Hemby Oy

Omavalvontasuunnitelma

27.8.2026

Sisällysluettelo

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
1.4 Päivitys 7
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 9
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 12
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 12
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 14
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 14
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 14
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 17
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 17
3.3.2 Toimitilat ja välineet 20
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 20
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 21
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 22
3.3.5 Päihdeohjelma 25
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 26
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 30
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 30
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 32
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 32
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 35
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 35
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 35
Liite 1 Hyvinvointialueiden potilas- ja sosiaaliasiavastaavat 36
Liite 2 Kooste olennaisista havainnoista osana palvelutoimintaa 37
1. Asiakastyytyväisyys ja työntekijöiden palaute vuonna 2025 37
2. Kooste omavalvonnan myötä tehdyistä havainnoista alkuvuonna 2026 (päivitetty 19.8.) 39
3. Ulkopuolinen valvonta 42
4. Merkittävät huomiot alkuvuodesta 2026 43

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Hemby Oy
- Y-tunnus: 2910554-3
- Yhteystiedot:
  - Katuosoite: Itämerenkatu 3B
  - Postinumero: 00180
  - Kaupunki: Helsinki
  - Puhelinnumero: 0102998299
  - Sähköposti: info@hemby.fi
- Yhteiseen palveluyksikköön* kuuluvien palveluntuottajien nimet, Y-tunnukset ja yhteystiedot

  *Palveluntuottajilla on mahdollisuus rekisteröidä yhteinen palveluyksikkö erilaisissa tilanteissa, joissa saman palveluyksikön palveluja tuottaa useampi rekisteröity palveluntuottaja. Tällainen voi olla esimerkiksi lääkärikeskus tai palvelukampus, jossa usea tuottaja toimii yhtenä toiminnallisena kokonaisuutena. Palveluntuottajilla voi olla esimerkiksi sopimus yhteisistä tiloista, välineistä, avustavasta henkilöstöstä, teknisestä rekisterinpidosta ja laskutuksesta vastaamista, mutta jokainen palveluntuottaja toimii asiakkaaseen tai potilaaseen nähden itsenäisesti, ja ne vastaavat viranomaisessa asioinnista kukin itsenäisesti.

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Hemby Oy
- Yhteystiedot:
  - Katuosoite: Itämerenkatu 3B
  - Postinumero: 00180
  - Kaupunki: Helsinki
  - Puhelinnumero: 0102998299
  - Sähköposti: info@hemby.fi
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:
  - Vastuuhenkilöt: Iris Raitaniemi ja Mimmi Saarinen
  - Sähköposti: info@hemby.fi
  - Puhelinnumero: 0102998299
- Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan* nimi ja yhteystiedot

  *Valtuutettu palveluntuottaja hakee yhteisen palveluyksikön rekisteröintiä ja ilmoittaa toimivansa valtuutettuna palveluntuottajana sopimukseen perustuen. Valtuutetulla palveluntuottajalla on toimivalta edustaa kaikkia niitä palveluntuottajia, joiden kanssa se on laatinut sopimuksen valtuutettuna palveluntuottajana toimimisesta. Palveluntuottajat antavat rekisteröinnin kannalta tarvittavat tiedot valtuutetulle palveluntuottajalle, jonka tehtävänä on varmistaa tietojen paikkansapitävyys ja toimittaa ne viranomaiselle. Valtuutettu palveluntuottaja vastaa tietojen oikeellisuudesta.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ja arvot

Hemby Oy on Suomen ensimmäinen koti- ja hoivapalvelu, joka on suunniteltu huomioimalla sekä asiakkaat että heidän omaisensa. Hemby Oy:ltä asiakkaat saavat tarvitsemansa tärkeimmät sosiaalipalvelut yhdestä paikasta. Hemby Oy:llä on satoja tyytyväisiä asiakkaita ja yritykselle on

myönnetty Suomalaisen Työn Liiton Yhteiskunnallinen yritys –merkki ja Avainlippu-merkki. Lisäksi Hemby Oy kuuluu Luotettava Kumppani-palveluun.

Hemby Oy:n asiakkaat saavat apua ja tukea arkeensa samalta tutulta ja nimetyltä henkilöltä, eli Hemby Oy:n osa-aikaiselta työntekijältä, “helpperiltä”. Palvelua tuotetaan aina asiakkaan tarpeen ja toiveen mukaisesti sekä sisällöltään että käyntien määrän suhteen. Osa-aikaisen työntekijän (helpperin) tuella asiakkaille mahdollistetaan esimerkiksi sujuva arki, säännöllinen huolenpito ja aktivoivan elämäntavan ylläpito. Työntekijästä (helppereistä) muodostuu usein sekä asiakkaiden, että heidän omaistensa luotettuja tukihenkilöitä. Lähtökohtaisesti jokaisella asiakkaalla on oma nimetty osa-aikainen työntekijä (helpperi). Mikäli asiakkaan palvelutarve on laajempi, Hemby Oy voi nimetä asiakkaalle yhden työntekijän (helpperin) sijasta oman helpperitiimin, joka vastaa käyntien toteutumisesta Hemby Oy:n asiakasvastaavien ohjauksella.

Hemby Oy:n tavoite on luoda avun vastaanottamisesta asiakkaille mahdollisimman sujuva ja vaivaton kokemus. Meitä kaikkia yhdistää se, että jokainen meistä tarvitsee jossakin kohdassa elämäänsä tukea ja turvaa arkeen, viimeistään vanhenemisen myötä. Oikea-aikaisella avulla pystytään ennaltaehkäisemään esimerkiksi vanhuuteen liittyvää pelkoa, yksinäisyyttä ja turvattomuuden tunnetta. Kenenkään ei pitäisi jäädä yksin arjen haasteiden kanssa. Haluamme olla asiakkaidemme ja heidän omaistensa luotettu kumppani läheisen hyvinvoinnin ylläpidossa, jopa parantamisessa sekä sujuvan arjen mahdollistamisessa.

Pyrimme aina pitämään aidosti huolta ja välittämään asiakkaistamme yksilöllisesti. Toimintamalliimme ei kuulu pelkän tehtävälistan suorittaminen, vaan kohtaamme asiakkaamme yksilöllisesti lämmöllä. Pyrimme aina löytämään asiakkaillemme parhaat ratkaisut arjen sujuvoittamiseksi erilaisiin elämäntilanteisiin.

Palvelut

Hemby Oy tuottaa sosiaalipalveluita asiakkailleen ilman sairaan- ja lääkehoidollisia toimenpiteitä. Hemby Oy on rekisteröity palveluntuottajaksi koko Suomen osalta viidessä sosiaali- ja vammaispalveluiden kategoriassa:

1. **Tukipalveluiden asiakkaat (Sosiaalihuoltolaki 19 §)** Tukipalveluina voidaan tarjota ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Tukipalveluiden asiakkaille Hemby Oy ei tarjoa kylvetysapua, mutta työntekijä voi toimia henkisenä turvana peseytymisen aikana. Työntekijöiltä, jotka työskentelevät tukipalveluiden asiakkaiden kanssa, ei vaadita sosiaali- tai terveydenhoitoalan koulutusta. Asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma yhteistyössä Hemby Oy:n ammattilaisten ja asiakkaan omaisen kanssa.
   - **Vastuuhenkilö:** Mimmi Saarinen ja Iris Raitaniemi

2. **Kotihoitoasiakkaat (Sosiaalihuoltolaki 19 a §, pl. Kotisairaanhoito)** Kotihoidolla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotihoitoasiakkaille Hemby Oy tarjoaa myös kylvetys- ja suihkutusapua. Kotihoidossa työntekijältä vaaditaan soveltuvaa sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutusta ja soveltuvaa

työkokemusta. Kotihoidossa korostuu asiakkaan fyysisen ja psyykkisen tilanteen arviointi, palvelusuunnitelman teko ja sen seuranta sosiaalialan ammattilaisen ja asiakkaan, sekä mahdollisuuksien mukaan hänen läheistensä kanssa yhteistyössä. Asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma yhteistyössä Hemby Oy:n ammattilaisten ja asiakkaan omaisen kanssa.

- **Omaishoidon tukeminen:** Hemby Oy tukee omaishoidon asiakkaitaan arjessa joko tukipalveluna tai kotihoidon asiakkaana. Hemby Oy:n palvelu on saatavilla palvelusetelillä useilla hyvinvointialueilla myös omaishoidossa, esimerkiksi omaishoidon lakisääteinen vapaa tai omaishoidon tuki.
- **Vastuuhenkilö:** Iris Raitaniemi

3. **Lapsiperheiden kotipalvelut (Sosiaalihuoltolaki 18 a §)** Lapsiperheiden kotipalveluilla tuotetaan hoivaa- ja huolenpitoa, tuetaan lapsen hoitoa ja kasvatusta, autetaan arjessa kuten aterioiden valmistamisessa, vaatteiden huollossa sekä kodin siisteydestä osana palveluntuotantoa. Lapsiperheiden kotipalvelussa työntekijältä vaaditaan riittävää sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutusta ja työkokemusta. Hemby Oy huomioi hyvinvointialuekohtaiset kriteerit työntekijöiden soveltuvuudesta. Asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma yhteistyössä Hemby Oy:n ammattilaisten ja asiakkaan omaisen kanssa.
   - **Omaishoidon tukeminen:** Hemby Oy tukee alle 18-vuotiaita omaishoidon asiakkaitaan arjessa joko tukipalveluna tai kotihoidon asiakkaana (lapsiperheiden kotipalvelu). Hemby Oy:n palvelu on saatavilla palvelusetelillä useilla hyvinvointialueilla myös omaishoidossa, esimerkiksi omaishoidon lakisääteinen vapaa.
   - **Vastuuhenkilö:** Mimmi Saarinen ja Iris Raitaniemi

4. **Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu (Vammaispalvelulaki 9 §)** Henkilökohtainen apu -palvelussa tuetaan asiakasta päivittäisissä toimissa, työssä tai opiskelussa sekä vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Henkilökohtainen apu -palvelussa työntekijältä ei vaadita sosiaali- tai terveydenhoitoalan koulutusta. Asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma yhteistyössä Hemby Oy:n ammattilaisten ja asiakkaan omaisen kanssa.
   - **Vastuuhenkilö:** Iris Raitaniemi

5. **Vammaisten henkilöiden valmennus, tuettu päätöksenteko ja erityinen osallisuuden tuki (Vammaispalvelulaki 7 §, 12 §, 14 §)** Palvelukokonaisuus pitää sisällään palveluita, jotka tukevat vammaisen henkilön arkea ja mahdollistavat heidän tarvitsemansa oikeudelliset palvelut. Palvelukokonaisuuden työntekijät valitaan ensisijaisesti koulutuksen ja kokemuksen perusteella; henkilöt, jotka ovat sosiaalihuollon ammattilaisia. Toissijaisena kriteerinä katsotaan työntekijän kokemusta vastaavista tehtävistä. Asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma yhteistyössä Hemby Oy:n ammattilaisten ja asiakkaan omaisen kanssa.
   - **Valmennus:** palvelun tarkoituksena on vahvistaa vammaisen henkilön itsenäisessä elämässä tarvittavia taitoja ja parantaa vammaisen henkilön toimintakykyä elämän muutostilanteissa.
   - **Tuettu päätöksenteko:** palvelun tarkoituksena on tukea vammaista henkilöä päätöksenteossa siten, että hän voi tehdä ja toteuttaa itse omaa elämäänsä koskevia päätöksiä.
   - **Erityisen osallisuuden tuki:** palvelun tarkoitus on turvata vammaisen henkilön oikeus osallistua ja päästä osalliseksi sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa ja vapaa-ajan

toiminnassa myös silloin, kun hän ei kykene itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtoaan sisällöstä tai kun henkilökohtainen apu ei ole hänelle sopiva palvelu.
- **Vastuuhenkilö:** Iris Raitaniemi

Hemby Oy:n työntekijöiden koulutusta ja kokemusta koskevista vaatimuksista on laajempi selvitys omavalvontasuunnitelman kappaleessa 3.3.

Palvelupiste: Hemby Hoivapalvelu

Koko Suomi: Sosiaalipalvelut: kotihoito (pl. kotisairaanhoito), tukipalvelut, lapsiperheiden kotipalvelut, henkilökohtainen apu, vammaisten henkilöiden valmennus, tuettu päätöksenteko ja erityinen osallisuuden tuki.

- Etelä-Karjala
- Etelä-Pohjanmaa
- Etelä-Savo
- Itä-Uusimaa
- Helsinki
- Kainuu
- Kanta-Häme
- Keski-Pohjanmaa
- Keski-Suomi
- Keski-Uusimaa
- Kymenlaakso
- Lappi
- Länsi-Uusimaa
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Päijät-Häme
- Satakunta
- Vantaa ja Kerava
- Varsinais-Suomi

- **Toimintayksikkö:** Hemby Oy:llä ei ole toimintayksikköä, sillä palvelut toteutetaan asiakkaan kotona tai muussa vastaavassa asiakkaan määrittelemässä sijainnissa.
- **Asiakasryhmät:** Hemby Oy:n palvelut ovat suunnattu seuraaville kohderyhmille: ikäihmiset, muut kuin ikäihmiset, vammaiset ja lapset sekä lapsiperheet.
- **Sopimus:** Hemby Oy tekee asiakkaan tarvekartoituksen pohjalta palvelusuunnitelman, jonka pohjalta tehdään toistaiseksi voimassa oleva palvelusopimus. Hemby Oy:n sopimus on mahdollisimman joustava asiakkaille; sopimuksen voi purkaa ilman määräaikaa välittömästi. Palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä käydään myös läpi asiakkaan ja heidän omaistensa kanssa keskeiset tavoitteet palvelulle.

- **Palveluseteli- ja ostopalvelutoiminta:** Osa palveluista tuotetaan hyvinvointialueille palvelusetelitoiminnalla tai muutoin ostopalveluna. Hyvinvointialueen kautta tulleiden palvelusetelillä palvelua ostavien asiakkaiden kohdalla hyvinvointialue tekee palvelutarpeenkartoituksen ja määrittää asiakkaan palvelutarpeen – Hemby Oy palvelusetelituottajana tekee toteuttamissuunnitelman asiakkaan kanssa.
- **Alihankinta:** Hemby Oy:n tuottamat palvelut ovat itse tuotettuja osa-aikaisen henkilöstön puolesta.
    - *Hemby Oy tarjoaa kumppaniverkon kautta tärkeitä täydentäviä palveluita, kuten fysioterapiaa ja jalkahoitoa. Terveydenhuollon palvelujen välittäminen ei ole yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain tarkoittamaa terveydenhuollon palvelua, minkä vuoksi välittäjäyhtiötä ei katsota terveydenhuollon palvelun tuottajaksi, eikä se näin ollen tarvitse lupaa toimintaansa. Sen sijaan ne yhtiöt/ammatinharjoittajat, joiden tuottamaa terveydenhuollon palvelua yhtiö välittää (kuten fysioterapia), tarvitsevat yksityisesti toimiessaan em. lain tarkoittaman luvan tai rekisteröinnin terveydenhuollon palvelujen tuottamista varten. Hemby Oy varmistaa, että sen käyttämät yhteistyökumppanit täyttävät tarvittavat kriteerit. Hemby Oy ei käytä alihankintaa palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa.*

1.4 Päivitys

Muutokset omavalvontasuunnitelmaan	**Päivämäärä**
Omavalvontasuunnitelmaa päivitetty: Lisätty tieto hyvinvointialueen kautta tulleiden palvelusetelillä palvelua ostavien asiakkaiden vastuunjaosta hyvinvointialueen kanssa (kohta 1.3.) Lisätty tieto Lupa- ja valvontaviraston tekemästä selvityksestä (Liite 2) ja Hemby Oy:n vastineesta sekä laajan riskien ja vaarojen selvitys- ja arviointityökalun käyttöönotosta osaksi omavalvontaa (kohta 5.1). Päivitetty päihdeohjelma lisätty omavalvontasuunnitelmaan (kohta 3.3.5).	27.8.2026
Omavalvontasuunnitelmaa päivitetty: Soteri-rekisteröinnin laajentumisen myötä Hemby hoivapalvelu kattaa palvelupisteenä kaikki Suomen hyvinvointialueet.	28.5.2026
Omavalvontasuunnitelmaa päivitetty: kokonaisuus käyty läpi ja poistettu turhaa toistoa sisällöstä. Vastuuhenkilöt päivitetty kullekin palvelukategorialle. Palvelun valmius- ja jatkuvuuden hallinnan osioon lisätty maininta nimetyistä asiakasvastaavista. Liite 2: kooste alkuvuoden 2026 omavalvonnasta (ilmoitusvelvollisuuden noudattaminen)	23.4.2026

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetty seuraavien osa-alueiden osalta: tekstiä siistitty toiston välttämiseksi, selkeämpi maininta siitä, että Hemby Oy ei tarjoa sairaanhoidollisia palveluita sekä omien havaintojen raportointi, liite 2.	20.12.2025
Omavalvontasuunnitelmaa päivitetty: palautteen kerääminen asiakkaalta, vaara- ja riskitilanteihin liittyvä koulutusmateriaali henkilöstölle, ilmoitusvelvollisuus-osiota täsmennetty.	26.8.2025
Omavalvontasuunnitelma täydennetty vammaisten henkilöiden palvelujen osalta.	25.3.2025
Omavalvontasuunnitelman hyväksyjän tiedot ja päivämäärä lisätty.	13.2.2025
Omavalvontasuunnitelman kirjoitusasun muutoksia ja korjauksia.	4.2.2025
Omavalvontasuunnitelmaa päivitetty Soteri-ilmoituksen vuoksi (ydinmuutokset: vammaispalveluiden lisääminen ja vastuuhoitajaa koskevat muutokset).	10.1.2025
Omavalvontasuunnitelma päivitetty vastaamaan THL:n mallipohjaa.	10.12.2024
Päivitetty omavalvontasuunnitelmaan lapsiperheiden kotipalvelu osana Hembyn palveluvalikoimaa.	30.5.2024
Päivitetty sosiaaliasiamiesten yhteystiedot hyvinvointialueittain ja omavalvontasuunnitelman päivityksen sykli (4kk välein).	25.4.2024
Päivitetty laki- ja sosiaaliterveydenhuollon valvonnan osalta, termistöä muutettu.	11.4.2024
Laaja tarkistus ja päivitys.	25.3.2024

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Vastuujako ja laatiminen

Omavalvontasuunnitelmaa pidetään tärkeänä osana Hemby Oy:n kehitys- ja laadunseurantatoimenpiteitä ja sitä päivitetään säännöllisesti, kuitenkin vähintään kolme kertaa vuodessa. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu seuraavat henkilöt, joilla on myös valtuudet hyväksyä omavalvontasuunnitelman versiot:

- Richard Nordström, toimitusjohtaja
- Krista Bergström, liiketoimintajohtaja
- Iris Raitaniemi, vastuuhoitajapäällikkö
- Mimmi Saarinen, vastuuhoitaja
- Laura Mäenniemi, asiakaspalvelujohtaja
- Demi Brown, asiakaspalvelujohtaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen:

Viimeisin versio hyväksytty 27.8.2026.

Richard Nordström

Richard Nordström
Toimitusjohtaja

Omavalvonnan osaamisen varmistaminen ja julkaisu

Hemby Oy:n omavalvontasuunnitelma on työväline, joka ohjaa henkilöstön työtä ja toimintaa. Suunnitelman sisältö on perehdytetty kokoaikaiselle henkilöstölle, jotka ovat myös päävastuussa omavalvontasuunnitelman noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä tiedotetaan ja toimintaperiaatteiden noudattamista seurataan päivittäisessä työskentelyssä. Toimistotyöntekijöillä on vapaa pääsy omavalvontasuunnitelmaan Hemby Oy:n sisäisestä rekisteristä. Omavalvontasuunnitelman versiot säilytetään myös kyseisessä rekisterissä, joten henkilöstö voi tutustua tarvittaessa myös aikaisempiin versioihin.

Koko henkilöstö voi tutustua omavalvontasuunnitelman sisältöön osa-aikaisen henkilöstön (helpperit) intrasta. Hemby Oy:n verkkosivuilta on löydettävissä julkisesti saatavilla oleva omavalvontasuunnitelma (https://www.hemby.fi).

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Hemby Oy:lla on yksi palveluyksikkö, jonka osoite ja fyysinen tila on Hemby Oy:n toimisto Helsingissä. Muutoin Hemby Oy:n tuottamat sosiaalipalvelut tuotetaan asiakkaiden kotona tai muussa vastaavassa asiakkaan osoittamassa sijainnissa.

Hemby Oy:n omavalvonnan vastuut ja organisaation johtamisjärjestelyt noudattavat yhtenäistä mallia. Hemby Oy:n toimitusjohtaja Richard Nordström, asiakaspalvelujohtaja Demi Brown sekä vastuuhenkilöt Iris Raitaniemi ja Mimmi Saarinen osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Käytännön toteuttamisesta vastaavat pääasiassa Demi Brown, Iris Raitaniemi ja Mimmi Saarinen koko asiakaspalveluhenkilöstön kanssa. Hemby Oy:n asiakaspalveluhenkilöstön muodostavat esihenkilöt Laura Mäenniemi, Demi Brown, Amanda Jalonen ja vastuuhoitajat Iris Raitaniemi sekä Mimmi Saarinen. Hemby Oy:n asiakasvastaavia ovat Mikaela Sundholm, Veera Honkonen, Ina Johansson ja Janika Souranmaa.

Asiakaspalveluhenkilöstön ydintehtäviin kuuluu:

- Uusien asiakastilausten käsittely
- Olemassa olevien asiakaspyyntöjen käsittely
- Kaikki asiakaspalvelu ja kommunikaatio asiakkaille
- Omien asiakkuuksien hallinta
- Asiakkaiden palvelusuunnitelman ja -sopimusten ja palvelun tavoitteiden laadinta
- Asiakkaiden palvelusuunnitelmien seuranta ja päivitys (jatkuvuuden varmistaminen)
- Uusien osa-aikaisten helpperien perehdyttäminen, kouluttaminen, työsuhteen muu hallinnointi sekä työntekijän monipuolinen tuki työtehtävissä
- Laadunvalvonta osana palvelutuotantoa

Riski-, poikkeus- ja vahinkotilanteissa Hemby Oy ratkaisee tilanteen seuraavaa suunnitelmaa noudattaen (ensisijaisuusjärjestys):

1. Tilanne käsitellään ensisijaisesti kirjallisesti asiakkaan ja hänen mahdollisen omaisensa kanssa sähköpostitse. Tarvittaessa asia voidaan käydä läpi myös puhelimitse.

2. Tilanne ratkaistaan jalkauttamalla Hemby Oy:n osa-aikainen työntekijä, “helpperi” (asiakkaalle nimetty avustaja, hoitaja tai siivooja) asiakaskäynnille.
3. Tilanne ratkaistaan jalkauttamalla Hemby Oy:n sijaistava osa-aikainen työntekijä, “helpperi” paikan päälle.
4. Tilanne ratkaistaan jalkauttamalla Hemby Oy:n asiakaspalveluhenkilöstön asiakasvastaava asiakaskäynnille.
5. Tilanne ratkaistaan jalkauttamalla asiakaspalveluhenkilöstön esihenkilöt Laura Mäenniemi, Demi Brown tai vastuuhoitajat Iris Raitaniemi tai Mimmi Saarinen asiakaskäynnille.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hemby Oy mahdollistaa asiakkaan pääsyn yrityksen tuottamien sosiaalipalveluiden piiriin tilauksen yhteydessä, joka tehdään puhelimitse, sähköpostitse, yrityksen verkkosivujen kautta tai puhelimen asiakassovelluksen kautta. Tilauksen teon jälkeen Hemby Oy varmistaa osaavan henkilökunnan saatavuuden asiakkaan lähialueella ja aikatauluttaa ensimmäisen tutustumiskäynnin/asiakaskäynnin. Tilauksen yhteydessä mahdollisten arvonlisäverottomien palveluiden tarjoamisen ohella tehdään arvio asiakkaan toimintakyvystä, jolloin varmistutaan siitä, onko asiakas oikeutettu arvonlisäverottoman palvelun vastaanottajaksi. Tilauksen yhteydessä laaditaan myös alustava palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa, joka vahvistetaan tutustumiskäynnin/ensimmäisen asiakaskäynnin yhteydessä. Ensimmäisellä käynnillä ovat läsnä seuraavat henkilöt:

1. Asiakas
2. Osa-aikainen työntekijä, eli asiakkaalle nimetty helpperi
3. Asiakkaan omainen (tilatun palvelun mukaisesti ja/tai mahdollisuuksien mukaan)
4. Tarpeen mukaan Hemby Oy:n asiakasvastaava tai vastuuhenkilö

Mikäli asiakkaan asuinalueella ei ole saatavilla jo olemassa olevaa osa-aikaista henkilöstöä, Hemby Oy käynnistää rekrytointiprosessin, jolloin on mahdollista, että palvelun aloitus viivästyy. Mahdollisesta viivästymisestä kommunikoidaan asiakkaalle läpinäkyvästi.

Ensimmäisen käynnin jälkeen asiakkaalle ja/tai heidän omaiselleen lähetetään palvelusopimus ja mahdollinen jatkuva palvelu aloitetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti. Hemby Oy tuottaa palveluita myös yksittäisissä käyntitarpeissa, joten asiakkaan palvelutarpeen ei tarvitse olla jatkuva palveluun pääsyä varten.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	**Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)**	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
Asiakaspalvelun puhelinlinjojen ruuhkautuminen	Pieni	Hemby Oy varmistaa, että yrityksessä on riittävä määrä asiakaspalveluhenkilöstöä linjoilla vastaamassa asiakkaiden yhteydenottopyyntöihin. Pääsääntöisesti uusien ja olemassa olevien asiakkaiden yhteydenottoon vastataan suoraan puhelimitse. Mikäli puhelu menee vastaajaan, asiakkaalle soitetaan takaisin 10 minuutin–3 tunnin sisällä Hemby Oy:n asiakaspalvelun

		aukioloaikoina arkisin klo 9–17 välillä. Sähköpostitse tulleisiin yhteydenottoihin vastataan samalla periaatteella.
Asiakkaan alueella on heikko saatavuus asiakaskäyntejä tekevistä osa-aikaisista helppereistä	Keskisuuri	Hemby Oy pyrkii lähtökohtaisesti auttamaan asiakasta riippumatta henkilöstön saatavuudesta. Mikäli saatavuutta ei voida varmistaa, asiakas ohjataan toisen palvelun piiriin ennen palvelun aloittamista.
Kiireellisen käyntipyynnön/tilauksen käsittely	Keskisuuri	Hemby Oy:n prosesseissa on otettu huomioon asiakastarpeiden kiireellisyys. Pääsääntöisesti Hemby Oy pystyy tuottamaan palvelun, vaikka käyntitarve tulee lyhyellä (24 h tai alle) varoitusajalla. Asiakaspyynnön kiireellisyyden riskiarvioinnissa on myös alueellisia eroja. Suurissa kaupungeissa riski on pieni, mutta pienissä kunnissa riskin katsotaan olevan suurempi.
Asiakaspyyntö vastaanotetaan asiakaspalvelun aukioloajan ulkopuolella	Pieni	Hemby Oy:n asiakaspalvelu on auki arkisin klo 9–17 välillä. Mikäli asiakas ottaa yhteyttä tai lähettää tilauksen palvelulle näiden aikojen ulkopuolella, Hemby Oy:n asiakaspalvelu pääsee käsittelemään pyynnön viiveellä, kun asiakaspalvelu aukeaa seuraavan kerran.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hemby Oy tekee yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa muun muassa palvelusetelitoiminnassa. Hemby Oy varmistaa yhteistyön toimivuuden noudattamalla palvelusetelien sääntökirjoja. Muiden ostopalveluiden tai hankintakokonaisuuksien osalta Hemby Oy toimii hankintakokonaisuuden sopimuksen mukaisesti.

Hemby Oy ei tuota sairaanhoidollisia (terveydenhoidollisia) toimenpiteitä osana palveluaan. Mikäli Hemby Oy:n asiakas tarvitsee terveydenhoidollista palvelua, Hemby Oy tukee asiakasta neuvomalla ja ohjaamalla asiakasta muiden palveluiden piiriin. Tarvittaessa Hemby Oy neuvoo asiakasta hakeutumaan hyvinvointialueen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluihin. Mikäli asiakas kaipaa sairaanhoidollista ja/tai lääkärin puolesta tapahtuvaa käyntiä yksityisen palvelutuottajan puolesta, Hemby Oy ohjaa asiakkaan yhteistyökumppanin piiriin, mikäli alueella toimii Hemby Oy:n yhteistyökumppani. Käyntiä ei tehdä kuitenkaan alihankintana.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaavat henkilöt:
- Richard Nordström, toimitusjohtaja
- Demi Brown, asiakaspalvelujohtaja
- Iris Raitaniemi, vastuuhoitajapäällikkö
- Mimmi Saarinen, vastuuhoitaja

Hemby Oy pyrkii kaikissa tilanteissa takaamaan asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisten käyntien jatkumisen ilman keskeytystä. Hemby Oy:n sisäisesti kehittämä järjestelmä tukee palvelusuunnitelman jatkuvuutta muun muassa automatisoinnin kautta. Automatisointia hyödynnetään esimerkiksi sairastapauksissa tuuraajan takaamisessa tarvittaessa nopealla aikataululla ja mahdollisen työsuhteen lopetuksen yhteydessä uuden nimetyn osa-aikaisen työntekijän (helpperin) järjestämisessä. Hemby Oy:n järjestelmä osoittaa myös automaattisesti, mikäli asiakkaan käynnit poikkeavat palvelusuunnitelmasta. Järjestelmän avulla poikkeavuuksiin pystytään reagoimaan nopealla aikataululla, jolloin tilanne selvitetään asiakkaan, osa-aikaisen työntekijän (helpperin) ja/tai asiakkaan omaisen kanssa yhteistyössä.

Hemby Oy:n asiakkaiden, ja tätä myötä henkilöstön lisääntyessä, sairastapaukset ja mahdolliset työsuhteen irtisanomiset ovat palvelutoiminnassa arkisia tilanteita. Näissä tilanteissa palvelusuunnitelman ja käyntien jatkuvuus pystytään lähtökohtaisesti takaamaan ilman keskeytystä. Tilanteissa Hemby Oy ottaa huomioon myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden varmistamalla, että uusi osa-aikainen nimetty työntekijä (helpperi) vastaa asiakkaan toiveita ja tarpeita.

Hemby Oy:n palvelu- ja toimintamalli perustuu siihen, että asiakkailla on aina oma nimetty työntekijä (helpperi) tai helpperitiimi. Työntekijät (helpperit) työskentelevät osa-aikaisesti ja heillä on

asiakaskäyntejä välillä 1,5 h- 10 h viikossa. Yhdellä työntekijällä (helpperillä) ei siis lähtökohtaisesti ole suurta määrää omia nimettyjä asiakkaita. Tämän takia yhden työntekijän poissaolo ei tyypillisesti vaikuta suureen määrään asiakkaita, joten poissaolo on hallittavissa ketterästi ja suhteellisen pienellä vaivalla.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään Hemby Oy:n kokoaikaisen henkilöstön puolesta asiakasvastaava. Asiakasvastaavan vastuulla on olla asiakkaaseen yhteydessä vähintään kahdesti vuodessa, jolla varmistetaan palvelusuunnitelman ajantasaisuus, palvelusuunnitelman toteutuminen, sekä ennakoidaan mahdollisia palvelutarpeen muutoksia tulevaisuudessa. Jos asiakkaan palvelusuunnitelmassa on suuri määrä käyntejä (esim. 2krt/pv) tai muutoin palvelusuunnitelman noudattaminen on kuvattu erittäin tärkeäksi, asiakkaalle nimetään kaksi asiakasvastaavaa. Kyseisten asiakkaiden osalta palvelusuunnitelman noudattamista seurataan päivätasolla, jolla varmistetaan käyntien toteutuminen.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	**Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)**	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
Nimetyn työntekijän (helpperin) työsuhteen loppuminen	Pieni-suuri	Hemby Oy: asiakkaiden asiakassuunnitelman jatkuvuuden osalta suurin riski on osa-aikaisen helpperin työsuhteen loppuminen. Tilanteessa Hemby Oy pystyy lähtökohtaisesti varmistamaan uuden nimetyn osa-aikaisen työntekijän asiakkaalle ja tätä myötä palvelusuunnitelman käyntien jatkumisen ilman muutoksia. Mikäli muutoksia tai viivettä käyntien jatkumisessa tapahtuu, asiasta kommunikoidaan asiakkaalle läpinäkyvästi. Suuremmissa kaupungeissa riski nähdään pienenä tai keskisuurena. Pienemmissä kunnissa riski on suurempi, sillä Hemby Oy:llä ei välttämättä ole alueella valmiina jo rekrytoitua osa-aikaista henkilöä. Riskin suuruus kasvaa myös tilanteessa, jossa työsuhde lopetetaan nopealla aikataululla, jolloin tämä luo lisää painetta palvelusuunnitelman jatkuvuuden varmistamiselle.
Nimetyn työntekijän (helpperin) sairastuminen, eli	Keskisuuri	Hemby Oy:n prosesseissa on otettu laajasti huomioon henkilöstön sairastapaukset. Lähtökohtaisesti Hemby Oy pystyy takaamaan tuuraajaan asiakaskäynnille pieniä paikkakuntia

asiakaskäynnin siirto tai peruuntuminen		lukuun ottamatta. Vaihtoehtoisesti tuurausta ei toteuteta, jos asiakas näin toivoo. Mikäli asiakkaalla on oma nimetty tiimi, tuuraustarpeet hoituvat tiimin sisäisen koordinaation kautta. Hemby Oy:n järjestelmä myös ehdottaa automaattisesti käyntien tuuraustilanteessa työntekijöitä, jotka ovat aikaisemmin tehneet asiakkaan luona mahdollisen tuurauskäynnin. Mikäli sairastapaus tapahtuu asiakaspalveluaikojen ulkopuolella, Hemby Oy ei voi taata sijaisen järjestymistä. Osa-aikainen työntekijä (helpperi) on ohjeistettu olemaan sairastapauksissa suoraan yhteydessä asiakkaaseen ja ilmoittamaan poissaolosta. Lisäksi Hembyn järjestelmä lähettää asiakkaalle ja/tai omaiselle automaattisesti viestin, mikäli osa-aikainen työntekijä (helpperi) peruu käynnin sovelluksen kautta alle 24 tuntia ennen käynnin alkamista. Riski-, poikkeus- ja vahinkotilanteissa (ks. Luku 2) on kuvattu prosessi, jossa tarvittaessa jalkautetaan Hemby Oy:n henkilöstöä, kuten vastuuhoitaja, asiakaskäynnille.
Asiakkaan käyntien turvaaminen nimetyn työntekijän (helpperin) loman tai muun pidemmän poissaolon ajalle	Pieni- keskisuuri	Hemby Oy:n asiakkaiden asiakassuunnitelman jatkuvuuden osalta yksi tunnistetuista riskeistä on tuuraavan henkilön löytäminen oman nimetyn työntekijän (helpperin) loman tai muun pidemmän poissaolon ajalle. Tyypillisesti lyhyet poissaolot, kuten yhden viikon kestoiset tuuraustarpeet ovat pääsääntöisesti vaivattomia toteuttaa. Mikäli kyseessä on pidempi poissaolo, tämä voi puolestaan aiheuttaa asiakkaalle laatustandardeistamme poiketen työntekijän vaihtelevuutta, sillä pitkälle poissaololle on haastavampaa varmistaa pysyvä tuuraaja.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Hemby Oy:n sosiaalipalveluiden tuotannossa noudatetaan korkeita laatukriteerejä. Asiakkaiden ja kaikkien työntekijöiden hyvinvointi on toiminnan keskiössä kaikissa tilanteissa. Hemby Oy:lla on näin ollen palvelun laadun takaamista varten luotu kanavat, joilla sekä asiakkaat, Hemby Oy:n työntekijät, osa-aikaiset (helpperit) ja kokoaikainen henkilöstö voivat jättää palautetta tehokkaasti ja käyntikohtaisesti. Hemby Oy on oppiva organisaatio – laadunseurannan tulokset käydään läpi tasaisin väliajoin ja toimintaa kehitetään saadun palautteen avulla ketterästi.

Hemby Oy:lla on käytössään läpinäkyvät ja reaaliaikaiset kanavat laadun ja turvallisuuden varmistamista varten kaikille palvelua koskettaville sidosryhmille.

Laadunseuranta käyntien yhteydessä

- **Asiakkaat:** Hemby Oy:n asiakastietojärjestelmän myötä asiakkailla ja asiakkaiden omaisilla on pääsy Hemby Oy:n puhelinsovellukseen. Omaisen saama mahdollinen näkymä sovellukseen riippuu sekä tuotettavasta palvelusta sekä asiakkaan antamasta luvasta näkyvyydelle. Puhelinsovelluksella asiakas ja omainen voivat seurata palvelusuunnitelman toteutumista käyntikohtaisesti. Käynnin lopussa Hemby Oy:n osa-aikainen työntekijä (helpperi) tekee käyntikirjauksen, joka pohjautuu asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Asiakas ja hänen omaisensa voivat arvioida käynnin sujumisen asteikolla 1–5 (1=välttävä, 5= erinomainen). Lisäksi asiakkaalla ja hänen omaisellaan on mahdollisuus jättää arvosteluun myös kirjallista palautetta. Mikäli asiakkaan antama arvosana on 3 tai alle, Hemby Oy:n asiakaspalveluhenkilöstö käy läpi arvostelun sisällön ja tilanteen asiakkaan kanssa puhelimitse tai sähköpostitse. Tilanne selvitetään aina tapauskohtaisesti.
    - **Muut kanavat, sähköposti ja puhelu**: Avointa palautetta kerätään edellä mainittujen kanavien lisäksi sähköpostilla sekä puhelimitse. Näitä kanavia pitkin vastaanotetut palautteet käsitellään ja selvitetään aina tapauskohtaisesti asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa ilman tarpeetonta viivettä.
    - **Muut kanavat, Hemby Oy:n työntekijä (helpperi):** Mikäli asiakas ei itse pysty käyttämään edellä mainittuja palautekanavia ikänsä tai terveydellisen tilansa vuoksi (kuten sähköpostia, sovellusta tai puhelinta), palaute vastaanotetaan oman nimetyn työntekijän (helpperin) välityksellä sovelluksen kautta (alla) tai avoimia palautekanavia hyödyntäen.

- **Osa-aikainen henkilöstö (helpperit):** Hemby Oy:n asiakastietojärjestelmän myötä työntekijälle (helppereille) annetaan henkilökohtainen pääsy Hemby Oy:n puhelinsovellukseen. Puhelinsovelluksella työntekijä (helpperi) pääsee seuraamaan, muuttamaan ja lisäämään asiakaskäyntejä kalenteriinsa. Palvelusuunnitelman mukaisten käyntien jälkeen työntekijä (helpperi) kirjaa käynnin. Kirjauksen jälkeen työntekijä (helpperi) voi arvioida käynnin sujumisen asteikolla 1–5 (1=välttävä, 5= erinomainen). Työntekijällä (helpperillä) on mahdollisuus jättää myös kirjallista palautetta, joka jaetaan ainoastaan Hemby Oy:n asiakasvastaaville (tai muille hallinnon työntekijöille). Mikäli työntekijän (helpperin) antama arvosana on 3 tai alle, Hemby Oy:n asiakaspalveluhenkilöstö käy läpi arvostelun sisällön työntekijän kanssa puhelimitse tai sähköpostitse. Tilanne selvitetään aina tapauskohtaisesti.

Laadunseuranta tasaisin väliajoin NPS-kyselyllä

- **Asiakkaat:** Asiakkaat ja heidän omaisensa saavat tasaisin väliajoin NPS-kyselyn sovelluksessa *(Kuinka todennäköisesti suosittelet Hemby Oy:n palveluita tutuillesi asteikolla 1–10?).* Mikäli arvosana on 6 tai alle, Hemby Oy:n asiakaspalveluhenkilöstö selvittää tilanteen asiakkaan kanssa puhelimitse tai sähköpostitse. Tilanne selvitetään aina tapauskohtaisesti.

- **Osa-aikainen henkilöstö (helpperit):** Helpperit saavat tasaisin väliajoin NPS-kyselyn sovelluksessa *(Kuinka todennäköisesti suosittelet Hemby Oy:ta työnantajana asteikolla 1–10?).* Mikäli arvosana on 6 tai alle, Hemby Oy:n asiakaspalveluhenkilöstö selvittää tilanteen työntekijän (helpperin) kanssa puhelimitse tai sähköpostitse. Tilanne selvitetään aina tapauskohtaisesti.

Henkilöstöä koskevat laadulliset periaatteet

Tarkasteluajanjaksolla (vuosi 2024 ja 2025) Hemby Oy:n osa-aikaisista työnhakijoista (helpperihakijoista) 5 %:n kanssa edetään työhaastatteluun ja/tai työsopimuksen solmimiseen. Työsopimuksen osalta noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

Henkilökuntaa koskevat vaatimukset palvelualueittain

- **Tukipalvelut (Sosiaalihuoltolaki 19 §):** Sosiaalihuollon tukipalveluissa avustajien koulutuksella ja kokemuksella ei ole rajoittavia säännöksiä sosiaalihuoltolain tai Lupa- ja Valvontaviraston puolesta. Hemby Oy kuitenkin noudattaa kaikissa rekrytoinneissa tarvittavan korkeaa vaatimustasoa palvelun laadun varmistamiseksi. Osa tukipalvelukäynneistä suoritetaan sote-alan koulutetun (esimerkiksi sairaanhoitajan, lähihoitajan, hoiva-avustajan tai sosionomin) puolesta. Mikäli hakijalla ei ole sote-alan koulutusta, pääsääntöisesti edellytyksenä on, että hakijalla olisi kokemusta sosiaalialalla työskentelystä, kuten henkilökohtainen avustaja, koulunkäyntiavustaja, liikunnan ohjaaja, omaishoitaja, ammattisiivooja ym. Kokemus omien vanhempien, isovanhempien, lasten tai muun läheisen henkilön hoitamisesta Hemby Oy:n tukipalveluja vastaavissa tehtävissä katsotaan myös eduksi rekrytointitilanteessa.

- **Kotihoito (Sosiaalihuoltolaki 19 a §, pl. Kotisairaanhoito)**: Sosiaalihuollon kotihoidon palveluissa helppereiltä edellytetään sote-alan koulutus (esimerkiksi sairaanhoitaja, lähihoitaja tai hoiva-avustaja). Palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa noudatamme hyvinvointialueen palvelusetelikäsikirjan määrittämiä pätevyysvaatimuksia.

- **Lapsiperheiden kotipalvelut (Sosiaalihuoltolaki 18 a §)**: Sosiaalihuollon lapsiperheiden kotipalveluissa helppereiltä edellytetään sote-alan koulutus (esimerkiksi sairaanhoitaja, sosionomi tai lähihoitaja/lastenhoitaja). Hoiva-avustajat eivät suorita lapsiperheiden kotipalveluiden asiakaskäyntejä.

- **Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu (Vammaispalvelulaki 9 §)** Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu ja erityinen tuki –palveluissa avustajien koulutuksella ja kokemuksella ei ole rajoittavia säännöksiä sosiaalihuoltolain tai Lupa- ja Valvontaviraston puolesta. Hemby Oy kuitenkin noudattaa kaikissa rekrytoinneissa

tarvittavan korkeaa vaatimustasoa palvelun laadun varmistamiseksi. Mikäli hakijalla ei ole sote-alan koulutusta, pääsääntöisesti edellytyksenä on, että hakijalla olisi kokemusta sosiaalialalla työskentelystä, kuten henkilökohtainen avustaja, koulunkäyntiavustaja, liikunnan ohjaaja, omaishoitaja, ammattisiivooja ym. Kokemus omien apua tarvitsevien läheisten hoitamisesta vastaavissa tehtävissä katsotaan myös eduksi rekrytointitilanteessa.

- **Vammaisten henkilöiden valmennus, tuettu päätöksenteko ja erityinen osallisuuden tuki (Vammaispalvelulaki 7 §, 12 §, 14 §)** Vammaispalvelulain palvelukokonaisuudessa Hemby Oy:n työntekijöiltä suositaan ensisijaisesti sosiaalihuollon ammattitutkintoa. Työntekijällä voi olla myös terveydenhuollon ammattitutkinto. Mikäli työntekijällä ei ole sosiaali- tai terveydenhuollon ammattitutkintoa, Hemby Oy edellyttää, että hakijalla on työkokemusta vastaavista tehtävistä, joten hän on aikaisemmin työskennellyt vammaisten henkilöiden kanssa.

Kaikilta osa-aikaisilta työntekijöiltä (helppereiltä) olemme edellyttäneet vuoden 2024 alusta alkaen rikosrekisteriotteen tarkastamista valvontalain mukaisesti (ote iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskentelyyn). Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä helppereiltä edellytämme rikosrekisteriotteen tarkastamista valvontalain mukaisesti (ote lasten kanssa toimimiseen, työntekijän ote).

Riskien tunnistaminen osana laadunhallintaa

Koko toiminnan riskien (erit. asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien) tunnistaminen on lähtökohtana omavalvonnalle. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa koko henkilöstö, yhteistyökumppanit, asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun liittyviä epäkohtia. Hemby Oy rohkaisee kaikkia edellä mainittuja sidosryhmiä aktiivisesti kertomaan kehitysehdotuksia palvelumalliin ja toimintatapoihin riskitilanteiden välttämiseksi sekä toiminnan kehittämistä varten. Kehitysehdotusten lisäksi sidosryhmiä rohkaistaan tuomaan esille heidän havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja muut riskit. Kehitysehdotusten, epäkohtien ja puutteiden ilmoituskanavista ja tiedottamisen prosessista lukee lisää omavalvontasuunnitelman luvussa 4.

Läpinäkyvän tiedottamisen lisäksi Hemby Oy pyrkii jatkuvasti kehittämään prosessejaan, mikä edesauttaa riskitilanteilta välttymistä. Riskienhallinnan lähtökohtana on suunnitelmallisuus toimivien käytäntöjen kehittämisessä, jonka avulla Hemby Oy voi ennaltaehkäistä, välttää ja minimoida riskitilanteiden tapahtuminen.

Huoli- ja lastensuojeluilmoitus

Hemby Oy:n periaatteisiin kuuluu asiakkaasta huolehtiminen soveltuvin osin myös tilanteissa, joihin palveluntuottajan vastuu ei ulotu. Periaatteen taustalla on ajatus, että emme jätä asiakasta pulaan, mikäli elämäntilanteessa on kriisitilanne. Tarpeen vaatiessa Hemby Oy tekee asiakkaasta huoli-ilmoituksen, mikäli työntekijällä herää huoli asiakkaan hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta. Alle 18-vuotiaiden asiakkaiden tapauksessa Hemby Oy tekee lastensuojeluilmoituksen, mikäli työntekijällä herää huoli alaikäisestä asiakkaasta ja olosuhteet edellyttävät lastensuojelun tarpeen

selvittämistä. Kiireellisessä lastensuojelutilanteessa Hemby Oy asiakasvastaavat ja/tai työntekijät (helpperit) hälyttävät tarvittaessa lastensuojelun päivystävän viranomaisen lisäksi poliisin (112).

Kaikissa hätätilanteissa työntekijöitä (helppereitä) on ohjeistettu soittamaan asiakkaan puolesta hätänumeroon 112.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Hemby Oy:lla on käytössään yksi toimitila, joka sijaitsee Helsingin Ruoholahdessa. Asiakaskäynnit tapahtuvat asiakkaan kotona tai muussa heidän osoittamassaan sijainnissa. Hemby Oy:n Helsingin toimitilassa työskentelee vajaa 20 kokoaikaista hallintohenkilöä.

Hemby Oy:n työterveyskumppani Terveystalo suorittaa työpaikkaselvityksiä säännöllisesti, sisältäen sekä henkilöstökyselyn että toimitilatarkastuksen. Työpaikkaselvitykset tehdään työntekijäryhmittäin, kohdistuen toimistotyöhön sekä osa-aikaisen henkilöstön (helpperien) työhön. Viimeisimmät työpaikkaselvitykset on tehty seuraavasti:

- Vuonna 2024: toimistotyön työpaikkaselvitys 13.2.2024
- Vuonna 2024: avustustyön työpaikkaselvitys 20.6.2024.
- Vuonna 2026: lapsiperheiden kotipalvelun työpaikkaselvitys 24.2.2026.

Hemby Oy käyttää toiminnassaan välineitä, jotka vaihtelevat kunkin palvelun osalta. Kotihoidon palvelussa Hemby Oy voi jakaa asiakaskäyntejä tekeville osa-aikaisille työntekijöille (helppereille) suihkuessun, kenkäsuojat, käsidesin, kasvomaskin ja hanskat, kun hoitajan käynnin tehtävien sisältö edellyttää näitä välineitä. Siivouspalvelun osalta Hemby Oy hyödyntää lähtökohtaisesti hajustamattomia pesuaineita kuhunkin tilaan ja mikrokuituliinoja kuhunkin tarkoitukseen, kertakäyttöhanskoja sekä ikkunanpesuaineita ja -välineitä. Asiakaskäynneillä hyödynnetään asiakkaan imuria ja moppia.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukaisesti Hemby Oy:n asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa Richard Nordström, Aleksi Hoffman, Demi Brown, Iris Raitaniemi ja Mimmi Saarinen. Tietosuojavastaava on Hemby Oy:n Teknologiajohtaja Aleksi Hoffman, info@hemby.fi, 0102998299.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain vaatimukset ovat huomioitu esimerkiksi Hemby Oy:n tietoturvasuunnitelmassa sekä tietosuojakuvauksessa. Tietosuojakuvaus on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR), tietosuojalain (1050/2018), henkilötietolain (10 ja 24 §) sekä yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) määräyksiä noudattaen.

Hemby Oy:lla sitoudutaan kokoaikaisen henkilöstön tietosuojaosaamisen parantamiseen ja ylläpitoon. Mikäli on syytä epäillä tietoturvaloukkausta, kokoaikainen henkilöstö on ohjattu tiedottamaan aiheesta viipymättä Hemby Oy:n teknistä henkilöstöä, joka on tavoitettavissa tarvittaessa vuorokauden ympäri. Teknisen henkilöstön vastuulla on ryhtyä pikaisiin korjaaviin toimenpiteisiin tarvittaessa ulkopuolista

apua hyödyntäen heti tilanteen analysoinnin jälkeen. Toimintaohjeet tietoturvaloukkausten osalta on selostettu yksityiskohtaisesti Hemby Oy:n tietoturvasuunnitelmassa.

Asiakastiedon käsittelyn toimintaohjeita ylläpidetään asiakaspalveluhenkilöstölle sekä kirjallisen ohjeistuksen että neuvontatilanteiden muodossa. Mikäli asiakas haluaa tarkistaa ja tarvittaessa korjata omat asiakastietonsa Hemby Oy:n järjestelmässä, tämä mahdollistetaan. Asiakastietoja kirjataan pääsääntöisesti Hemby Oy:n rakentamaan ja ylläpitämään järjestelmään (Lupa- ja Valvontaviraston rekisteröinti, luokka B). Hemby Oy:n teknisellä tiimillä on pääkäyttäjän oikeudet järjestelmään ja asiakaspalveluhenkilöstöllä on rajatut käyttöoikeudet järjestelmään.

Hemby Oy:n asiakkaat, joita palvellaan yhteistyössä hyvinvointialueiden puolesta (esimerkiksi palvelusetelit tai muu ostopalvelu), ovat erotettavissa Hemby Oy:n asiakastietojärjestelmässä. Asiakastiedossa hyvinvointialueet ovat rekisterinpitäjä ja Hemby Oy hävittää asiakastiedot kunkin hyvinvointialueen säännösten, kuten palvelusetelin sääntökirjan tai muun sopimuksen mukaisesti.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hemby Oy:n asiakastietojärjestelmä Ops Hemby -järjestelmä on rekisteröity Lupa- ja Valvontaviraston puolesta (luokka B). Asiakastietojärjestelmän ja muiden Hemby Oy:n käyttämistä kriittisistä järjestelmistä löytyy tarkemmat kuvaukset Hemby Oy:n tietoturvasuunnitelmasta. Tietoturvasuunnitelmassa on kuvattu esimerkiksi käytännöt järjestelmien käyttöohjeiden dokumentoinnista ja tietojärjestelmän päivityksistä. Tietoturvasuunnitelma on valmistunut 10.1.2025 ja sitä päivitetään aina tarvittaessa. Tietoturvasuunnitelman laatimisessa päävastuu on tietoturvavastaava Aleksi Hoffman. Toteutuksesta vastaa Hemby Oy:n koko asiakaspalveluhenkilöstö. Aleksi Hoffman on vastuussa tietoturvasuunnitelman toteutuksen valvonnasta.

Hemby Oy huomioi toiminnassaan vuonna 2026 voimaan tulevan yksityisiä sosiaalipalveluntuottajia sitovan velvoitteen koskien Kanta-yhteensopivaa asiakastietojärjestelmää. Siirtyminen on aikataulutettu siten, että se noudattaa viranomaisten asettamia määräaikoja. Prosessin myötä Hemby Oy:n asiakastietojärjestelmän Lupa- ja Valvontaviraston luokitus nostetaan luokkaan A.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Palveluyksikön asiakaspalvelun esihenkilöt ja vastuuhoitajat varmistavat, että Hemby Oy:lla on kaikissa tilanteissa tarvittava määrä asiakastyötä tekevää henkilöstöä. Työntekijä (helpperi)-asiakas suhdeluku Hemby Oy:lla on pääsääntöisesti seuraava: yhtä osa-aikaista työntekijää (helpperiä) kohden on 2–2,7 asiakasta. Hemby Oy rekrytoi lisää henkilöstöä asiakastarpeen ja tilanteen mukaan tehokkaasti ja ketterästi, noudattaen korkeaa ja laadukasta vaatimustasoa henkilöstöltään (henkilöstöä koskevat vaatimukset ovat selvitetty palvelualueittain aikaisemmin omavalvontasuunnitelman kappaleessa 3.3.1).

Hemby Oy:n rekrytointimalliin kuuluu, että henkilöstöä rekrytoidaan jatkuvasti, jotta voidaan taata sekä tarvittava osaaminen että työntekijöiden (helpperien) riittävyys. Alla on kuvattu Hemby Oy:n rekrytointimalli lyhyesti:

1. **Hakemuksen vastaanottaminen**: Hakija lähettää hakemuksen
2. **Hakemuksen läpikäynti:** Hemby Oy käy läpi hakemuksen
3. **Hakemuksen käsittely:** Hakemus siirretään joko odotuslistalle tai evätään hakemuksen perusteella. Molemmista päätöksistä lähetetään tieto työnhakijalle.
4. **Kysely työtilanteesta:** Odotuslistalla oleva hakija kutsutaan perehdytykseen tai hakija saa tasaisin väliajoin viestin, jossa selvitetään hakijan halukkuutta työskennellä Hemby Oy:lla edelleen. Hakija voi reagoida kyseiseen viestiin ilmoittamalla Hemby Oy:lle, että on edelleen käytettävissä tai, että työ ei ole heille enää ajankohtaista. Mikäli hakija ilmoittaa, että työ ei ole enää ajankohtaista, profiili passivoidaan automaattisesti ja hän ei saa enää viestejä odotuslistalla olemisesta.
5. **Kutsu haastatteluun/perehdytykseen:** Perehdytykseen kutsutaan hakijoita aina kulloisen asiakastilanteen mukaisesti. Perehdytyksen jälkeen/aikana hakijalle joko tarjotaan työsopimusta tai hänen rekrytointiprosessinsa päätetään.

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöltä tarkistetaan JulkiTerhikin rekisteröintinumero, ellei kyseessä ole esimerkiksi sote-alan opiskelija. Tässä tapauksessa huomiota kiinnitetään esimerkiksi opintojen kautta saavutettuun pätevyyteen (2/3 opinnoista suoritettu) sekä alan työkokemukseen. Hemby Oy tarkistaa valvontalain mukaisesti kaikkien työntekijöidensä rikostaustan riippuen roolista, johon työntekijä (helpperi) palkataan. Työn aloittamisen edellytys on ilman merkintöjä oleva rikosrekisteriote.

Työnaloitus sisältää sekä perehdytyksen ja työnaloituksessa tukevat materiaalit työntekijöiden (helpperien) intrassa. Työntekijöiden (helpperien) intraa päivitetään myös tasaisin väliajoin esimerkiksi vastuuhoitajien toimesta. Perehdytyksen yhteydessä työntekijöitä ohjeistetaan tutustumaan helpperien intraan, josta löytyy materiaalia Hembyn toimintatavoista ja koulutussisältöä esimerkiksi muistisairaan henkilön kohtaamisesta, ensiapu- ja hätätilanteisiin reagoimisesta ja työergonomiasta asiakaskäynneillä. Lisäksi perehdytyksessä käydään läpi tietoturvakäytänteitä sekä omavalvontasuunnitelman merkitys osana Hemby Oy:n omavalvontaa sekä ohjeistetaan työntekijää (helpperiä) perehtymään siihen ennen asiakaskäyntiä ja työn aloitusta.

Vaara- ja riskitilanteita pyritään aktiivisesti ehkäisemään riittävillä koulutusmateriaaleilla. Kirjallisen materiaalin lisäksi Hemby Oy järjestää henkilöstölleen sekä lähi- sekä etäyhteydellä pidettäviä koulutustilaisuuksia. Prosesseihin kuuluu intran ja koulutustilaisuuksien lisäksi säännöllisten helpperitiedotteiden lähettäminen Hemby Oy:n työntekijöille sekä sähköpostitse, että Hemby Oy:n sovelluksen kautta. Ajankohtaiset tiedotteet lisätään myös helpperien intraan. Selvitys koskien työilmapiiriä, työtyytyväisyyttä sekä työturvallisuutta tehdään vähintään vuosittain.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistuu, sillä helpperin työ on osa-aikaista ja perustuu joustavuuteen ja vapaaehtoisuuteen. Hemby Oy kuitenkin edellyttää, että osa-aikaiset työntekijät (helpperit) sitoutuvat hyväksymiinsä asiakkuuksiin ja käynteihin työsuhteensa aikana.

Työntekijöiltä (helppereiltä) vaaditaan, että heidän suullinen ja kirjallinen suomen tai ruotsin kielen osaaminen on hyvällä tasolla. Riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointiprosessin aikana.

Kouluttautuminen ja elinikäinen oppiminen on tärkeä osa laadukasta ammattitaitoa. Työnaloituksessa tukeminen on erittäin tärkeää, sillä se tukee työntekijän (helpperin) sitoutuneisuutta ja tätä myötä varmistaa palveluntuottamisen laadun. Hemby Oy:n asiakaspalveluhenkilöstö on erittäin aktiivinen työntekijöiden (helppereiden) suuntaan ja henkilökuntaa täydennyskoulutetaan tarpeen mukaan ja ajankohtaiset koulutusteemat julkaistaan intrassa.

Hemby Oy seuraa jatkuvasti henkilöstön tyytyväisyyttä palautteiden muodossa. Helpperien palautteiden käytännöt ja periaatteet on avattu yksityiskohtaisesti kappaleessa 3.3.1.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	**Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)**	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
Hakijoiden työtilanteiden muutokset odotuslistan aikana	Keskisuuri	Hemby Oy rekrytoi aina kulloisen asiakastarpeen mukaisesti. Välillä hakijat joutuvat tästä syystä odottamaan työllistymistään. Odotusaika riippuu pitkälti paikkakunnasta; suurissa kaupungeissa Hemby Oy:lla tulee enemmän asiakaspyyntöjä, joten tämä mahdollistaa, että hakijoita voidaan työllistää enemmän. Joissakin tapauksissa pitkän odotusajan takia hakijoiden työ- tai elämäntilanne on saattanut muuttua, jolloin he eivät enää voi ottaa vastaan työtä. Tämä taas aiheuttaa viivästystä asiakkaiden palvelun aloitukseen. *Monesti hakija voi tilanteen muutoksesta huolimatta työllistyä helpperiksi, sillä työtä on mahdollista vastaanottaa vähän, esimerkiksi vain yhden käynnin viikossa.*
Pienessä paikkakunnassa ei ole saatavilla sote-alan koulutettuja hakijoita	Suuri	Hemby Oy:n työntekijöiden (helpperien) osaamiseen liittyvä riski koskettaa lähinnä pieniä paikkakuntia. Toiminnassa voi tulla vastaan tilanne, että asiakaspyyntöä ei voida toteuttaa, sillä alueella ei ole laisinkaan sote-alan koulutuettua hakijaa odotuslistalla tai muutoin hakijoita ei ole saatu uuden työilmoituksen jättämisestä huolimatta. Tilanne kommunikoidaan asiakkaalle aina läpinäkyvästi ja riittävän nopeasti. Riski koskettaa esimerkiksi paikkakuntia, joissa on alle 10 000 asukasta ja/tai kyseessä on myös hyvin laaja ja haja-asuttu alue. Tässä tilanteessa pyritään tehdä erilaisia laajempia toimenpiteitä hakijoiden saamiseksi, kuten erillisen työpaikkailmoituksen lähettäminen, muu aktivointi ja/tai markkinointi sosiaalisessa mediassa.

Hemby Oy toimii yhdestä palveluyksiköstä käsin kattaen koko Suomessa tapahtuvan toiminnan. Työntekijöiden (helpperien) työn johto, koulutus, tiedottaminen, kommunikaatio ja kouluttaminen tapahtuu monelle tästä syystä etäyhteydellä.	Pieni	Hemby Oy:n toimintamallissa työllistetään kansallisesti henkilöstöä läpi koko Suomen. Työn johto ja koordinointi tapahtuu yhdestä palveluyksiköstä käsin. Yhdestä palveluyksiköstä toimiminen on rakennettu niin sanotusti Hemby Oy:n toimintamallin DNA:han. Omavalvonnassa on tämän vuoksi tärkeää kehittää, tiedostaa ja ymmärtää yhden palveluyksikön tuomat mahdolliset riskit etenkin viestinnässä työntekijöiden (helpperien) suuntaan. Hemby Oy:lle on tärkeätä pitää huolta siitä, että kaikille työntekijöille mahdollisestaan sijainnistaan huolimatta mahdollisimman yhtenäiset tavat ja mahdollisuudet viestiä, kommunikoida ja kouluttautua osana työyhteisöä.

3.3.5 Päihdeohjelma

Hemby Oy:llä on käytössään päihdeohjelma, jonka tavoitteena on ennaltaehkäistä tupakka- ja nikotiinituotteiden, alkoholin, huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettävien aineiden käyttöä sekä rahapelaamisesta aiheutuvia haittoja. Päihdeohjelma on laadittu yhteistoiminnassa henkilöstön kanssa ja se koskee koko henkilöstöä, mukaan lukien etätyöskentelyä.

Päihdeohjelman keskeiset periaatteet:

- Tupakointi, mukaan lukien sähkösavukkeet, on kielletty työpaikan sisätiloissa ja asiakaskäyntien aikana.
- Alkoholin nauttiminen työaikana tai päihtyneenä työskentely on kielletty. Työntekijän päihteiden käyttö ei saa aiheuttaa haittaa hänelle itselleen, työtovereille, asiakkaille, työturvallisuudelle tai Hemby Oy:n maineelle.
- Huumausaineiden hallussapito, käyttö tai niiden vaikutuksen alaisena työskentely on kielletty.
- Liiallinen rahapelaaminen ja sen työkykyyn tai työturvallisuuteen kohdistuvat vaikutukset otetaan puheeksi samalla periaatteella kuin muutkin päihdeasiat.

Ennaltaehkäisy ja varhainen tunnistaminen

Päihteiden käytön ja rahapelaamisen riskit huomioidaan osana työpaikan ja työterveyshuollon riskienarviointia. Työntekijän käyttäytymisen muutokset, kuten työmotivaation lasku, toistuva myöhästely tai poissaolo sekä työn laadun heikkeneminen, ovat keskeisiä merkkejä mahdollisesta ongelmasta. Näihin puututaan varhaisessa vaiheessa avoimen ja luottamuksellisen keskustelun kautta.

Vastuut

- Työnantaja asettaa päihde- ja rahapelipolitiikan tavoitteet, huolehtii henkilöstön perehdyttämisestä päihdeohjelman sisältöön ja päivittää ohjelmaa säännöllisesti.
- Esihenkilöt ja vastuuhoitajat vastaavat ongelmien puheeksi ottamisesta, keskustelujen dokumentoinnista sekä tarvittaessa hoitoon ohjaamisesta yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.
- Työterveyskumppani Terveystalo tarjoaa neuvontaa ja tukea päihteiden käytön ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tunnistamiseen ja tarvittaessa hoitoon ohjaamiseen osana säännöllisiä työpaikkaselvityksiä ja terveystarkastuksia.
- Työntekijä huolehtii omasta työkyvystään, noudattaa päihdeohjelman ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan päihdehaitoista sovitulle taholle.

Kaikkia yksittäisiä työntekijöitä koskevia päihde- tai rahapeliasioita käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, eikä tietoja luovuteta sivullisille ilman asianomaisen suostumusta.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat sekä kuluttajaneuvonta

Kullakin hyvinvointialueella on nimetyt sosiaali- ja potilasasiavastaavat, jotka antavat neuvoa asiakkaille sekä yksityisistä että julkisesti tuotetuista palveluista. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tehtävänsä puolesta riippumattomia ja puolueettomia sekä heidän tarjoamat palvelut ovat ilmaisia ja luottamuksellisia. Mikäli esimerkiksi Hemby Oy:n asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai haluaa kysyä oikeuksistaan, he voivat olla yhteydessä hyvinvointialueensa sosiaali- ja/tai potilasasiavastaavaan. *Lupa- ja Valvontavirasto: https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet*

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on muun muassa:

- neuvoa potilaita ja tai sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta ja asiakasta tekemään muistutuksen
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon ja asiakkaan sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille
- tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista
- toimia potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Lupa- ja Valvontavirasto: https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet

Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät Hemby Oy:n omavalvontasuunnitelman liitteessä 1.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

- Puhelinnumero: 09 5110 1200

- Asiointilomake: https://asiointi.kkv.fi/asiointi

Asiakkaiden aseman ja oikeuksien varmistaminen

Hemby Oy noudattaa ja varmistaa toiminnassaan, että asiakkaita ei syrjitä ja heitä kohdellaan yhdenvertaisesti. Palveluprosessit ja päätöksenteko tehdään asiakkaan oikeuksia kunnioittaen. Asiakkaiden yhdenvertaisuutta kunnioitetaan esimerkiksi Hemby Oy:n periaatteella, että kaikki avuntarpeet ovat yhtä tärkeitä, oli kyse sitten siivouspalvelusta tai hygienia-avusta. Pyrimme aina toteuttamaan asiakkaan toivoman ja tilaaman palvelun, oli kyseessä sitten kerran kuukaudessa toteutuva siivouskäynti tai kaksi kertaa päivässä toteutuva hoitajakäynti.

Asiakkaan oikeuksia kunnioitetaan myös palvelusopimuksen joustavuudessa; Hemby Oy:ltä on mahdollista tilata palvelua kertaluontoisesti tai jatkuvalla periaatteella. Sopimus voidaan lopettaa välittömästi asiakkaan ilmoittaessa aiheesta puhelimitse, tekstiviestitse, sähköpostitse tai ilmoittamalla asiasta nimetylle osa-aikaiselle työntekijälle (helpperille). Sovittujen käyntien peruutusaika on pääsääntöisesti 48 tuntia. Palvelusetelillä ostettavien käyntien osalta peruutusaika voi olla 24 tuntia hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Peruutusajan sisällä perutuista käynneistä voidaan periä maksu, joka laskutetaan tapauskohtaisesti asiakkaalta, palvelusteliltä tai hyvinvointialueelta.

Vastaavasti mikäli asiakas toivoo käyntien lisäämistä, tilaus käsitellään viipymättä ja palvelu pyritään takaamaan asiakkaan toivomalla aikataululla. Asiakkaan palvelusuunnitelman toteutumista seurataan Hemby Oy:n sisäisen järjestelmän avulla – järjestelmä “hälyttää” automaattisesti, mikäli asiakkaan käynnit poikkeavat palvelusuunnitelmasta. Lisäksi järjestelmä myös antaa “hälytyksen” asiakkaan nimetylle työntekijälle (helpperille) sovelluksen kautta, mikäli käynnit poikkeavat sovitusta. Edellä mainitut tilanteet käydään läpi aina työntekijän (helpperin), asiakkaan ja/tai asiakkaan omaisen kanssa tapauskohtaisesti.

Asiakkaan osallisuus ja oikeudet varmistetaan Hemby Oy:ssä usealla eri tavalla. Osallisuus ja oikeudet huomioidaan aina ensimmäisestä käynnistä lähtien, jossa on mukana asiakas, mahdollisuuksien mukaan hänen omaisensa sekä oma nimetty työntekijä (helpperi). 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. Ensimmäisellä käynnillä huomioidaan myös asiakkaan erityistoiveet palvelulle, jotka voivat liittyä heidän omiin preferensseihinsä tai esimerkiksi terveydentilaansa. Alle 18-vuotiaiden asiakkaiden osalta samat asiat käydään läpi asiakkaan omaisen kanssa ja osallistetaan asiakasta aina, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jatkuvan palvelun osalta asiakas voi vapaasti esittää toiveitaan käynneillä, joten palvelun sisältöön on mahdollista vaikuttaa pieniäkin yksityiskohtia myöten koko palvelusopimuksen ajan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan myös oikeudessa esittää toiveita omasta nimetystä työntekijästä (helpperistä), tämä on monelle asiakkaalle tärkeää etenkin, jos palvelusuunnitelma sisältää esimerkiksi tukemista hygieniassa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoittamisen toimenpiteistä päättää lääkäri. Tarvittaessa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan omaisten ja läheisten kanssa, ja mahdolliset lääkärin määrittämät rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Vammaispalvelun henkilökohtaisen avun asiakkaisiin ei kohdisteta rajoitustoimenpiteitä.

Hemby Oy varmistaa, että asiakkaat voivat saada palvelua suomen, ruotsin tai englannin kielellä. Mikäli asiakas toivoo palvelua muulla kuin edellä mainitulla kielellä, Hemby Oy pyrkii toteuttamaan tämänkin pyynnön. Tässä tapauksessa Hemby Oy ei voi kuitenkaan varmuudella taata palvelun saatavuutta asiakkaan toivomalla kielellä. Mikäli asiakas ei tämän vuoksi halua vastaanottaa palvelua, Hemby Oy neuvoo ja ohjaa asiakkaan ystävällisesti toisen sosiaalipalvelun piiriin.

Asiakkaan ystävällinen asiallinen kohtelu on yksi Hemby Oy:n toiminnan tärkeimmistä periaatteista. Uusien työntekijöiden, kuten helppereiden, rekrytointiprosessissa kiinnitetään erityistä huomiota näihin periaatteisiin aina hakemuksen läpikäymisestä uuden helpperin perehdytykseen

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	**Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)**	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
Asiakas toivoo palvelua muulla kielellä kuin suomi, ruotsi tai englanti	Suuri	Hemby Oy pyrkii aina varmistamaan asiakkaan toivoman palvelun. Mikäli palvelua ei voida taata asiakkaan toivomalla kielellä, esitetään kielivaihtoehdot, joilla Hemby Oy voi palvelun tuottaa asiakkaalle. Hemby Oy pyrkii aina ottamaan huomioon rekrytoinneissaan asiakkaan oikeudet myös palvelukielien osalta.
Ikäihmisten palvelut: asiakas ei halua palvelua, mutta omaiset kokevat, että palvelu on järjestettävä	Pieni	Hemby Oy kohtaa jatkuvasti tilanteita etenkin ikäihmisten palveluiden osalta, jossa asiakas ei halua vastaanottaa palvelua, mutta asiakkaan omaiset kokevat tämän asiakkaan terveydentilan ja/tai toimintakyvyn osalta ensiarvoisen tärkeänä. Kyseisissä tilanteissa Hemby Oy kohtaa asiakkaan ja hänen omaisensa kuuntelemalla, tukemalla sekä tarjoamalla neuvontaa erilaisista vaihtoehdoista tilanteeseen. Tilanne on monesti omaisille henkisesti raskas, sillä huoli läheisen pärjäämisestä on suuri. Tilanteessa toimitaan aina tapauskohtaisesti. Mikäli asiakas haluaa testata yhteistyötä, Hemby Oy järjestää ilmaisen tutustumiskäynnin työntekijän (helpperin) kanssa. Tutustumiskäynti on turvallinen tilanne, jossa asiakas pääsee tutustumaan työntekijään (helpperiin) omassa kotiympäristössään, omaisen läsnä ollessa.

		Mikäli asiakas ei halua tutustumiskäyntiä tai muutoin vastaanottaa palvelua, hänen toiveitaan kunnioitetaan.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ 30§)

Kanavat epäkohtien ilmoitukseen työntekijöiden (helpperien) osalta ovat seuraavat:

- Työntekijöiden (helpperien) puhelinsovellus: käyntipalautteeseen kommentoiminen tilanteesta
- Hemby Oy:n sähköposti: info@hemby.fi
- Työntekijöille (helppereille) tarkoitettu oma puhelinnumero
- Hemby Oy:n työsuojeluvaltuutettu
- Hemby Oy:n asiakaspalvelunumero: 010 299 8 299

  Hemby Oy:n osa-aikaiset työntekijät (helpperit) ovat ohjattu ilmoittamaan Hemby Oy:n toimintaan kohdistuvat puutteet, epäkohdat, laatupoikkeamat tai vaaratilanteet Hemby Oy:n asiakaspalveluun edellä mainittujen kanavien kautta.

Muun henkilöstön osalta (toimistohenkilökunta), käytössä epäkohtien ilmoitukseen ovat seuraavat kanavat:

- Esihenkilö ja/tai toimitusjohtaja
- Työsuojeluvaltuutettu
- Julkinen toimistokanava jaetussa pikaviestimessä
- Anonyymi ilmoituskanava

Epäkohdan ilmoittaminen tai valituksen, reklamaation tai muistutuksen tekeminen

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat olla yhteydessä Hemby Oy:n asiakaspalveluun tai suoraan toimitusjohtaja Richard Nordströmiin, mikäli he haluavat toimittaa muistutuksen, huomautuksen, reklamaation tai valituksen epäasiallisesta toiminnasta tai laatupoikkeamasta. Kirjallisiin muistutuksiin vastataan mahdollisimman nopeasti. Muistutus, huomautus ja valitus ohjataan lähettämään Hemby Oy:lle seuraavien kanavien kautta:

Hemby Oy, asiakaspalvelu
010 2998299
info@hemby.fi

Toimitusjohtaja
Richard Nordström
richard@hemby.fi

Palveluseteliasiakkaiden kohdalla muistutus toimitetaan myös hyvinvointialueen ohjaamaan kanavaan.

Lisäksi omavalvontasuunnitelman luvussa 3.3.1 on seloste yhteydenottokanavista, joiden kautta sekä Hemby Oy:n työntekijät ja asiakkaan omaiset voivat olla yhteydessä vastaavien tilanteiden osalta suoraan asiakasvastaaviin.

Ilmoituksen sisältö on vapaamuotoinen kuvaus tapahtumasta niin, että siitä muodostuu ilmoittajan havaitsema kokonaiskuva tapahtumaolosuhteista, tapahtuman synnystä, etenemisestä ja seurauksista. Ilmoituksia käsittelevät tehtävään nimetyt ja perehdytetyt henkilöt. Tapahtuman käsittelyn tarkoituksena on ymmärtää tapahtuman juurisyy ja tehdä tarvittavat toimenpiteet, jotta voidaan sekä tehdä tarvittavat korjaustoimenpiteet että ennaltaehkäistä vastaavan tilanteen tapahtuminen jatkossa.

Mikäli Hemby Oy:n työntekijä (helpperi), yhteistyökumppani, asiakas tai asiakkaan omainen saa tietoonsa ilmeisen epäkohdan tai asiakasturvallisuusriskin, Hemby Oy käynnistää toiminnan puutteisiin reagoimisen prosessin (kuvaus alla). Mikäli tilannetta ei pystytä korjaamaan omavalvonnallisin toimin, Hemby Oy kommunikoi epäkohdasta kyseessä olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja/tai potilasasiavastaavalle (Liite 1) ja/tai valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto).

Mikäli Hemby Oy:n esihenkilö/johto ei ryhdy epäkohdan ilmetessä toimiin viivytyksettä, ilmoitus tehdään eteenpäin palvelunjärjestäjälle (esim. hyvinvointialueelle) tai suoraan valvontaviranomaiselle, joka on Lupa- ja valvontavirasto (LVV).

Toiminnan puutteisiin reagointi ja kehitystoimenpiteet

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään luottamuksellisesti johdon/esihenkilöiden ja asiakasvastaavien kesken. Kaikki poikkeama- ja vaaratilanneraportit arkistoidaan sähköisesti. Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä ei tuota henkilörekisteriä. Tiedot säilytetään riittävän pitkään, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja seurannassa.

<u>Periaatteet korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa:</u>

- **Luottamuksellisuus**. Ilmoitus tehdään luottamuksellisena, joko anonyymisti tai nimellä.
- **Rankaisemattomuus**. Vaaratapahtumien raportoinnin kautta saatua tietoa ei käytetä hallinnollisiin toimiin yksilöä vastaan.
- **Järjestelmäsuuntautuneisuus**. Turvallisuutta parantavia toimia suunnataan laajasti organisaation kehittämiseen sen kaikilla tasoilla.

Toiminnan puutteen, epäkohdan, laatupoikkeaman tai vaaratilanteen korjaavat toimenpiteet suunnitellaan aina tapauskohtaisesti noudattaen seuraavaa käsittelyprosessia:

1. **Tilanteen määrittely:** Puutteen, epäkohdan, laatupoikkeaman tai vaaratilanteen laajuuden ja luonteen määrittely.
2. **Tilanteen vakavuuden määrittely:** Tilanteen vakavuus vaikuttaa siihen, että kuinka nopeasti korjaustoimenpiteet tehdään ja tarvitaanko tilanteen selvitykseen esimerkiksi ulkopuolista apua. Vaaratilanteita tapahtuu harvoin, mutta ovat aina kiireellisesti selvitettäviä tilanteita.
3. **Tilanteen korjaustoimenpiteet:** Korjaustoimenpiteisiin ryhdytään lähtökohtaisesti välittömästi, kun puute, epäkohta, laatupoikkeama tai vaaratilanne on huomattu tai muutoin tullut Hemby Oy:n tietoon. Mikäli tilanne ei vaadi kiireellisiä toimenpiteitä, voidaan korjaustoimenpiteet aikatauluttaa lähitulevaisuuteen.

4. **Jatkotoimenpiteet ja seuranta:** Jokaiseen puutteeseen, esimerkiksi laatupoikkeamaan suhtaudutaan asian vaatimalla vakavuudella. Hemby Oy on oppiva organisaatio, joten tilanteen ratkaistua asia käydään läpi henkilöstön kanssa, jolloin painopisteenä on vastaavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen.

Korjaavat toimenpiteet ja/tai kehittämistoimenpiteet voivat olla muun muassa:

- Palveluprosessin ja toimintatapojen pysyvät muutokset ja käytäntöjen päivittäminen
- Muutokset järjestelmiin
- Päivitykset mm. Hemby Oy:n verkkosivuille ja palveluehtoihin
- Ohjeiden ja perehdytysmateriaalien päivittäminen
- Henkilöstön tiedottaminen mahdollisista vaaratilanteista systemaattisesti ja/tai tapauskohtaisesti
- Palaverikäytäntöjen muutokset; henkilöstön systemaattinen ja/tai tapauskohtainen kouluttaminen tilanteisiin
- Asiakkaiden ja muiden sidosryhmien tiedottaminen palvelutoiminnan käytännöistä
- Tapauskohtaiset toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi

Turvallisuusriskit saatetaan nopeasti henkilökunnan tietoon, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään tulevaisuudessa. Muut muutokset toimintatavoissa otetaan käyttöön tiedottamalla, ohjeistusta muuttamalla ja/tai lähiesihenkilön ja asiakasvastaavien ohjauksen myötä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien ennaltaehkäiseminen ja riskien kartoittaminen ovat lähtökohta sille, että kyseisiltä tilanteilta voidaan välttyä. Ennaltaehkäisyssä on tärkeää varautua pieniin riskeihin, joka edesauttaa vakavilta vaaratapahtumilta välttymistä. Systemaattinen asiakaspalautteen seuranta on Hemby Oy:n yksi tärkeimmistä ennaltaehkäisevistä yksittäisistä toimenpiteistä, jonka avulla Hemby Oy ehkäisee vaaratapahtumia osana toimintaa. Kaikki vaaratapahtumat (vakavat ja lievemmät) otetaan vakavasti ja jokainen vaaratapahtuma käsitellään asianmukaisesti.

Menettely ja prosessi koskien vakavan vaaratapahtuman tutkintaa ja tilanteen ratkaisua on kuvattu yllä, omavalvontasuunnitelman kappaleessa 4.1.

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessiin osallistuu useampi henkilö Hemby Oy:lla, joten tutkinta tehdään yhteistyössä varmistaen, että tapauksen näkökulmat ovat selvillä. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi kestää myös kauemmin kuin esimerkiksi laatupoikkeaman selvitystyö. Vakavat vaaratapahtumat käydään aina läpinäkyvästi läpi Hemby Oy:n asiakasvastaavien ja muun asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön kesken. Hemby Oy:n kulttuurissa ja arvoissa on ensiarvoisen tärkeää, että virhetilanteiden selvitystyössä ei harrasteta minkäänlaista syyllistämistä. Avoin ja kommunikoiva yrityskulttuuri mahdollistaa paitsi sen, että vaaratapahtumia pystytään ennaltaehkäisemään tehokkaasti, myös vaaratapahtuman (tai minkä tahansa muun puutteen) ilmetessä tutkinta pystytään nopeasti aloittamaan. Vakavien vaaratapahtumien selvitystyöhön hyödynnetään tarvittaessa myös yrityksen ulkopuolista apua. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan myös hyvinvointialueelle ja/tai valvontaviranomaiselle.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Ilmoitukset koskien Hemby Oy:n toiminnan epäkohtia, laatupoikkeamia, reklamaatioita tai haitta- ja vaaratapahtumia käsitellään aina tapauskohtaisesti. Lähtökohtana on, että mikäli Hemby Oy saa tietoonsa minkä tahansa vakavuusasteen ilmoituksen epäkohdasta, asia käydään läpi asiakaspalveluhenkilöstön kanssa. Tilanteen ratkaisuun osallistetaan esihenkilöiden lisäksi aina asiakaspalveluhenkilöstöä, jotta tilanteista voidaan oppia käytännön tasolla. Ratkaisu myös kommunikoidaan sellaiselle Hemby Oy:n henkilöstölle, jotka voivat vaikuttaa siihen, että kyseistä tapahtumaa ei enää vastaisuudessa tapahdu. Ratkaisun myötä tapahtuvat mahdolliset prosessimuutokset dokumentoidaan Hemby Oy:n sisäisille kanaville.

Säännöllisesti kerättyä palautetta seurataan päivittäisessä tekemisessä ja kukin palaute käsitellään yksitellen. Hemby Oy:n asiakaspalautteen keskiarvoa (4.7/5) seurataan tasaisin väliajoin. Mikäli keskiarvo laskee, tehdään laajempi tutkinta ja selvitetään juurisyyt palautteen keskiarvon laskemiselle. Keskiarvon nostaminen on Hemby Oy:n tavoitteena ja osoittaa, että suunta on oikea ja kehitystoimenpiteet vaikuttavat palvelun laatuun positiivisesti. Hemby Oy seuraa koko toimistohenkilöstön viikkopalavereissa toiminnan laadullisia mittareita aktiivisesti. Yritys kokee tärkeäksi, että toimistohenkilöstö on tietoinen liiketoiminnan tilasta säännöllisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman kappaleessa 4.1. on lueteltu aihealueet, joihin Hemby Oy:n kehittämistoimenpiteet pääsääntöisesti liittyvät. Hemby Oy:llä on jatkuvasti kehittämistoimenpiteitä koskevia projekteja, jotka ovat tyypillisesti identifioitu yrityksen sisällä (ts. taustalla ei ole ulkoista syytä korjausliikkeille, kuten ilmoitus epäkohdasta).

Viitaten omavalvontasuunnitelmaan kirjattuihin riskeihin, Hemby Oy pyrkii kehittämään toimintaansa mm. seuraavilla kehittämistoimenpiteillä:

- **Palvelujen saatavuus myös pienissä paikkakunnissa:** Tavoitteena on kehittää rekrytointia, jotta asiakkailla olisi mahdollisuus saada palvelua pienimmissäkin kunnissa
- **Tuuraustarpeiden hallinnointi pienissä paikkakunnissa:** Tavoitteenamme on, että myös pienissä paikkakunnissa Hemby Oy voi taata tuuraajan, mikäli työntekijä (helpperi) on estynyt pääsemään käynnille.
- **Palvelun pikainen aloitus suuresta palvelutarpeesta huolimatta:** Hemby Oy suoriutuu kiitettävästi suurienkin käyntitarpeiden järjestämisessä (esim. 14 käyntiä/viikko). Kehittämistoimenpiteen tarkoituksena on toimia entistä asiakaslähtöisemmin ja pyrkiä takaamaan suuretkin tarpeet pikaisella aikataululla.
- **Nopea vastausaika koko henkilöstölle (erit. asiakastyötä tekeville työntekijöille, helppereille)**: Hemby Oy työllistää satoja asiakaskäyntejä tekeviä helppereitä. Työntekijöiden (helpperien) kysymyksiin vastaaminen ja muu kommunikaatio on ensiarvoisen tärkeää päivittäisessä työnjohdossa ja koordinoinnissa. Hemby Oy pyrkii jatkuvasti kehittämään työntekijöille (helppereille) tarkoitettua sovellusta, jotta osa kommunikaatiotarpeista poistuisi sovelluksen ominaisuuksien ja helpomman käyttökokemuksen myötä.

Muut kehitystoimenpiteet:

- **Palvelujen kohderyhmien laajentaminen:** Hemby Oy:n tavoitteena on tarjota laadukkaita koti-, tuki- ja hoivapalveluita laajasti Suomessa usealle kohderyhmälle. Kehittämistoimenpide on

tiedostettu paitsi sisäisesti, myös asiakasrajapinnasta on tullut kyselyitä palvelujen saatavuudesta.

- **Hemby Oy:n palveluiden tilauksen sujuvoittaminen:** Asiakkaalle on syytä olla eri vaihtoehtoja sekä yhteydenottoon että tilauksen tekemiseen. Vaihtoehdot takaavat, että henkilö pystyy ottamaan yhteyttä Hemby Oy:n asiakaspalveluun terveydentilastaan huolimatta.
- **Sosiaalihuollon palveluntuottajien Kanta-velvoite:** Hemby Oy:n vuoden 2026 yksi laajimmista teknisistä ja toiminnallisista kehitysprojekteista on varmistaa, että asiakastietojärjestelmä on Kanta-yhteensopivia asetettuun määräaikaan mennessä.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Hemby Oy seuraa laajasti saamiaan asiakaspalautteita ja on luonut myös asiakaspalautteen jättämiseen matalan kynnyksen kanavat (tarkempi kuvaus omavalvontasuunnitelman luvussa 3.3.1). Palautteita seurataan aktiivisesti Hemby Oy:n sisäisten palautekanavien lisäksi myös ulkoisissa lähteissä, kuten Googlen yritysarvosteluissa. Sovelluksen kautta jätetyt arviot, NPS-mittaukset ja Google-arvostelut ovat mitattavissa numeerisesti, ja uusien palautteiden keskiarvoa pyritään aktiivisesti parantamaan. Lisäksi muiden kanavien kautta tulevat kehittävät palautteet (mm. reklamaatiot) dokumentoidaan sisäisesti. Toiminnassa tehdyt olennaiset havainnot raportoidaan myös tasaisin väliajoin omavalvontasuunnitelman liitteessä 2.

Hemby Oy toteuttaa riskien arviointia ja hallintaa hyödyntämällä erillistä riskien arviointi ja hallinta työpaikalla -arviointilomaketta. Työkalu auttaa tunnistamaan haitta- ja vaaratekijät, määrittelemään tekijöiden suuruuden ja riskin merkittävyyden, suunnittelemaan ja valitsemaan toimenpiteet sekä toteuttamaan ja seuraamaan valittuja toimenpiteitä. Arviointi tehdään vuosittain ja tulokset jaetaan Hemby Oy:n henkilöstölle. Arvioinnin tukena on vuosittaisen henkilöstölle (helpperit) kohdistetun työturvallisuus- ja hyvinvointikyselyn tulokset sekä Hembyn kehittämä laadunseurantatyökalu.

Riskienhallinnan tärkeimpiä tehtäviä on ennaltaehkäistä mahdolliset riski- ja vaaratilanteet sekä kouluttaa Hemby Oy:n henkilöstöä toimimaan riski- ja vaaratilanteissa tilanteeseen sopivalla tavalla. Riskien arviointi ja hallinta ei täysin poissulje riski- ja vaaratilanteiden tapahtumista.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumista seurataan omavalvontasuunnitelman 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.

Liite 1 Hyvinvointialueiden potilas- ja sosiaaliasiavastaavat

Taulukko Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot (päivitetty 18.8.2026)

Hyvinvointialue	**Sosiaali- ja potilasasiavastaava**	**Puhelinnumero**	**Sähköposti**
Etelä-Karjala	Elina Tikka	050 555 8553 Ma-to klo 9-12	elina.l.tikka@ekhva.fi
Etelä-Savo	Heli Korhonen	044 351 2818 Ma-pe klo 9-14	sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi
Helsinki	Jenni Hannukainen Ninni Purmonen Taru Salo Teija Tanska Katariina Juurioksa Anders Häggblom	09 310 43355 Ma-to klo 9-11	sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi securemail.hel.fi
Itä-Uusimaa	Jenna Roberts	040 514 2535 Ma ja to klo 9-13	asiavastaava@itauusimaa.fi
Kainuu	Tiina Komulainen	044 797 0548 Ma-ti & to klo 8-11	
Keski-Uusimaa	Susanna Honkala Anne Mikkonen	040 807 4756 040 807 4755 Ma klo 12:30-15, Ti-ke klo 8:30-1, To klo 9-15	sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
Keski-Suomi	Tuija Noronen	014 269 2600 Arkisin klo 8-16	turvaposti.hyvaks.fi sosiaalijapotilasasiavastaava@hyvaks.fi
Keski-Pohjanmaa	Anne-Mari Huru	044 723 2309 Ma-to klo 9-11:30	Sosiaali.potilasasiavastaava@soite.fi
Kymenlaakso	Mirja Piispa Taija Kuokkanen	05 2206 250 Ma-pe klo 9-14	sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi
Lappi	Johanna Pikkuaho Satu Peurasaari	040 506 0083 040 482 3584 Ma-to klo 9-11	
Länsi-Uusimaa	Jenni Henttonen Terhi Willberg	029 151 2000 Ma-pe klo 8-16	sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
Pirkanmaa	Taija Mehtonen Sanna Juurakko	040 504 5249 040 800 4186 (vastuuhenkillöasiat) Ma, ke-to klo 9-11 Ti klo 12:30-14:30	potilasasiavastaava@pirha.fi sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
Pohjois-Karjala	Hanna Mäkijärvi Timo Nurmela	013 330 8265 013 330 8268	sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi
Pohjois-Savo	Kristiina Anttonen Teuvo Räsänen	044 461 0999 Ma-pe klo 9-11:30	potilasasiamies@pshyvinvointialue.fi
Pohjois-Pohjanmaa	Anneli Heikkilä Sisko Muikku Kaisa Oikarinen Seija Piirainen Leena Siika-Aho	08 669 0600 Ma-pe klo 9-11	Turvaposti.pohde.fi

Pohjanmaa	Katarina Norrgård	040 507 9303 ma-pe klo 8-14	sosiaaliasiavastaava@ovph.fi
Päijät-Häme	Tarja Laukkanen Annina Rinne Salla Ritala Essi Lipponen	03 8192504 Ma, ti, to klo 9-12 Ke klo 9-15	asiavastaavat@paijatha.fi
Satakunta	Jari Mäkinen	044 707 9132	sosiaaliasiavastaava@sata.fi
Varsinais-Suomi	Tiia Aaltonen Jenna Aittala Anu Grönvall Kati Lammi Päivi Parjanen Airi Santala Annika Vuori	02 313 2399 Ma-pe klo 8-15.30	potilasasiavastaava@varha.fi sosiaaliasiavastaava@varha.fi
Vantaa-Kerava	Clarissa Kinnunen Satu Laaksonen	0941910230 Ma-ti klo 12-15 Ke-to klo 9-11	sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
Kanta-Häme	Satu Loippo	036 293 210	satu.loippo@omahame.fi

Liite 2 Kooste olennaisista havainnoista osana palvelutoimintaa

Omavalvontasuunnitelman liitteeseen 2 Hemby Oy raportoi olennaiset havainnot toiminnassaan, jotka on syytä raportoida läpinäkyvästi ilmoitusvelvollisuutta noudattaen. Liitteessä käydään läpi eri havaintojen osa-alueita: yhteenveto asiakastyytyväisyysseurannasta, kooste omavalvonnan myötä nousseista tapahtumista ja muista havainnoista, muut omaan ja ulkopuoliseen valvontaan kohdistuvat olennaiset tapahtumat sekä toiminnan olennaiset muutokset tarkastelujakson aikana.

1. Asiakastyytyväisyys ja työntekijöiden palaute vuonna 2025

Asiakastyytyväisyyden seurannan ja työntekijöiden antamien palautteiden metodit ovat käyty läpi Hemby Oy:n omavalvontasuunnitelmassa yksityiskohtaisesti. Tässä käymme läpi tarkastelujakson asiakastyytyväisyysseurannan ja työntekijöiden palautteiden tulokset.

Taulukko Asiakastyytyväisyys 2025 (1.1.2025-31.12.2025)

	Tulokset	**Palautemäärä (kpl)**	**Muut kommentit**
Asiakaspalautteet sovelluksessa (1-5) 1= välttävä 5= erinomainen	**Keskiarvo**: 4,7	10 292	Hemby Oy käsitteli tarkastelujakson aikana tapauskohtaisesti yhteensä 290 palautetta (arvosana 3 tai alle).
Asiakaspalautteet, NPS (1-10) 1= välttävä	**NPS-luku:** 81	617	**NPS laskenta:** NPS luku lasketaan siten,

10= erinomainen *“Kuinka todennäköisesti suosittelisit Hembyn palveluita tutullesi?”*	*Tuloksen todetaan otannan perusteella olevan poikkeuksellisen hyvä, eli asiakastyytyväisyys on huipputasolla.*		että verrataan "suosittelijoiden” määrää (arvosana 9-10) “arvostelijoiden määrään (arvosanat 0-6). **Hembyn tulos:** - Suosittelijat 1–9: 82,2 % - Arvostelijat, 0–6: 1,3 % **NPS-luku**: 82,2−1,3 = 80,9 → pyöristettynä 81 **Arvosteluasteikko, suosittelijoiden** - yli 50 = erinomainen - yli 70 = huipputaso

Taulukko Työntekijöiden antama palaute 2025 (1.1.2025-31.12.2025)

	Tulokset	**Palautemäärä (kpl)**	**Muut kommentit**
Työntekijöiden palaute sovelluksessa (1-5) 1= välttävä 5= erinomainen	**Keskiarvo**: 4,7	7 226	Hemby Oy käsitteli tarkastelujakson aikana tapauskohtaisesti yhteensä 1093 palautetta (arvosana 3 tai alle).*
Työntekijöiden palaute, NPS (1-10) 1= välttävä 10= erinomainen *“Kuinka todennäköisesti suosittelisit Hembyä työnantajana tutullesi?”*	**NPS-luku**: 76 *Tuloksen todetaan otannan perusteella olevan erittäin vahva, eli työntekijöiden tyytyväisyys on erinomaisella tasolla.*	679	**NPS laskenta:** NPS luku lasketaan siten, että verrataan "suosittelijoiden” määrää (arvosana 9-10) “arvostelijoiden määrään (arvosanat 0-6). **Hembyn tulos:** - Suosittelijat 1–9: 79,5 % - Arvostelijat, 0–6: 3,1 % **NPS-luku**: 79,5,2−3,1 = 76,4 → pyöristettynä 76 **Arvosteluasteikko, suosittelijoiden** - yli 50 = erinomainen - yli 70 = huipputaso

**Huomio: työntekijöiden palaute liittyy moneen asiaan, kuten kokemukseen asiakaskäynnistä, työntekijän huoleen asiakkaasta (esim. Asiakkaan mielentila tai fyysinen kunto). Näin ollen palautteen pääasiallinen tarkoitus on toimia palvelusuunnitelman seurannan työkaluna ja näin varmistua siitä, että asiakas ja työntekijän yhteistyö on toimiva.*

2. Kooste omavalvonnan myötä tehdyistä havainnoista alkuvuonna 2026 (päivitetty 19.8.)

Hemby Oy raportoi ja käsittelee sisäisesti laadunvalvonnan myötä nousseet valitukset, reklamaatiot, laatupoikkeamat, riskitilanteet ja vaaratilanteet. Kyseiset tilanteet voi käydä ilmi seuraavista lähteistä: Hemby Oy:n kokoaikainen työntekijä, osa-aikainen työntekijä (helpperi), asiakas, asiakkaan omainen tai julkinen taho (kuten hyvinvointialue). Jokaiselle tapahtumalle määritellään tapauskohtaisesti vakavuusasteikko. Jokainen tilanne käsitellään tapauskohtaisesti ja se voi johtaa kehitystoimenpiteisiin, jotka ovat lueteltu omavalvontasuunnitelmassa.

Taulukko Kooste laadunvalvonnan myötä nousseista havainnoista. (1.1.2026-31.7.2026)

Raportoitujen ilmoituksien/ havaintojen määrä	51
Ilmoitusten tyyppi	Valitukset: 17 Laatupoikkeamat: 7 Riskitilanteet: 23 Vaaratilanteet: 7 Asiakastietoon liittyä riski: 3 Ilmoitus voi kuulua useampaan luokkaan
Ilmoituksen tekijä	Hemby Oy: toimistotyöntekijä: 2 Hemby Oy:n osa-aikainen työntekijä (helpperi): 14 Asiakas: 11 Asiakkaan omainen: 7 Julkinen taho (kuten hyvinvointialue): 1 Ilmoituksessa voi olla yksi tai useampi tekijä
Palvelun kustantaja	Yksityishenkilö: 33 Hyvinvointialue: 18
Vakavuusaste (1–5) 1= Lievä, pieni riski	Aste 1: 8 Asteet 2–3: 29 Aste 4: 9

5= Erittäin korkea riski/vaaratilanne	Aste 5: 5
Hyvinvointialueet (ilmoituksen sijainti)	Helsinki Varsinais-Suomi Länsi-Uusimaa Pirkanmaa Keski-Uusimaa Kymenlaakso Itä-Uusimaa Keski-Suomi

Taulukko Kooste havainnoista ja yhteenveto niiden käsittelytoimenpiteistä (1.1.2026-31.7.2026)

Ilmoituksen tyyppi	**Havaitut tilanteet (esimerkkejä)**	**Käsittely ja lopputulos (esimerkkejä)**
Valitukset	- Työntekijä ei toiminut palvelusuunnitelman mukaisesti - Asiakkaan tyytymättömyys työntekijän ratkaisuihin ja käytökseen asiakaskäynnillä - Asiakkaan tyytymättömyys Hembyn yhteistyökumppaniin - Tyytymättömyys siivouskäynnin laatuun ja Hembyn korvauskäyntäntöihin esinevahingon sattuessa - Asiakkaan eriävä näkemys työntekijän merkkaamista työajoista	**Kaikki valitukset ja reklamaatiot on ratkaistu tapauskohtaisesti omavalvonnallisin toimin:** - Selkeytetty palvelusuunnitelmia - Järjestetty mahdollisuus yhteistapaamiseen työntekijän, asiakaspalvelun ja asiakkaan kesken - Siivoojille järjestetty lisäperehdytystä palvelun laadun nostamiseksi - Siivoojien ohjeistuksia työntekijöiden intrassa tarkennettu - Järjestetty asiakkaan toivoessa uusi työntekijä asiakkaalle
Laatu-poikkeamat	- Työntekijän kirjaamat työajat eivät vastanneet asiakkaan ilmoittamia aikoja - Asiakkaan tyytymättömyys työntekijän käytökseen siivouksen yhteydessä	**Kaikki laatuvirheet on ratkaistu tapauskohtaisesti omavalvonnallisin toimin (osasta tehty selvitys hyvinvointialueelle):** - Keskustelut työntekijän kanssa työn

	- Työntekijä saapunut käynnille ilmoittamatta etuajassa - Asiakassa huolissaan siitä, että Hemby ei löydä tuuraajaa tarvittaessa	käytännöistä, salassapitovelvollisuudesta sekä hoitotyön etiikasta - Työntekijöiden (helpperien) lisäperehdytys koskien Hemby Oy:n käytäntöjä - Järjestetty asiakkaan toivoessa uusi työntekijä tai tuuraaja asiakkaalle
Riskitilanteet	- Asiakkaan uhkaava käytös (aggressiivisuus, päihtyneisyys) - Asiakkaan lemmikin aiheuttama allergia työntekijälle - Asiakkaan huolestuttava/uhkaava käytös perheenjäsenen läsnä ollessa/perheenjäsentä kohtaan - Asiakkaan asunnossa ollut terveydelle haitallisia tuholaisia - Työntekijä loukannut itsensä käynnillä - Omainen tullut käymään asiakkaan luona sairaana käynnin aikana ja työntekijä pelännyt saavansa tartunnan	**Kaikki tilanteet on ratkaistu omavalvonnallisin toimin (osasta myös selvitys hyvinvointialueelle):** - Työntekijä (helpperi) tai asiakas on ohjattu tarpeen tullen viipymättä asianmukaisesti oikean tuen/hoidon piiriin ja varmistettu, että tilanne on korjaantunut - Hälytetty lisäapua asiakkaalle/työntekijälle - Helppereiden ohjeistuksia on päivitetty yksityiskohtaisemmaksi koskien riski- ja vaaratilanteita sekä niiden ennaltaehkäisyä. - Tilanteista ei ole seurannut pysyvää haittaa asiakkaalle tai helpperille. - Omaisen kanssa keskusteltu tautien tartuntariskistä ja käyty läpi käyntien toimintatapoja.
Vaaratilanteet	- Asiakkaan uhkaava käytös (aggressiivisuus, päihtyneisyys) - Työntekijä toteuttanut lieviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä ilman lupaa - Asiakas valunut suihkutuolista lattialle, josta työntekijä ei ole saanut autettua asiakasta ylös - Asiakkaan luota löytynyt vaarallinen esine	**Kaikki tilanteet on ratkaistu omavalvonnallisin toimin (osasta myös selvitys hyvinvointialueelle):** - Työntekijä (helpperi) tai asiakas on ohjattu tarpeen tullen viipymättä asianmukaisesti oikean tuen/hoidon piiriin ja varmistettu, että tilanne on korjaantunut - Työntekijä (helpperi) hankkinut asiakkaalle sopivan kokoisen suihkutuolin

	- Ikkuna pudonnut asiakkaan ja helpperin päälle käynnin aikana	- Viranomaisen toimesta poistettu vaarallinen esine asiakkaan kotoa - Työntekijän (helpperin) kanssa käyty läpi, että työtehtäviin ei kuulu sairaanhoito
Asiakastietoon liittyvät riskitilanteet	- Väärä etunimi asiakaskirjauksessa - Asiakkaan palvelusuunnitelman tiedot tallennettu väärän asiakkaan palvelusuunnitelmaan - Työntekijä (helpperi) lähettänyt omasta puolestaan asiakaskäynnille henkilön, jolla ei ollut työsuhde Hembyyn voimassa	**Kaikki tilanteet on ratkaistu omavalvonnallisin toimin (osasta myös selvitys hyvinvointialueelle):** - Korjattu nimi tietoihin oikein ja muistutettu työntekijää (helpperiä) tarkkuudesta - Tiedot siirretty oikean asiakkaan palvelusuunnitelmaan, tiedot tunnistamattomia - Pyydetty työntekijältä (helpperiltä) kirjallisena kommentit tapahtuneesta ja puhuttu asia puhelimitse läpi työntekijän sekä hyvinvointialueen edustajan kanssa

3. Ulkopuolinen valvonta

Tässä liitteessä teemme koosteen myös ulkopuolisista valvontatoimenpiteistä, jotka jokin ulkopuolinen taho on kohdistanut Hemby Oy:n toimintaa kohtaan. Kooste kuuluu oman toiminnan havaintoihin sekä kaikki ulkopuoliset valvontatoimenpiteet johtavat myös omavalvonnallisiin toimenpiteisiin. Oheiset havainnot voi olla koostettuna myös edellisen kappaleen taulukossa.

Palveluseteliasiakas, laskutukseen ja työntekijän (helpperin) toimintaan liittyvä selvitystyö

Hemby Oy sai hyvinvointialueen työntekijältä lisätietopyynnön koskien palveluseteliasiakkuutta. Aihe koski työntekijän (helpperin) kirjaamia asiakaskäyntien ajankohtia ja henkilöitä, jotka suorittivat asiakaskäynnit. Tilanne selvitettiin asianmukaisesti työntekijän (helpperin) kanssa sekä hyvinvointialueelle tehtiin virallinen ilmoitus riskitilanteesta palveluseteliasiakkaan kohdalla.

Lapsiperheiden kotipalvelun työpaikkaselvitys

Hemby Oy:n työterveyshuolto (Terveystalo) suoritti työpaikkaselvityksen koskien Hemby Oy:n tuottamaa lapsiperheiden kotipalvelua. Työpaikkaselvityksessä nousi muutama kehityskohde koskien työntekijöiden riittävän rokotussuojan varmistamista, työntekijöiden jaksamisen tukemista sekä työntekijöiden ergonomiakoulutuksen järjestämistä. Kehitysehdotukset nähtiin tarpeellisena ja tarvittavat muutokset otettiin työstöön.

Lupa- ja valvontaviraston antama selvityspyyntö

Hemby Oy vastasi Lupa- ja valvontaviraston antamaan selvityspyyntöön keväällä 2026. Selvityksessä käsiteltiin työterveyshuollon työpaikkaselvitystä, rokotuksia ja estolääkityksiä, työn vaarojen selvittämistä ja arviointia sekä biologisia tekijöitä koskevaa opetusta ja ohjausta.

Lupa- ja valvontaviraston mukaan työn vaarojen selvityksen ja arvioinnin tulee olla todennettavasti työnantajan hallussa, ja se tulee tarkistaa olosuhteiden olennaisesti muuttuessa sekä pitää muutenkin ajan tasalla. Hemby Oy on laatinut ja ottanut käyttöön laajan riskien ja vaarojen selvitys- ja arviointityökalun (tarkempi kuvaus: kappale 5.1) osaksi omavalvontaa.

4. Merkittävät huomiot alkuvuodesta 2026

Hemby Oy toteutti työturvallisuus ja –hyvinvointikyselyn työntekijöille (helppereille) alkuvuodesta 2026, minkä perusteella Hemby Oy voi edelleen kehittää työntekijöiden työturvallisuutta ja -hyvinvointia. Tulokset on raportoitu henkilöstölle kattavasti työntekijöiden intranetin kautta.