaiskuva tapahtumaolosuhteista, tapahtuman synnystä, etenemisestä ja seurauksista. Ilmoituksia käsittelevät vastuuhenkilöt tai tilanteen mukaan heidän esihenkilönsä. Tapahtuman käsittelyn tarkoituksena on ymmärtää tapahtuman juurisyy ja tehdä tarvittavat toimenpiteet, jotta voidaan sekä tehdä tarvittavat korjaustoimenpiteet että ennaltaehkäistä vastaavan tilanteen tapahtuminen jatkossa.

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään luottamuksellisesti johdon/esihenkilöiden ja vastuuhenkilöiden kesken. Kaikki poikkeama- ja vaaratilanneraportit arkistoidaan sähköisesti, raportointijärjestelmä ei tuota henkilörekisteriä. Tiedot säilytetään riittävän pitkään, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja seurannassa. Keskeistä on, että kaikki tehdään luottamuksellisesti, saatuja tietoja ei käytetä siihen, että yksittäistä työntekijää rangaistaisiin, vaan toimintaa parannetaan organisaation kaikilla tasoilla. Tärkeää on oppia näistä tilanteista ja parantaa prosesseja ja ennakointia, jotta tilanteet voidaan jatkossa välttää.

Sekä näissä tilanteissä että muutenkin kerättyä palautetta hyödynnetään jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaan niin prosessien, toimintatapojen, henkilöstön osaamisen kuin järjestelmien kehittämisessä. Palautteet ja kehittämiskohteet käydä säännöllisesti myös koko henkilöstön kanssa läpi ja toimintaa kehitetään yhdessä.

Tällä hetkellä kaikki kehittämistoimet koskevat palvelutuotannon käynnistämistä ja jatkossa palvelun ollessa toiminnassa, havaitut korjaus- ja kehittämiskohteet listataan taulukkoon.

Taulukko: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

HETKI – Hyvän elämän tuki kotiin! seuraa laajasti saamiaan asiakaspalautteita ja on luonut myös asiakaspalautteen jättämiseen matalan kynnyksen kanavat (tarkempi kuvaus omavalvontasuunnitelman luvussa 3.3.1). Asiakaspalautetta seurataan siis sisäisillä työkaluilla ja NPS-mittarilla. Lisäksi muiden kanavien kautta tulevat kehittävät palautteet (mm. reklamaatiot) dokumentoidaan sisäisesti. Toiminnassa tehdyt olennaiset havainnot raportoidaan tasaisin väliajoin johtoryhmälle. Toiminnan riskejä pyritään hallitsemaan tarkasti ja toiminnan alkaessa riskienhallinnan toimenpiteet päivitetään osaksi tätä omavalvontasuunnitelmaa. Henkilöstö on myös tietoinen tuntemattoman ja ennalta arvaamattoman riskin mahdollisesta tapahtumisesta ja tästä puhuminen on jo ennakointitoimenpide – henkilöstön on tilanteessa oltava toimintavarma, eikä esimerkiksi lamaantua yllättävässä tilanteessa. Riskienhallinnalla pyritään poissulkemaan suurin osa toiminnan kannalta todennäköisimpien riskitilanteiden tapahtuminen.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta seurataan suunnitelman laatijoiden toimesta osana päivittäistä työtä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kolmen kertaa vuodessa, jolloin sisältö käydään läpi kokonaisuudessaan, puutteet korjataan ja suunnitelma päivitetään. Selvitys päivitettävistä osa-alueista kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja ajankohta dokumentoidaan.