

2025

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

Käynnin ajankohta	26.8.2025 klo 11:00-14:00, seurantaa 12.12.2025 asti.	
Palveluntuottaja	Nimi Itä-Helsingin Seniorihoiva Oy, HoivaNova Yhteystiedot Itäkatu 1–5 C, huone 118, 3 krs. Toimistotila. Y-tunnus 2610585–5	
Toimintayksikkö	Nimi Itä-Helsingin Seniorihoiva Oy, HoivaNova , Itäkatu 1–5 C, 118, toimistotila. Yhteystiedot Minna Levo, toimitusjohtaja minna.levo@hoivanova.fi puhelin: 050 466 4004	
Käyntiin osallistuneet	Tuottaja: Toimitusjohtaja Minna Levo, toimistoassistentti Maiju Kärkkäinen, palvelukoordinaattori Coban Dideb lähihoitaja (sosionomi opisk.). Ostopalvelut ja laadunhallinta –yksikkö: erityissuunnittelijat Paula Loukonen ja Maj-Britt Löf	
Kotihoidon asiakasmäärät (mahdollisten muiden hyvinvointialueiden asiakkaat)	Palveluseteli-/ostoasiakkaiden määrä (Helsingin kh)	10 (+2 aloittaa)
	omaishoidon tuen asiakkaita	8
	Vammaispalveluseteli asiakkaita	37
	Itsemaksavien asiakkaiden määrä (kotipalvelu)	66
	Asiakkaiden kokonaismäärä	121
Palvelutoiminnasta vastaava henkilö	Katja Karhuvuori (alihankintana) Yhteystiedot Lipstikkakuja 10 D 8 01400, Vantaa	
Kotihoidon / hoitotyön vastuuhenkilö Soteri	Nimi Katja Karhuvuori Koulutus sairaanhoitaja Yhteystiedot katja.karhuvuori@hoivanova.fi +358 45 783 65876	
Luvat ja tarkastukset	Yksityisen sosiaalipalvelun rekisteröinti 27.05.2019, palveluyksikön muutoksen rekisteröinti 3.3.2025. Palveluntuottajan uusin Soteri rekisteri 01.03.2025 Yksityisen terveydenhuollon rekisteröinti; 22.06.2020. Marraskuu 2025 on palkattu 50 % sairaanhoitaja vakituisesti työntekijäksi ja tuottaja on tehnyt rekisteröinti ilmoituksen, josta odotetaan rekisteripäätöstä. <i>Uusi rekisteröinti päätös tulee viedä Palse.fi -järjestelmään.</i> Tuottaako yhteisöllistä asumista Ei ☒ Kyllä ☐ Rekisteröinti; Ostopalvelut ja laadunhallinta –yksikön edellinen käynti pvm.; 26.10.2021;	
Edellinen tarkastuskäynti (esitetty kehittämistoimenpiteet ja tilanne)		

2025

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

	Kehittämiskohteita olivat erityisesti 1. Henkilökunnan kouluttaminen, perehdyttäminen sekä perehdytyksen tukimateriaalin laatiminen 2. Lääkehoidon kokonaisuuden parantaminen ja lääkelupien asianmukainen kirjaaminen 3. Raportointi ja tiedonkulun parantamiseen liittyviä käytäntöjä 4. hoitotyön suunnittelun kehittäminen		
Tuottajan toiminnan kehittämisen painopisteet	• Toiminnan kehittämisen painopisteet 2025 • Henkilöstön lisääminen, koulutettuja sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö. • Tiedonkulun tarkka varmistus (mm. käytetään yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ja tarkistuslistoja käyntien yhteydessä) • Henkilöstön osaamisen vahvistaminen • Palvelun laadun jatkuva seuranta (mm. tehdään laadunvalvontakäyntejä ja sisäisiä auditointeja)		
Omavalvontasuunnitelma;	Kyllä/ Ei/ Osittain	Mahdolliset huomiot	Edellyttää toimenpiteitä
• on ajantasainen	Osittain	Toimistossa on esillä päivitetty 1.5.2025, jota tulee täydentää ja allekirjoittaa.	<i>Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata yrityksen omia toimintakäytäntöjä tarkemmin (mm. palvelujen laadun, asianmukaisuuden, turvallisuuden ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden valvonta ja varmistaminen). Lisäksi suunnitelmassa tulee huomioida Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain edellyttämät muutokset.</i>
• on julkisesti nähtävillä ja asiakkaiden saatavilla	Ei	Tuottajan verkkosivuilla on otsikko omavalvontasuunnitelma 2024, mutta ei liitettä.	<i>Uusi päivitetty omavalvontasuunnitelma tulee lisätä tuottajan verkkosivuille ja Palse.fi sivustolle.</i>
• on osa perehdytystä	Kyllä	Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä.	
• henkilöstö on osallistunut suunnitelman arviointiin ja laadintaan	Osittain	Osittain henkilöstö osallistuu suunnitteluun. *Tuottajan tarkennus jälkikäteen, että omavalvontasuunnitelma laadittu henkilökunnan kanssa pidettyjen palaverien pohjalta. Palautteet, käytännöt sekä toiminta.	
Rekisteriselosteet ja asiakasasiakirjojen säilytys ovat lain edellyttämällä tasolla.	Toimitusjohtaja Minna Leivo toimii tietosuojavastaavana. Käytössä DomaCare asiakastietojärjestelmä. Tuottajan kertoman mukaan kotihoidon asiakkaiden avaimia säilytetään toimistossa lukitussa laatikossa. Avaimissa on asiakkaan alkukirjaimet ja tarkempi tieto on DomaCaressa.		

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

(yksikön tietosuojavastaava, asiakirjojen säilyttäminen, käsittely ja luovutus)	<i>Suosittelaa toimistoon lukollista avainkaappia, johon asiakkaiden avaimet otetaan ja palautetaan päivän päätteeksi.</i> Asiakaspapereita säilytetään lukollisessa toimistokaapissa. Asiakkaille tehty paperiset sopimuslomakkeet asiakkaan allekirjoituksella säilytetään toimistokaapissa. Osa lomakkeista skannataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään. <i>Tarkastuskäynnillä Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö ohjaa, että asiakkuuden päättyessä Helsingin kaupungin asiakkaiden asiakaspaperit tulee säilyttää ja toimittaa Helsingin kaupungin sosiaalihuollon keskusarkistoon. Yhteystiedot sotepe.terveydenhuollon.keskusarkisto@hel.fi, josta voi kysyä tarkemmin ohjeita.</i>												
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden toteutuminen?	Palvelukoordinaattori kertoman mukaan ensimmäisessä käynnillä sovitaan asiakkaan kanssa hänen hoidoistansa ja palveluista. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja mitään ei tehdä kysymättä ensin asiakkaalta. Lisäksi palvelukoordinaattori kertoo, että asiakkailla on oikeus vaihtaa hoitajaa/avustajaa.												
Työntekijän ilmoitusvelvollisuus Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 § ja 30 §	Palvelukoordinaattori, kertoo, että ilmoitusvelvollisuuteen liittyviä asioita on käyty läpi, kuten kaltoinkohtelu ja sen sisältö. <i>Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.</i>												
1. Henkilöstö, osaaminen ja osaamisen kehittäminen Helsingin alueen henkilöstö.													
Henkilöstörakenne ammattiryhmittäin (pyydetään ajantasainen henkilöstöluettelo)	<table> <tr> <th>Ammattiryhmä</th><th>Määrä</th></tr> <tr> <td>Sairaanhoitaja Ostopalvelu sairaanhoitaja tarvittaessa käytössä.</td><td>50 %</td></tr> <tr> <td>Lähihoitaja 1 lh 80 % 1 lh, joka on palvelukoordinaattori (3 lh ja 1perush. keikkalaista, joita tarvittaessa käytetään)</td><td>1,8</td></tr> <tr> <td>Hoiva-avustaja</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Tukipalveluhenkilöstö (tehtävät) Kotipalvelutyöntekijät 5 kpl ja perehdytettyjä henkilökohtaisia avustajia 14 kpl</td><td>19</td></tr> <tr> <td>Muu, mikä? Lähihoitaja-oppisopimusopiskelija (62 op)</td><td>1</td></tr> </table>	Ammattiryhmä	Määrä	Sairaanhoitaja Ostopalvelu sairaanhoitaja tarvittaessa käytössä.	50 %	Lähihoitaja 1 lh 80 % 1 lh, joka on palvelukoordinaattori (3 lh ja 1perush. keikkalaista, joita tarvittaessa käytetään)	1,8	Hoiva-avustaja	10	Tukipalveluhenkilöstö (tehtävät) Kotipalvelutyöntekijät 5 kpl ja perehdytettyjä henkilökohtaisia avustajia 14 kpl	19	Muu, mikä? Lähihoitaja-oppisopimusopiskelija (62 op)	1
Ammattiryhmä	Määrä												
Sairaanhoitaja Ostopalvelu sairaanhoitaja tarvittaessa käytössä.	50 %												
Lähihoitaja 1 lh 80 % 1 lh, joka on palvelukoordinaattori (3 lh ja 1perush. keikkalaista, joita tarvittaessa käytetään)	1,8												
Hoiva-avustaja	10												
Tukipalveluhenkilöstö (tehtävät) Kotipalvelutyöntekijät 5 kpl ja perehdytettyjä henkilökohtaisia avustajia 14 kpl	19												
Muu, mikä? Lähihoitaja-oppisopimusopiskelija (62 op)	1												
Työntekijän rikosrekisterioteen tarkistaminen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 28 §	Palvelukoordinaattori kertoo, että uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote. Tieto tallennetaan seurantalomakkeeseen, joka on palvelukoordinaattoriin Sharepoint tiedostossa.												
Asiakkaille myönnetty/suunniteltu palvelun aika tunteina kuukauden ajalta (kaikki kotihoiton asiakastyö)	Asiakkaille myönnetty/suunniteltu palvelun aika heinäkuun (1.7-31.7.2025) aikana:145,5 t.												

2025

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

Henkilöstön toteutunut välitön asiakastyön aika tunteina kuukauden ajalta (kaikki kotihoiton asiakastyö)	Toteutunut välitön asiakastyön aika heinäkuun (1.7-31.7.2025) aikana: 104 t.		
Suunnitellun ja toteutuneen asiakastyön suhde	Kun verrataan suunniteltua asiakastyön aikaa suhteessa toteumaan, on asiakkaille myönnettyistä palveluista toteutunut suunnitelman mukaisesti 0,71 %. Tuottajan selvitys miksi suunnitelman ja toteuman tunnit eroavat merkittävästi? Heinäkuussa asiakas, jolla x3 käynnit päivässä joutui tuolloin sairaalaan, kun tilanne ollut avoin asiakkaan käynnit avoimissa tehtävissä kohdistamattomana. Suunnitelluista työstä, joka ei ole toteutunut, ei laskua ole myöskään muodostunut.		
Henkilöstötilanne (avointen tehtävien määrä, rekrytointi ja henkilöstön vaihtuvuus)	Tuottaja kertoo, että parhaillaan on yksi lähihoitajan tehtävä avoinna, johon ei ole löytynyt sopivaa henkilöä, koska hoitajalla tulee olla myös osaamista toimistotöihin. Tuottaja hyödyntää MediPowerin- henkilöstövuokrauksen rekrytointi palveluita. Uusi palvelukoordinaattori lähihoitaja, joka opiskelee sosionomiksi, aloitti marraskuussa 2024.		
Sijaiset (sijaisten hankkimiskeinot, osaamisen varmistaminen, vakituisuus sekä tarve sijaisille - kuinka paljon tarvitaan)	Tarvittaessa MediPowerin henkilöstövuokraus palvelu tarjoaa pitkäaikaisia sijaisia ja hoitavat rekrytoinnin. *Tuottajan lisäys jälkikäteen. Emme ole tarvinneet hetkeen sijaistyövoimaa. Tarpeen vaatiessa toimistolta LH Didem Coban (palvelukoord.) lähtenyt kentälle apuihin. MediPower on kuitenkin tarvittaessa käytössämme, jos tilanne näin vaatii.		
Alihankkijat ja näiden valvonta (käytetäänkö alihankintaa, miten valvotaan, osuus omasta henkilöstöstä?)	Lääkäri palvelut VivaElo Oy etälääkäripalvelut Turku. Sairaanhoitaja palvelut toiminimi Karhuvuori Katja sh YAMK. MediPower-henkilöstövuokraus palvelut. *Tuottajan lisäys jälkikäteen. HoivaNova varmistaa, että kaikki alihankkijat ovat rekisteröityneet Soteri-rekisteriin ja toimivat oman omavalvontasuunnitelmansa mukaisesti. Rekisteröinnit ja omavalvontasuunnitelmat tarkistetaan ennen yhteistyön aloittamista sekä säännöllisesti osana vuosittaista valvontaa.		
Tuottajalla on perehdytysuunnitelma	Kyllä/ Ei/ Osittain	Mahdolliset huomiot	Edellyttää toimenpiteitä
	Osittain/Ei	Toimistossa oleva palvelukoordinaattori (lh) käy mm. opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden kanssa HoivaNovan laatuun liittyviä, kuten tietosuoja ja salassapito, asiakasturvallisuus, lääkehoidon ja kirjaamisen periaatteet. Käytössä on henkilöstöasiakirja hoiva-avustajalle, joka toimii perehdytyksen välineenä.	HoivaNovalla tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle perehdytysopas kotihoitoon. <i>Lisäksi henkilöstölle on syytä olla perehdytyslistalla, josta voi seurata työntekijän perehdytyksen etenemistä työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.</i> *Tuottajan lisäys jälkikäteen. HoivaNova laatii kirjallisen perehdytysoppaan kotihoiton henkilöstölle. Uudet työntekijät perehdytetään palvelukoordinaattorin ja nimetyn työparin ohjauksessa. Jatkossa perehdytyksen etenemistä seurataan perehdytyslistalla. io-

			<i>hon merkitään käydyt osa-alueet, työvälineiden käyttö, turvalliset työtavat ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvät käytännöt.</i>
Henkilöstön osaamisen kehittäminen (koulutussuunnitelma ja osaamistarpeet, kehityskeskustelut)	HoivaNovalla ei ole varsinaista koulutussuunnitelmaa. Tuottaja kertoo, että Helsingin kaupungilla on tulossa RAI- ja väliarviointi koulutukset, johon osallistutaan. Lisäksi suunnitelmassa on ensiavun täydentäminen. Tuottajan on hyvä kartoittaa kehityskeskusteluissa henkilöstön osaamisen tarpeet. <i>Ohjataan tuottajaa muun muassa kartoittamaan EA1-koulutuksen omaavat henkilöt, koska ensiapuvalmiuden on oltava riittävä suhteessa työntekijämäärään. Lisäksi palo- ja pelastuskoulutuksien käyneet on hyvä kartoittaa.</i>		
Tiedonkulku	Miten toteutuu?		
Asiakastyöhön liittyvän tiedon siirto (tiedottaminen ja tiedottamisen tavat, asiakastiedon turvallinen käsittely)	Asioista tiedotetaan puheluin ja sähköpostein. Toimistos sihteeri avaa asiakkuuden DomaCareen ja työviikkonäkymään ja työntekijän työlistaan laitetaan asiakkaan käynti ja hoitaja kuittaa työn tekeväksi. Hoitaja kirjaa käynnin DomaCare asiakastietojärjestelmään. Lisäksi toimitusjohtaja päivystää puhelimessa. Asiakas työhön on tehtävälistat DomaCaressa, joiden mukaan asiakkaita hoidetaan.		
Yksikössä on sovitut ja säännölliset työpaikkakokoukset (muistiot laaditaan, kokouksen vastuuhenkilöt ym.)	Ei työpaikkakokouksia. Ei muistioita. <i>Ostopalvelut- ja laadunhallinta- yksikkö on vuonna 2021 tarkastuskäynnin raportissa todennut, että yksikön kokouskäytäntöihin tiedonkulkuun on syytä kiinnittää huomiota. Tehdyllä 2025 tarkastuskäynnillä on ohjattu, että säännölliset työpaikkakokoukset käytännöt on syytä ottaa käyttöön ja dokumentoida.</i>		
Päivystyksellisten tilanteiden hoitaminen: -Onko "Päivystystilanteiden opas kotihoidolle" käytössä? -Onko henkilöstö perehdytetty siihen?	Kyllä/ Ei/ Osittain	Mahdolliset huomiot	Edellyttää toimenpiteitä
	Osittain	HoivaNovan toimistossa on Päivystystilanteiden oppaita käytössä. Koulutuksiin ei ole osallistuttu.	

2. Hoitotyön suunnitelma, asiakaskirjaaminen ja RAI

Yksikön RAI-arviointitoiminta	Miten toteutuu
Yksikön käyttämä RAI-väline (LTC, iRAI-LTCF, HC, iRAI-HC)	RAI-HC
Miten varmistetaan hoitajien arviointiosaamista ja arviointien ajantasaista toteutumista?	Viimeisimmän tarkastelujakson aikana (6kk) RAI-arvioituja asiakkaita yhteensä 0 (2025_1EasyRAIder THL), tuottaja selvittää, miksi ilmoitukset eivät näy EasyRAIder tietokannassa. Tuottajan kertoman mukaan RAI-vastaavana on palvelukoordinaattori, joka seuraa arviointien ajantasaisuutta. RAI-arviointeja on tehty kotihoidon asiakkaille. <i>Helsingin sääntökirjan mukaisesti palveluntuottajalla on käytössä RAI-tietojärjestelmä, josta tilaaja voi seurata palveluntuottajien RAI-tietoja EasyRAIder tietokannasta. Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tehdä RAI-arviointeja sekä hyödyntää arviointeja asiakkaiden hoitotyönsuunnitelman laadinnassa ja arvioinnissa.</i>

2025

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

Miten vahvistetaan asiakkaan osallisuutta omaan arviointiinsa ja hoitonsa suunnitteluun? (RAI-arvioinnin aikana tehdään jo alustavaa hoidon suunnittelua yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen)	Asiakkaita osallistetaan arvioinnin tekoon. Palvelukoordinaattori kertoo, että osittain haastatellaan asiakas ja tietyt RAI- kysymykset tehdään asiakkaalle.		
Asiakkaalla on nimetty omahoitaja tai vastuuhoitaja (miten määriteltä)	Asiakkaalla on nimetty vastuuhoitaja.		
Tarkastellut hoitotyön suunnitelmat;	Kyllä/ Ei/ Osittain	Huomiot	Edellyttää toimenpiteitä
on päivätty 3 kk:n sisällä	Ei	Päivämäärät puuttuivat laadituista hoitosuunnitelmista.	<i>Hoitosuunnitelmat tulee päivätä niitä tehdessä ja päivittäessä, tällöin ajantasaisuus tiedossa.</i> <i>Palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan kolmen kuukauden välein ja aina asiakkaan hoidontarpeen muuttuessa.</i>
ovat asiakaslähtöisiä	Kyllä		
sisältää asiakkaan hoidon tarpeet, konkreettiset tavoitteet ja keinot	Kyllä	Hoitosuunnitelmat ovat tarve, tavoite ja keinot periaatteella.	
välisarvioinnit laadittu	Kyllä	Kaikille tarkastelluille asiakkaille oli laadittu väliarvioinnit.	Välisarvioinnissa tulee hyödyntää asiakkaan viimeisintä RAI-arviointia. Väliarvioinnissa kuvataan asiakkaan vointiin/tilanteeseen/palvelutarpeeseen vaikuttavat tekijät sekä niissä tapahtuneet muutokset.
sisältävät liikkumissopimukset	Ei		Liikkumissopimukset tulee tehdä kaikille kotihoitoon asiakkaalle. Palveluntuottajan on varmistettava, että asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ja hoitotyönsuunnitelman kirjattua liikkumissopimusta noudatetaan ja arvioidaan
suunnitelmassa ja väliarvioinnissa on hyödynnetty ajantasaisia RAI-mittareita	Ei	Tarkastelluissa kolmen asiakkaan suunnitelmassa ja väliarvioinnissa ei ollut hyödynnetty RAI-mittaristoa.	<i>Hoitotyön suunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. Hoitotyön suunnitelma tehdään asiakkaan RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvion tekemiseen ja/tai vastuuhoitaja neuvottelee asiakkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin.</i>
Muut huomiot	Tarkastuskäynnillä pyydetty kolmen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmat ja päivittäiskirjaukset viikon ajalta. Käynnillä selvisi, että tuottaja ei ole tehnyt suunnitelmia DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Käytössä on tehtävälista, jonka mukaan asiakkaat hoidetaan ja Helsingin kaupungin alustava hoitosuunnitelma on skannattu asiakastietoihin. Tuottaja tulee tehdä suunnitelmat DomaCare-asiakastietojärjestelmään 30.9.2025 mennessä.		

2025

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

	Tuottaja toimitti pyydetyt asiakirjat ja todetaan, että hoitosuunnitelmat oli laadittu HoivaNovan "plankko" arkille. Tuottajalla käytössä on asiakastietojärjestelmä, DomaCare, jonne hoitosuunnitelman tulee laatia. <i>Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista DomaCare asiakastietojärjestelmäänsä.</i>	
Hoitotyön päivittäiskirjaamisen sisältö (yksilöllisyys, kuvailu, arviointi ja suhde hoitosuunnitelmaan)	Hoitotyön päivittäiskirjaukset ovat suoritettujen tehtävien ja toimenpiteiden toteamista. Hoitotyön päivittäiskirjauksen tulee olla kuvailevaa, asiakkaan näköistä yksilöllistä ja arvioivaa suhteessa laadittuun hoitotyön suunnitelmaan. Kirjaamisen tulee olla asiakkaan näköistä, ja peilautua hoitosuunnitelmaan.	
3. Yleiset yksikköä koskevat asiat		
Asiakaspalautteen kerääminen (systemaattisuus, hyödyntäminen)	Miten palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? Asiakaspalautetta kerätään puhelimitse, kuten soitetaan asiakkaille ja kysytään palvelusta. <i>Kotihoidon sääntökirjan mukaan asiakaspalautetta kerätään vähintään kerran vuodessa ja se dokumentoidaan ja raportoidaan tilaajalle. Suositeltavaa on käyttää myös muita asiakastytyväisyyssmittareita kuten pikapalautejärjestelmää. Asiakaspalautteiden koonti toimittaan tilaajalle.</i> *Tuottajan lisäys jälkikäteen, että palautteet kirjataan ja käydään läpi säännöllisesti henkilökunnan kanssa viipymättä. Palautteiden perusteella kehitetään mm. viestintää, aikataulutusta ja palvelun sisällöllistä laatua. Kehitysehdotuksiin mikäli niitä saadaan, reagoidaan välittömästi.	
Yksikköön kohdistuneet reklamaatiot / muistutukset viimeisen vuoden aikana (luonne ja määrä)	*Tuottajan lisäys jälkikäteen, että reklamaatioita on tullut yhteensä noin 10 kappaletta. Liittynyt suurin osin asiakkaan sekä hoitajan väliseen ihmiskemiaan, tähän reagoitu viipymättä välittömästi.	
Yksikön vaara- ja haittatapahtumat *	Määrä (kpl)	Miten toteutuu? (tapahtuman tyyppi, vakavuus, läheltä piti -tilanteet jne.)
Ilmoitusten kokonaismäärä	-	.
Asukkaisiin kohdistuneet (tapahtui asiakkaalle, läheltä piti)	-	
Lääkepoikkeamat	-	
Ilmoitusmenettelyn prosessi (käsittely, seuranta, raportointi, korjaavat toimenpiteet)	Tuottajan kertoman mukaan vaara- ja haittatapahtumat viedään DomaCare asiakastietoihin. Tarkastuskäynnillä keskustelussa kävi ilmi, että HoivaNovalla ei ole raportointiin ilmoituslomaketta, seurantaa ja prosessia yhteiseen käsittelyyn. <i>Tuottajalta pyydetty vaara- ja haittatapahtumia myös jälkikäteen ja tuottaja lähettää tiedon 17.9.2025, että tapahtumia ei ole. Edellisellä 2021 tarkastuskäynnillä on ohjattu, että lääkepoikkeamien ja vaara-/haittatapahtumien johdonmukainen ja säännöllinen raportointi ja yhteinen läpikäyminen vaatii toimia ja henkilöstön on syytä osallistua prosessin tarkasteluun.</i> <i>Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö ohjaa tuottajaa, että vaara- ja haittatapahtumien (myös läheltä piti -tilanteiden) raportointi sosiaali- ja terveydenhuollossa perustuu Lakiin</i>	

2025

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

					sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), joka velvoittaa myös tuottajia korjaamaan ilmoitettuja epäkohtia. Järjestelmän on oltava sellainen, että henkilöstö voi helposti tehdä ilmoituksia myös anonyymisti.				
Muut huomiot									
*Pyydetään raportointi 6 kk ajalta ajankohdan mukaan: tammikuu-kesäkuu tai heinäkuu-joulukuu									
4. Lääkehoito ja lääkehuolto									
Lääkehoitosuunnitelma on ajan- tasainen ja lääkärin allekirjoit- tama (enintään 12 kk vanha)		Kyllä/ Ei/ Osittain	Mahdolliset huomiot		Edellyttää toimenpiteitä				
		Kyllä/Osittain	7.4.2025		Lääkehoitosuunnitelmaa tulee täydentää turval- lisen lääkehoito-oppaan mukaiseksi. Palveluntuottajan osalta kokonaisvastuu lääke- hoidosta on palveluntuottajan sairaanhoita- jalla/terveydenhoitajalla.				
Lääkehoito-osaamisen varmista- minen ja lupaprosessi (miten var- mistetaan)		HoivaNovassa on henkilöstöllä Love tai Skhole lääkeluvat. Osaamisen näytöt ottaa vas- taan sairaanhoitaja ja lääkäri allekirjoittaa luvat. Palvelukoordinaattorin kertoman mukaan henkilöstön lääkeluvat eivät olleet saatavilla valvontakäynnillä. HoivaNovan lääkehoito- suunnitelman mukaan lääkeluvat tulisi olla toimistossa kansiossa. Pyydetty uudelleen 11.9.2025 henkilöstölistalta kolmen (3kpl) lähihoitajan lääkehoitolupa nähtäväksi, joista kaksi on vakituista työntekijää ja yksi tuuraajan. Tuottaja toimitti kaksi (2kpl) vakituisten työntekijän lupaa ja lisäksi sairaanhoitajan lääkeluvan 17.9.2025. Tuottajan tulee huomioida, että ennen lääkärin allekirjoitusta työntekijän ei tule osallistua lääkehoitoon, koska lupa ei ole vielä voimassa.							
Lääkeluvallisten työntekijöiden määrä		Vakituinen henkilöstö	Sijaiset		Prosessissa olevat		Rajatut		
		2kpl lh ja 1kpl sh	-		-kpl		-kpl		
Asiakkaiden lääkehoidon toteu- tus (missä ja miten, vastuut, an- nosjakelulääkkeiden tarkistus, onko dosettiin annostelu käytössä)		Tuottajalla on noin 10 kotihoidon palveluseteliasiakasta ja heidän lääkkeensä ovat aptee- kin annosjakelussa. Apteekista ilmoitetaan, kun asiakkaan lääkkeet voi hakea ja hoitaja vie lääkkeet heti asiakkaalle.							
Suositusten mukainen lääkkei- den säilyttäminen; - lääkkeiden säilytykseen osoitetut tilat yksikössä - asiakkaiden lääkkeiden säi- lytys		Tuottajan kertoman mukaan toimistossa ei säilytetä asiakkaiden lääkkeitä.							

2025

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

5. Yhteenveto (Olennaiset myönteiset ja kehitettävät asiat, tuottajalle annettu ohjaus, tarkastuskäynnin havainnot, muut erityiset huomiot)

HoivaNovan on kotihoidon palvelusetelituottaja erityisesti Itä-Helsingin alueella. Yritys tuottaa myös kotisiivousta ja omaishoidon tuen kotiin annettavia palveluja. Tarkastuskäynnillä keskityttiin erityisesti kotihoitopalvelujen tuottamiseen.

Tarkastuskäynti oli sovittu etukäteen Itäkeskuksessa sijaitsevaan toimistoon, ja paikalla oli palvelukoordinaattori, toimitusjohtaja ja toimistotyöntekijä osan aikaa. Tarkastuskäynnillä johtaja kertoo, että suunnitteilla on laajentaa kotihoidon palveluseteli tuotantoa ja vahvista/ rekrytoida osaavaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä HoivaNovaan. Yksikön kotihoidon palveluseteli tuotantoa laajentaessa tuottajan tulee huomioida Helsingin kaupungin kotihoidon (kotihoito- ja kotisairaanhoito) sääntökirjan edellytykset.

Kehitettävää on asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmissa. Suunnitelmien tulee olla tuottajan omassa DomaCare asiakastietojärjestelmässä päivitettyinä ja suunnitelmissa tulee hyödyntää RAI-arvioinnista saatua mittari ja CAPs tietoja. Viimeisimmän RAI-arvioinnin päivämäärä on hyvä näkyä myös suunnitelmassa. Lisäksi palveluntuottajan on varmistettava, että asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ja hoitotyönsuunnitelman kirjattua liikkumissopimusta noudatetaan ja arvioidaan.

HoivaNovan tulee edelleen kehittää yhteisiä kokouskäytäntöjä sekä kiinnittää huomiota haitta- ja vaaratapahtumien raportointiin ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen.

6. Jatkotoimenpiteiden aikataulu

1. Päivitetty omavalvontasuunnitelma tulee lähettää Ostopalvelut- ja laadunhankinta -yksikköön 30.10.2025 mennessä ja liittää tuottajan verkkosivuille. Tuottaja toimitti päivitetyn omavalvontasuunnitelman 8.12.2025.
2. Lääkehoitosuunnitelma täydennettynä 30.10.2025 mennessä. Tuottaja toimitti täydennetyn lääkehoitosuunnitelman allekirjoitettuna 8.12.2025.
3. HoivaNovan tulee viedä Helsingin kaupungin palveluseteliasiakkaiden hoito- ja ohjaussuunnitelmat DomaCare -asiakastietojärjestelmään ja hyödyntää RAI- tietoja hoidon suunnitteluun ja arviointiin sekä tehdä sääntökirjan mukaisesti asiakkaiden liikkumissopimukset 30.10.2025 mennessä. Tuottaja toimitti 6.11.2025 pyydetyt suunnitelmat, jotka olivat asianmukaisesti viety DomaCare-asiakastietojärjestelmään. HoivaNovaa pyydettiin vielä täydentämään uudelleen kyseisiä hoito- ja ohjaussuunnitelmia, jossa näkyy RAI-mittaristo hyödynnettynä. Tuottaja toimitti täydennetyt suunnitelmat 26.11.2025. Tuottajaa ohjattu yksilöllisesti sekä puhelimesta että s-postilla kotihoidon sääntökirjan mukaisen hoito- ja ohjaussuunnitelman laadintaan.
4. Tuottajan tulee viedä päivitettyt (uudet) omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja rekisteröintipäätökset palse.fi järjestelmään.