Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma Hoiva ELSI Oy

23.4.2026

Sisällys

Lukijalle 3
Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 4
1.2 Palveluyksikön perustiedot 4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4
2 Asiakasturvallisuus 5
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta 6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 7
2.4 Muistutusten käsittely 8
2.5 Henkilöstö 9
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 10
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 10
2.7 Toimitilat ja välineet 11
2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 11
2.9 Lääkehoitosuunnitelma 12
2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 12
2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 13
3. Omavalvonnan riskien hallinta 14
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 14
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 14
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 15
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 15
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 16
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 16
4.1 Toimeenpano 16
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 16

Lukijalle

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä. Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita sekä yksityisiä elinkeinonharjoittajia, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja. Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää muun muassa, miten organisaatio vastaa palvelujen jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta.

Omavalvonnan toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän omavalvontaohjelmaa.

Keskeiset lähteet:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:
https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi Hoiva ELSI Oy
- Y-tunnus ja SOTERI-rekisteröintinumero 3120979-8 ESAVIS/2668/2024
- Yhteystiedot Ulvilantie 29/4 K 393, 00350 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi Hoiva ELSI Oy
- Yhteystiedot 045 78318713 elsi@hoivaelsi.fi
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot
  Elina Toiviainen ja Sirpa Ojanaho 045 78318713

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hoiva ELSI Oy tuottaa
- lapsiperheiden kotipalvelua (SHL 1301/2014 18a §)
- omaishoidontuen vapaita kotiin toteuttavana hoitona (Laki omaishoidontuesta 937/2005 4§)
- kiireellistä lastenhoitoa pienten lasten perheille heidän tarpeidensa mukaisesti kaikkina vuorokauden aikoina (SHL 1301/2014 29§). Työskentely tapahtuu pääosin asiakasperheiden kotona. Hoiva ELSI tuottaa palvelua sosiaalihuoltolain mukaisesti, eikä osallistu asiakasperheiden lääkinnälliseen hoitoon.

Palvelua tuotetaan
- Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen
- Itä- Uudenmaan hyvinvointialueen
- Keski- Uudenmaan hyvinvointialueen
- Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen alueilla.

Osa asiakkaista ostaa palvelun yksityisesti. Asiakaspaikkoja on 250 asiakasperheelle.

Hoiva ELSI:n henkilöstöllä on lähihoitajan tai vastaava koulutus ja heidän rikostaustansa tarkistetaan ennen työsuhteen alkua. Edellytämme hoitajiltamme hyvää suomen kielen kirjallista ja suullista taitoa. Hoitajamme ovat erikoistuneet lasten ja perheiden palveluihin, erityisosaamisena vauvaperheiden ja pienten lasten perheiden palvelut. Hoiva ELSI vahvistaa henkilöstönsä osaamista säännöllisellä kouluttautumisella. Hoiva ELSI ei käytä alihankkijoita. Hoitohenkilöstön määrä vaihtelee ollen keskimäärin 40 henkilöä.

2 Asiakasturvallisuus

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Hoiva ELSI.n laatuvatimuksina palvelulle on

- Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön pätevyysvaatimukset täyttävä henkilöstö, jolla lisäksi aiempaa kokemusta ja erityisosaamista
- Palvelu on asiakkaille turvallistaja perustuu asiakkaiden kanssa tehtyyn palvelusuunnitelmaan
- Palvelu toteutuu oikea-aikaisesti
- Asiakaskäynnit kirjataan reaaliaikaisesti ja tietoturvallisesti
- Palvelulla pyritään vaikuttaan positiivisesti asiakkaan tilanteeseen
- Esihenkilöstö on hyvin tavoitettavissa ja seuraa asiakkaiden saaman palvelun toteutumista

Hoiva ELSI tuottaa palvelua kohdennetulle asiakasryhmälle, pienten lasten perheille. Henkilöstö koostuu alan koulutuksen (lähihoitaja tai vastaava) ja kokemuksen omaavista hoitajista, jotka ovat rikostaustaltaan nuhteettomia, sekä omaavat hyvän suomen kielen kirjallisen ja suullisen taidon. Kaikilla hoitajilla on aiempaa kokemusta lasten ja perheiden kanssa tehtävästä työstä. Pyrimme huomioimaan myös muun kielitaito osaamisen rekrytointiprosessissa.

Hoiva ELSI kouluttaa henkilöstään lasten ja perheiden palveluihin liittyvistä aiheista. Osalla henkilöstöstämme on erityisosaamista kuten WHO:n imetysohjaajakoulutus. Erikoistuminen pienten lasten perheiden palveluihin mahdollistaa laadukkaan palvelun tarjoamisen juuri tälle asiakasryhmälle.

Jokaiselle asiakasperheelle pyritään nimeämään omahoitaja, joka vastaa asiakkaan saaman palvelun toteutumisesta. Omahoitajaa nimettäessä huomioimme asiakasperheen tarpeet sekä vastuuhoitajan kokemuksen ja erityisosaamisen. Esihenkilöstö vastaa toimivista sijaisjärjestelyistä. Omahoitaja ja esihenkilöstö tekevät jokaisen asiakkaan kanssa palvelsuunnitelman.

Henkilöstön perhedytyssuunnitelmaan on kirjattu periaatteet turvallisen asiakaskäynnin toteuttamiseksi. Turvallisen asiakaskäynnin edellytykset arvioidaan asiakkaan ensimmäisen kontaktin yhteydessä. Käyntien yhteydessä hoitajan vastuulla on tehdä huomioita turvallisuusasioihin liittyen ja ilmoittaa niistä esihenkilöille.

Hoiva ELSI kerää jatkuvasti spontaania palautetta asiakkailta heidän saamastaan palvelusta. Vuoden 2026 tavoitteenamme on ottaa käyttöön asiakaspalautteen systemaattinen kirjaaminen.

Hoiva ELSI on ottamassa käyttöön oman asiakaspalautemittarin koskien asiakaspalautetta vuoden 2026 aikana. Palautetta hyödynnämme asiakaskohtaisen palvelun parantamiseen sekä yleisellä tasolla muokkaamaan palveluja asiakastarvetta paremmin vastaavaksi.

Pyrimme reaaliaikaiseen kirjaamiseen asiakaskäyntien yhteydessä. Asiakkaan asiakirjat siirretään Kantaan syksystä 2026 alkaen esihenkilöiden toimesta.

Esihenkilöstö on asiakkaan tavoitettavissa arkisin 8-16.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hoiva ELSIn palvelujen laadusta vastaa palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilöt toimitusjohtaja Elina Toiviainen ja hallituksen puheenjohtaja Sirpa Ojanaho 045 78318713. He toimivat samalla yrityksen esihenkilöinä vastaten kaikesta toimintaan liittyvästä.Toimistujohtajalla on Lupa- ja valvontaviraston edellyttämä koulutus ja aiempaa kokemusta vastaavien palvelujen tuottamisesta.

Vastuuhenkilöiden tehtävänä on huolehtia, että henkilöstö täyttää Lain sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset (227/2005). Vastuuhenkilöiden vastuulla on myös henkilöstön perehdyttämiseen, asiakaskohtaiseen laadun varmistukseen, asiakaskohtaisien riskien arviointiin, asiakasturvallisuuden varmistamiseen, asiakaspalautteen keräämiseen ja turvallisuuspoikkeamiin puuttumiseen liittyvät tehtävät raportoinnin ja jatkotoimenpiteiden osalta.

Hoiva ELSI Oy on vakuuttanut asiakkaat vastuuvakuutuksella mahdollisten ennalta arvaamattomien vahinkotilanteiden varalta. Mahdolliset vahinko- ja läheltäpiti tilanteet käsitellään tapauskohtaisesti, jonka jälkeen tarkastellaan toiminta – ja perehdytysohjeita vastaavien tapausten välttämiseksi. Läheltäpiti sekä vahinkotilanteet kirjataan esihenkilöiden toimesta omavalvontaraporttiin.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hoiva ELSIn esihenkilöt vastaavat jokaisen asiakkaan palvelun liittyvistä poikkeamista. Asiakas saa yhteyden esihenkilöstöön arksin klo 8-16 useita yhteydenottokanavia käyttäen.

Uuden asiakkaan palvelusta tehdään alustava suunnitelma esihenkilöiden toimesta ja varmistetaan sopiva hoitohenkilöstö asiakkaan tarpeisiin. Palveluun liittyvien käyntien ajankohdan ja sisällön suunnittelu lähtee aina asiakkaan tilanteesta käsin. Tieto asiakkaan palveluun ottamisesta annetaan asiakkaalle viimeistään seuraavan arkipäivänä. Tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa voidaan tehdä jo tehtyyn suunnitelmaan muutoksia. Asiakkaiden kanssa tehdään yksityiskohtaisempi palvelun sisällöllinen suunnitelma omahoitajan toimesta palvelun alkaessa. Palvelusuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmä Myneva Hilkkaan. Palvelujakson päätyttyä palvelua arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Arviointi kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakas voi halutessaan osallistua käyntien kirjaamiseen yhdessä hoitajan kanssa. Pyydettäessä asiakaskirjaukset asiakas voi saada hyvinvointialueen kirjaamon kautta ja omakustanneasiakkaat pyytämällä ne Hoiva ELSI:n toimistolta kirjallisesti (sähköposti). Syksyllä 2026 alkaen kirjaukset siirretään kantaan, josta asiakkaan on ne mahdollista lukea.

Hoiva ELSI ei tee asiakkaiden itsemääräämisoikeiuden rajoittamista koskevia toimenpiteitä.
Hoiva ELSIn esihenkilöstö seuraa asiakkaidensa saamaa palvelua mm. asiakaskirjausten avulla sekä kontaktoimalla asiakkaita palvelun alkamisen jälkeen.

Tarvittaessa asiakas voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen, jos kokee tulleensa kohdelluksi väärin tai haluaa tietoa oikeuksistaan:

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvonta:

ma-to 9-11 0931043355 sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali-ja potilasasiavastaava:

09 41910230 ma-ti 12.00-15.00 ja ke-to 9.00-11.00 sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava:

040 8074756 tai 040 807 4755 sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamies:

040 514 2535 ma ja to 9.00-13.00 asiavastaava@itauusimaa.fi

Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava:

029 151 5838 ma 10-12, ti-to 9-11 sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Kilpailu ja kuluttajavirasto Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu:
09 5110 1200 ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14

2.4 Muistutusten käsittely

Hoiva ELSI raportoi toiminnassaan havaitsemistaan riskeistä liittyen asiakasturvallisuuteen sekä muista havaitsemistaan puutteista (asiakkaan saama palvelu ja kohtelu sekä lastensuojelulliset tai rikosoikeudelliset epäkohdat) hyvinvointialueiden yhteyshenkilöille ja heidän ilmoittamalleen taholle.

Tilaajana toimivat hyvinvointialueet voivat tekemiensä valvontatapaamisien yhteydessä ja muina ajankohtina pyytää toimittamaan tarvittavat tiedot koskien Hoiva ELSI:n toimintaa, henkilöstöä ja asiakkaisiin liittyviä käytänteitä. Hoiva ELSI kuuluu Valviran palvelutuottajarekisteriin.

Hoiva ELSIn henkilöstöä on informoitu perehdytysvaiheessa olemaan yhteydessä lähiesihenkilöihin havaitsemistaan epäkohdista. Mahdolliset lastensuojeluilmoitukset tai asiakaskohtaiset pyynnöt sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen selvittämiseksi tekee havainnon tehnyt hoitaja. Tehdyt yhteydenotot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Omavalvonnan seurannassa tehdyt havainnot, asiakaspalautteet ja niihin liittyvät toteutetut toimenpiteet julkaistaan Hoiva ELSI:n nettisivuilla kolme kertaa vuodessa. Hoiva ELSI käsittelee kaikki epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumat sekä läheltä piti tilanteet heti niiden ilmi tullessa ja ryhtyy välittömiä toimenpiteitä vaativiin korjauksiin heti. Samalla tarkastellaan toimintaohjeiden päivitys tarvetta. Havainnot ja esille tulleet tapahtumat kirjataan lähiesihenkilöiden toimesta.

2.5 Henkilöstö

Hoiva ELSIn henkilöstö koostuu kahdesta lähiesimiehestä / palvelupäälliköt sekä lähihoitajan tai muun vastaavan koulutuksen saaneesta henkilöstöstä. Hoitohenkilöstön määrä on noin 40 henkilöä.

Työsuhteen alkaessa tarkistetaan henkilöstön tutkintotodistukset ja ammattinimikkeiden rekisteröintinumerot tarkistetaan Suosikki/Terhikki rekisteristä. Rikosrekisteriotteet (lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella) tarkistetaan myös työsuhteen alkaessa. Henkilöstöltä odotetaan myös aiempaa kokemusta lasten ja perheiden kanssa tehtävistä työtehtävistä. Henkilöstöllä on hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito joka varmistetaan henkilökohtaisessa tapaamisessa rekrytointitilanteessa. Rekrytoinnissa pyritään huomioimaan myös muu kielitaito osaaminen.

Henkilöstö perehdytetään Hoiva ELSI:n työtapoihin ja asiakaskohtaisiin työtehtäviin. Hoiva ELSIn perehdytysmateriaali on sähköisessä muodossa ja sitä päivitetään vuosittain esihenkilöiden toimesta ja läpikäydään samalla henkilöstön kanssa.

Asiakaskohtaiset omahoitajat nimetään huomioiden hoitohenkilöstön aiempi kokemus ja osaaminen.

Hoiva ELSI tuottaa palvelua kohdennetulle asiakasryhmälle, pienten lasten perheille. Hoiva ELSI kouluttaa jatkuvasti henkilöstään lasten ja perheiden palveluihin liittyvistä aiheista. Osalla henkilöstöstämme on WHO:n imetysohjaajakoulutus sekä muuta erityisosaamista liittyen lapsiin ja perheisiin. Erikoistumisen kautta mahdollistuu laadukkaan palvelun tarjoaminen juuri tälle asiakasryhmälle.

Asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saatua palaute läpikäydään aina vähintään kyseisen henkilön kanssa. Tarvittaessa puututaan epäkohtiin ja seurataan tilanteen korjaantumista lähiesihenkilöiden toimesta.

Työtilanteissa eteen tulleita erityistilanteita (asiakas- ja tai työturvallisuustilanteet, muut tilanteet) varten lähiesihenkilö päivystää hoitohenkilöstöä varten 8.00-21.00. Hoiva ELSI on vakuuttanut henkilöstönsä ja asiakkaansa työtehtävissä tapahtuvia tapaturmia varten.

Hoiva ELSI ei käytä alihankkijoita.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hoiva ELSI:n esihenkilöt ottavat asiakkuuteen ainoastaan asiakkaita joille voidaan nimetä yksi tai useampi omahoitaja, joka vastaa perheen palvelu toteutumisesta. Esihenkilöt seuraavat ajankohtaista asiakastarvetta ja tarpeen mukaan rekrytoivat lisähenkilöstöä asiakastarpeen mukaisesti (mm. iltatyö ja loma aikojen sijaistustarpeisiin).

Asiakkaiden palvelun jatkuvuutta varmistetaan Hoiva ELSI:n toiminnassa asiakastietojärjestelmän toiminanohjauksen avulla (Myneva Hilkka) sekä toimivin sijaisjärjestelyin. Poikkeustilanteissa joissa henkilöstöä on käytössä huomattavasti tavanomaista vähemmän pyritään arvioimaan käyntitarpeiden ensisijaisuus asiakaskohtaisesti ja tekemään mahdollisesti asiakaskäyntien siirtoja toiseen ajankohtaan.

Hoiva ELSIllä on henkilöstöä, joka on varautunut kiireellisiin lastenhoito tehtäviin virka ajan ulkopuolella mm. äkillisissä perheiden kriisitilanteissa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakaskohtainen tiedonkulku varmistetaan asiakastietojärjestelmän kautta tapahtuvalla tiedon siirrolla Hoiva ELSI:n asiakasta hoitavalle henkilöstölle. Asiakastietojen ajantasaisuudesta vastaa Hoiva ELSIN lähiesihenkilöt.

Asiakkaan omahoitaja arvioi asiakaskohtaisesti asiakkaan muiden palveluiden tarvetta ja ohjaa tarvittavien palvelujen piiriin. Hyvinvointialueiden toimiessa tilaajana asiakkaan saamalle palvelulle, toimitetaan hyvinvointialueille heidän pyyntöjensä mukaiset tiedot, kuten asiakaskohtaiset palvelusuunnitelmat, arvioinnit palvelun vaikuttavuudesta palvelun päättyessä sekä käyntikirjaukset suojatulla sähköpostilla. Pyydettäessä tehdään yhteistyötä myös muiden asiakkaiden kanssa toimivien tahojen kanssa, hyvinvointialueiden tilaajan tai asiakkaan omasta pyynnöstä.

Hoiva ELSI:n vastuuhenkilöt tiedottavat henkilökuntaa ilmoitusvelvollisuudesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 30§). Hoiva ELSI:n

vastuuhenkilöt huolehtivat myös ilmoitusvelvollisuuden toteutumisesta koskien asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia ja vakavia vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet tai muut sellaiset puutteet, jota palveluntuottaja ei ole kyennyt korjaamaan omavalvonnallisin toimin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§)

Sosiaalihuoltolain (35§) mukaisesti Hoiva ELSI ohjaa ilmeisessä sosiaalihuollon tarpeessa olevan asiakkaan hakemaan sosiaalipalveluja tai asiakkaan suostumuksella on yhteydessä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaomaiseen, jotta asiakkaan tuen tarve voidaan arvioida. Hoiva ELSI toimii lastensuojelulain (25§) mukaisesti lastensuojeluilmoitusta edellyttävissä tilanteissa. Havainnon tehnyt työntekijä vastaa lastensuojeluilmoituksen tekemisestä,tiedottaa perhettä ilmoitusvelvollisuudesta, tiedottaa Hoiva ELSIn vastuuhenkilöitä tehdystä ilmoituksesta ja kirjaa lastensuojeluilmoituksen asiakastietojärjestelmään . Hoiva ELSIn työntekijä tekee rikosilmoituksen, jos kohtaa alaikäiseen kohdistuvaa pahoinpitelyä tai laiminlyöntiä (LSL 5 luku 25§). Kaikki tietojen luovutukset kirjataan myös asiakastietojärjestelmään

2.7 Toimitilat ja välineet

Hoiva ELSIn toiminta tapahtuu pääosin asiakasperheiden kodeissa, kotien lähistöllä ulkotiloissa, kuten leikkipuistot ja kodin ja päiväkodin ym. väliset matkat. Asiakasperheiden kodeissa pyritään varmistamaan turvalliset toimintamahdollisuudet. Tässä huomioidaan esteetön kulku, lemmikkieläinten kanssa toimiminen ja turvalliset työasennot. Hoitajat eivät myöskään hoida muita perheen ulkopuolisia lapsia, vaikka heitä olisi perheen kotona samanaikaisesti. Hoiva ELSI ei koskaan kuljeta asiakkaita omilla ajoneuvoillaan. Hoitotyötä varten hoitajilla on oma ohjeistus hygieniakäytänteistä varten sekä hoitotyön vaatimat suojautumisvälineet (suojakäsineet, käsidesit, maskit).

Toimitiloina on toimistotila hallintoa ja palveluohjausta varten osoitteessa Ulvilantie 29/4 K 393, 00350 Helsinki. Koulutuksiin ja kokouksiin Hoiva ELSI vuokraa ulkopuolisia tiloja.

2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hoiva ELSI käyttää asiakastietojärjestelmänä Myneva Hilkkaa, joka on merkitty Valviran tietojärjestelmärekisteriin. Myneva Hilkka asiakastietojärjestelmä on ISO 27001_2013 sertifioitu. Järjestelmässä on valmius Kanta yhteensopivuuteen, joka otetaan käyttöön syksyllä 2026.

Asiakkaita informoidaan asiakkuuden alkaessa asiakastietojärjestelmän käytöstä.

Hoitajilla on käytössä Hilkan mobiilisovellus, joka on suojattu salasanoin. Mobiilisovelluksen kautta löytyvät tarvittavat tiedot asiakkaista ja sen avulla tehdään sosiaalihuoltolain mukainen käyntikirjaus. Hoitajia velvoittaa asiakastietojen salassapitoon ja huolelliseen käyttöön kirjallinen salassapito ja vaitiololomake, jonka jokainen hoitaja allekirjoittaa työsuhteen alkaessa.

Hoiva ELSillä on käytössä asiakastietolain 703/2023 77 §:n 1 ja 2 momentin ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet täyttävä Tietoturvasuunnitelma, joka on päivätty 1.4.2026. Tietoturvasuunnitelma päivitetään vuosittain yksikön vastuuhenkilöiden toimesta.

Virhe- ja ongelmatilanteissa sekä niistä toipumisessa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

Dokumentoidaan kaikki havaitut tietoturvaloukkaukset ja niiden vaikutukset ja tehdyt toimenpiteet. Ilmoitetaan asianosaisille tietoturvaloukkauksesta ja viimeistään 36 tunnin sisällä asiakkaan palvelun tilanneelle hyvinvointialueelle tilanteesta. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle viimeistään 72 tunnin kuluessa, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tapahtuneesta tietoturvaloukkauksesta.

Jos työntekijä tunnukset ovat vuotaneet ulkopuolisille tunnukset suljetaan välittömästi.

Hoiva ELSI:llä ei käytä toiminnassaan lääkinnällisiä laitteita.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Hoiva ELSIn työ kohdentuu ainoastaan sosiaalihuoltolain mukaiseen toimintaan eikä hoitajat käsittele lainkaan lääkkeitä, mukaan lukien käsikauppalääkkeiden anto. Kiireellisessä lääkinnällistä ensiapua vaativissa tilanteissa ollaan ennen lääkitsemistä yhteydessä hätänumeroon ohjeistuksen saamiseksi.

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa Hoiva ELSI:n tietosuojavastaava Sirpa Ojanaho sekä toimistusjohataja Elina Toiviainen elsi@hoivaelsi.fi

Hoiva ELSI:llä on ajantasainen Tietoturvasuunnitelma. Hoiva ELSI käyttää Myneva Hilkka asiakastietojärjestelmää. Tietojärjestelmien asennuksesta, ylläpidossa ja päivityksissä vastaa tietojärjestelmän toimittaja ja päivitysten ajantasaisuudesta tietosuojavastaava. Myneva Hilkka järjestelmä kuuluu Valviran tietojärjestelmärekisteriin. Myneva on sertifioitu ISO27001-2013 sertifioinnilla. Myneva huolehtii tietoturva auditoinneista tietojärjestelmän tietoturvan parantamiseksi.

Hoiva ELSI Oy:n käytössä oleviin tietokoneisiin suoritetaan järjestelmien ja tiedostojen asennus erillisellä valvoja tunnuksella. Päivittäisessä käytössä olevien tunnusten kautta ei ole mahdollista asentaa järjestelmiä tai ohjelmistoja, tietoturvauhkien estämiseksi.

Henkilöstön salasanat asiakastietojärjestelmään on päivitettävä tasaisin väliajoin ohjelmiston automaattipyynnöllä. Perehdytyksessä ja kokouksissa työntekijää ohjeistetaan tietoturvaan liittyvissä asioissa ja oletustunnuksien käyttö kielletään.

Myneva Hilkassa on luettelo asiakastietojärjestelmän aktiivisista käytössä olevista tunnuksista. Tietosuojavastaava huolehtii työsuhteen alkaessa työntekijälle tunnukset ja työsuhteen päättyessä niiden poistamisen. Työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmän mobiiliversiota omalla henkilökohtaisella puhelimellaan. Työsuhteen päättyessä työntekijä poistaa kaikki työhön liittyvät sovellukset.

Kirjallisesta pyynnöstä tietosuojavastaava tai toimitusjohtaja toimittaa luettelon/ koonnin lokitiedoista asiakaskohtaisesti asiakkaalle tai rekisterinpitäjälle (hyvinvointialue). Lokitiedot saa Myneva Hilkasta tietosuojavastaava tai toimitusjohtaja.

Epäiltäessä tai havaittaessa säädösten vastaista sosiaalihuollon asiakastietojen tai potilastietojen käsittelyä, tietosuojavastaava selvittää mahdolliset virhetilanteet ja rikkomukset ja ryhtyy asianmukaisiin toimiin. Kaikki tietojen luovutukset kirjataan asiakkaan tietoihin.

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hoiva ELSI ottaa käyttöön asiakaspalautekyselyn keväällä 2026. Kysely toteutetaan jatkossa vähintään kerran vuodessa asiakkuudessa oleville ja edellisen kuukauden aikana päättyneille asiakkaille.

Muut asiakaspalautteet käsitellään heti niiden saavuttua ja annettu palaute välitetään esihenkilöiden toimesta eteenpäin sitä koskettaville henkilöille. Tarvittaessa tehdään palautteen pohjalta korjauksia toimintaan.

3. Omavalvonnan riskien hallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Hoiva ELSI:n toiminnan riskienhallinnasta, tunnistamisesta ja arvioimisesta vastaa Hoiva ELSI:n lähiesihenkilöt ja johto Elina Toiviainen (toimitusjohtaja) ja Sirpa Ojanaho (hallituksen puheenjohtaja).

Omahoitajat tekevät jatkuvaa arviota toimintaan liittyvistä riskeistä kotikäyntien yhtyedessä ja tiedottavat havainnoistaan esihenkilöitä.

Hoiva ELSI on tehnyt osana työterveyshuollon työpaikkaselvitystä Työ ja työympäristön vaara-ja tai kuormitustekijät- arvioinnin. Sen pohjalta on tunnistettu mm fyysisiä riskejä (kantamiseen ja nosteluun liittyviä riskejä), psykososiaalisia riskejä (yksin työskentely, jatkuva valppaana olo), ihmisten välisiin suhteisiin liittyviä (ihmissuhdekuormistus, epäasiallinen käyttäytyminen), työn organisointiin liittyviä (määräaikaiset/osa-aikaiset työsuhteet), fysikaalisiin tekijöihin liittyviä (ympäristön olosuhtesiin liittyvät).

Asiakasturvallisuuden kannalta on tunnistettu seuraavat keskeisimmät riskit: fyysiset riskit (tapaturman sattuminen, allerginen reaktio), tietoturvaan liittyvät riskit, infektioihin liittyvät riskitekijät, poikkeamat palvelun tarjoamisessa

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Hoiva ELSI ei tee käyntejä perheisiin, joissa on akuutti infektio tai muu tarttuva tauti. Hoitajat suojautuvat hoitotyössä asianmukaisin varustein ja noudattavat Hoiva ELSIn hygieniaohjeistusta. Hoiva ELSI:n lähiesimiehet vastaavat ajankohtaisten hygienia ohjeistuksien informoinnista hoitajille.

Riskien hallinnassa pyritään ennakoivaan toimintaan ja mahdollisten riskien kartoittamiseen asiakaskohtaisesti mahdollisimman hyvin ennen asiakaskäyntien alkua. Kartoitettavia tietoja on mm. hoidettavien lasten lukumäärä ja erityistarpeet, asiakasperheen lemmikkieläimet, muut paikalla olevat henkilöt.

Hoiva ELSi ei kuljeta asiakkaita omilla autoilla eikä käy lasten kanssa uimassa/uimarannalla turvallisuusriskien minimoimiseksi.

Hoiva ELSI:n henkilöstöä on perehdytetty tietoturvallisiin käytänteisiin asiakastietoja koskien. Työntekijät allekirjoittavat salassapito lomakkeen aloittaessan työskentelyn. Hoiva ELSI on tehnyt tietoturvasuunnitelman.

Hoiva ELSIn henkilöstö raportoi asiakastyössä tapahtuneista poikkeustilanteista ja havainnoistaan lähiesihenkilöille havaintonsa jälkeen (valvontalaki 29§). Lähiesihenkilöiden tehtävänä on tunnistaa vakavat vaaratapahtumat, joissa tapahtui tai olisi voinut tapahtua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai henkeen ja turvallisuuteen kohdistuvaa vakavaa vaaraa. Vakavaksi haitaksi katsotaan kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaala hoitoon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne.

Lähiesihenkilö tekee tapahtumasta analyysin, joka vastaa kysymyksiin miten, miksi ja mikä vaikutti tilanteen syntymiseen. Tapahtuma analyysin johtopäätöksistä tehdään suositukset joiden avulla toiminnan turvallisuutta parannetaan ja ehkäistään vastaavien vaaratilanteiden syntyminen. Vaaratapahtumat kirjataan ja hyödynnetään omavalvonnassa ja ilmoitetaan vakavat vaaratilanteet valvontalain 29§ mukaisesti Valviralle ja tilaaja taholle.

Valvontaviranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset sekä päätökset käsitellään Hoiva ELSI:n lähiesihenkilöiden/ johdon toimesta.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hoiva ELSI:n lähiesihenkilöiden vastuulla on seurata päivittäisessä työssä havaintojen, asiakaskirjausten sekä tapaamisten ja asiakaskontaktointien kautta annettujen ohjeiden noudattamista. Esihenkilöiden vastuulla on vastata henkilöstön perhedyttämisestä ja varmistaa asianmukainen osaaminen myös riskienhallinnan osalta.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Hoiva ELSI ei käytä toiminnassaan ostopalveluita eikä alihankintaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Hoiva ELSIN:n lähiesimiehet/johto vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Hoiva ELSI:n esihenkilöt vastaavat henkilöstön perehdyttämisestä omavalvontasuunnitelman sisältöön.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Hoiva ELSI:n nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman muutoksista ja päivityksestä sekä henkilökunnan tiedottamisesta vastaa Hoiva ELSI:n lähiesihenkilöt/johto . omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään lähiesihenkilöiden toimesta neljän kuukauden välein. Lähiesihenkilöiden vastuulla on valvoa omavalvontasuunnitelman noudattamista ja havaittujen puutteiden korjaamista.

Helsingissä 23.4.2026 *Elina Toiviainen Sirpa Ojanaho*

Toimitusjohtaja Hallituksen puheenjohtaja