



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

#### Palveluntuottaja

**Nimi** Suomen Avustajapalvelut Oy

**Y-tunnus** 2872955-7

**Hyvinvointialue** Vantaa ja Kerava

#### Toimintayksikkö/palvelu

**Nimi** Suomen Avustajapalvelut

**Katuosoite** Nuijamiestentie 3 B

**Postinumero** 00400

**Postitoimipaikka** Helsinki

**Sijaintikunta yhteystietoineen** Nuijamiestentie 3 B, 00400 Helsinki

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Kotiin tuotettavat palvelut > Henkilökohtaisen avun asiakkaat > pitkäaikaissairaat, vammaiset ja vammautuneet asiakkaat

#### Henkilöstö (esihenkilöt Vantaan ja Keravan henkilökohtaisen avun palvelutuotannossa)

- Toimitusjohtaja Jerry Pasanen ([jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi), 0400 392 899)
- Vastuuhenkilö henkilökohtainen apu: Vilma Lahtinen ([vilma.lahtinen@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:vilma.lahtinen@suomenavustajapalvelut.fi), 050 353 0402)
- Vastuuhenkilö ammatillinen apu: Annika Saar ([annika.saar@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:annika.saar@suomenavustajapalvelut.fi), 050 554 0077)

**Palveluala, joka on rekisteröity** Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) > Henkilökohtainen apu

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)** Ei alihankintaa.



## OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman laatimisen vastuuhenkilöt ovat:

- Toimitusjohtaja Jerry Pasanen ([jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi), 0400 392 899)
- Vastuuhenkilö henkilökohtainen apu: Vilma Lahtinen ([vilma.lahtinen@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:vilma.lahtinen@suomenavustajapalvelut.fi), 050 353 0402)
- Vastuuhenkilö ammatillinen apu: Annika Saar ([annika.saar@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:annika.saar@suomenavustajapalvelut.fi), 050 554 0077)

### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

- Toimitusjohtaja Jerry Pasanen ([jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi), 0400 392 899)
- Vastuuhenkilö henkilökohtainen apu: Vilma Lahtinen ([vilma.lahtinen@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:vilma.lahtinen@suomenavustajapalvelut.fi), 050 353 0402)
- Vastuuhenkilö ammatillinen apu: Annika Saar ([annika.saar@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:annika.saar@suomenavustajapalvelut.fi), 050 554 0077)

### **Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman tarkistus tapahtuu kuitenkin vuosittain.

### **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Helsingissä yhtiön pääkonttorilla, jolloin asiakkaat, palvelun saajat ja heidän omaisensa sekä työntekijät voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on pyydetessä mahdollista saada nähtäville asiakkaan omaan kotiin. Yhtiön omavalvontasuunnitelma löytyy myös www-sivuilta.



## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Mikä on palvelun toiminta-ajatus?**

Toiminta-ajatuksena on tuottaa henkilökohtaisen avun palveluita vammaisille, kehitysvammaisille ja pitkäaikaissairaille. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan päivittäisissä toimissa, työssä ja vapaa-ajalla. Henkilökohtainen apu on kunnan vammaispalvelujen järjestämä käyttäjälleen maksuton palvelu.

Toimintamme tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan itsenäinen elämä kotona ja kodin ulkopuolella vammasta tai sairaudesta huolimatta.

### **Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?**

Suomen Avustajapalvelut Oy on perustettu edistämään ihmisten tasavertaisuutta. Toimintaamme ohjaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden tukeminen sekä vastuullinen toiminta. Uskomme, että henkilökohtaisen avun palvelut kehittyvät vain asiakkaan aidon valinnanvapauden kautta sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tehtävämme on mahdollistaa asiakkaillemme itsensä näköinen onnellinen ja sujuva arki. Henkilökohtaisen avun palveluita tuotetaan asiakasryhmälle (pitkäaikaissairaat, vammaiset ja vammautuneet henkilöt) palvelusetelillä ja ostopalveluna.

Yhtiö tuottaa henkilökohtaisen avun palveluita valtakunnallisesti. Yhtiön palvelutuotannosta vastaavat maantieteellisesti jaettuna alueen palvelujohtajat, jonka alaisuudessa toimivat palvelukoordinaattorit. Palvelujohtajat vastaavat alueen palveluiden toimivuudesta kokonaisuudessaan, kun puolestaan palvelukoordinaattorit vastaavat päivittäisistä asiakasasioista.

## OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Suomen Avustajapalvelut Oy: n riskien arvioinnissa käsitellään työympäristöä, tapaturmavaaroja, henkistä/fyysistä kuormittumista sekä paloturvallisuutta. Riskien suuruuden arviointi muodostuu haitallisten tapahtumien todennäköisyydestä ja aiheutuneiden seurausten vakavuudesta. Riskien arviointi kuuluu olennaisena osana yhtiön lakisääteiseen työsuojelutyöhön, joka on jatkuva prosessi. Tätä työtä johtaa ja koordinoi yhtiön työsuojelutoimikunta. Työkohteessa (asiakaskohtaisesti) riskien arviointi tehdään aina palvelukoordinaattorin toimesta asiakkaan kanssa yhdessä. Riskitekijöitä arvioidaan aina tarvittaessa muutosten yhteydessä tai viimeistään vuosittain.



Riskien hallinta kohdentuu kaikille omavalvontasuunnitelman osa-alueille. Riskienhallintaan kuuluvat:

- Työntekijän perehdytys työhön ja työtehtäviin
- Työntekijöiden kanssa yhdessä tehty riskitekijöiden arviointi koskien fyysisiä ja psyykkisiä riskitekijöitä. Fyysisistä kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi työasennot, työliikkeet ja fyysisen voiman käyttö, mitkä voivat aiheuttaa eriasteisia tuki- ja liikuntaelinoireita. Psykososiaalisia riskitekijöitä aiheuttavat esimerkiksi kielteiset vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa ja yksintyöskentely asiakkaan kotona itsenäisesti.

Henkilökohtaisten avustajien esihenkilöt, palvelukoordinaattorit, vastaavat alueellisten työsuojelullisten ja työturvallisuusohjeiden ylläpidosta ja noudattamisesta sekä toteuttamisesta Työturvallisuuslain 738/2002 mukaisesti. Yleiset työsuojelulliset toimintaohjeet laaditaan ja viestitään yhtiön työsuojelutoimikunnan toimesta.

**Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?**

Kyllä.

**Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?**

Riskien havainnointi kuuluu arkeen. Henkilökunnalla on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain § 29 mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät, ja tämä ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista Suomen Avustajapalvelut Oy:n työntekijää. Työntekijän tulee ilmoittaa riskeistä ja vaaratilanteista esihenkilölleen kasvatusten, puhelimitse tai sähköpostilla, jolloin esihenkilö jatkaa tilanteen käsittelyä. Ilmoituksen tehneeseen ei kohdistu kielteisiä vastatoimia. Työpaikan säännöllisissä palavereissa käsitellään esiin nousseita riskejä ja poikkeamatilanteita.

**Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?**

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa riskit ja laatupoikkeamat tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus yhtiön työsuojelupäällikölle alueen esihenkilön toimesta (palvelukoordinaattori). Ilmoitus tehdään kaikista henkilökohtaiseen apuun liittyvistä tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa asiakkaalle tai työntekijälle.



Riskitilanteiden ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteista kirjataan laatupoikkeamaraportti. Raportti analysoidaan ja käsitellään viipymättä. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin.

### **Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan**

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään seuraavasti:

- 1) Kirjaaminen
- 2) Analysointi
- 3) Raportointi

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen yrityksen johdolle. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan tarvittaessa välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään läpi palvelukoordinaattorin, sekä tarvittaessa palvelujohtajan ja toimitusjohtajan kanssa. Korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tehdään tarvittaessa. Tällaisia ovat esimerkiksi toimintatapojen ja ohjeistusten muuttaminen tai lisäperehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen.

### **Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

Palvelukoordinaattorit tiedottavat työntekijöille ja palvelunsaajille. Palvelujohtaja tiedottaa kunta-asiakkaalle.

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on?**

### **Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?**

Suomen Avustajapalvelut kartoittaa asiakkaan tarpeet, toiveet ja tilanteen ennen ensimmäistä avustuskäyntiä ja laatii palvelukuvauksen, josta ilmenee keskeiset asiat asiakkaan palvelun kannalta (keskeiset asiat: perustiedot, sairaus/vamma, lääkevastuu, apuvälineet, yksilölliset avustamistarpeet ja toiveet). Palvelukuvaus laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä kanssa.



Palvelukuvaus on työntekijöiden saatavilla toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Palvelukuvausta päivitetään vuosittain tai tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa oleellisesti. Palvelukuvauksen päivittämisestä vastaa palvelukoordinaattori.

**Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?**

Palvelukuvaus laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä kanssa.

**Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Palvelukuvaus on työntekijöiden saatavilla toiminnanohjausjärjestelmän kautta.

**Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?**

Suomen Avustajapalveluiden toimintaperiaatteisiin kuuluu, että asiakas saa vaikuttaa henkilökohtaisen avun sisältöön sekä siihen, kuka häntä avustaa, ja missä ja milloin avustus tapahtuu. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden ja toiveiden mukaisesti tunnistuen asiakkaan omia voimavaroja ja hyödyntäen niitä mahdollisuuksien mukaan.

**Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?**

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajalla ei ole oikeutta toteuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteistä. Toimintaperiaattemme tähtäävät siihen, että henkilökohtaisen avun saajan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista palveluidensa suunnitteluun tuetaan mahdollisimman hyvin.

**Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?**

Toiminnassamme ei käytetä rajoittavia toimia tai välineitä. Mikäli kuitenkin tällainen tilanne tulisi eteen tästä päätettäisiin aina asiakaskohtaisesti asiakkaan/asiakkaan omaisten, viranomaisten ja asiakkaan oman palvelukoordinaattorin välillä (laaditaan kirjallinen ohjeistus).

**Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**



Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä voivat antaa tarvittaessa palautetta palvelukoordinaattorille tai palvelujohtajalle (asiakkaalla on heidän yhteystietonsa). Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten kanssa.

Työntekijät sitoutuvat työsopimuksessa asiakkaan asialliseen kohteluun allekirjoittamalla lojaliteettivelvoitteen ja salassapitosopimuksen. Työnantajalla on tarvittaessa käytössä varoitus- ja irtisanomismenettely, mikäli työntekijän tekemä virhe on huomattava.

### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkaan saama epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään aina asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa joko tapaamisessa tai puhelimitse.

### **Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakastyytyväisyyskysely lähetetään asiakkaille vuosittain kirjeitse, sähköpostitse ja tekstiviestitse.

### **Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?**

Suomen Avustajapalveluille asiakaspalautteen kerääminen on ensiarvoisen tärkeää toiminnan laadun varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Asiakaspalaute ohjaa Suomen Avustajapalveluiden kehittämishankkeita ja toiminnan fokusointia.

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

- Vastuhenkilö henkilökohtainen apu: Vilma Lahtinen ([vilma.lahtinen@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:vilma.lahtinen@suomenavustajapalvelut.fi), 050 353 0402)
- Vastuhenkilö ammatillinen apu: Annika Saar ([annika.saar@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:annika.saar@suomenavustajapalvelut.fi), 050 554 0077)

### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**



Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiamiestä henkilöstön ja asiakkaan sovittelijaksi.

Clarissa Kinnunen Satu Laaksonen Puh. 0941910230 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat: Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00 Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00 Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona. Sähköpostiyhteydenotot: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 09 51101200. Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12-15. Palvelut: Neuvonta/sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolet ovat kuluttaja ja yritys.

### **Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Suomen Avustajapalvelut Oy käsittelee kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset ja huolehtii mahdollisista toimintaan kohdistuvista muutoksista.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutukset käsitellään aina viipymättä, kuitenkin aina kahden viikon sisällä.

### **Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?**

Asiakkaille on nimetty alueellinen palvelukoordinaattori, joka vastaa asiakkaan henkilökohtaisen avun palveluista.

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?**

Asiakkaan palvelun aloituskartoituksen yhteydessä jokaisesta asiakkaasta laaditaan palvelukuvaus, jonka pohjalta pyritään edistämään toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta. Päivittäiset toimet tehdään kuntouttavan työotteen mukaisesti siten, että työntekijä ottaa asiakkaan mukaan kaikkiin toimiin ja asiakas osallistuu mahdollisuuksiensa mukaisesti. Asiakkaan vointia seurataan kokonaisvaltaisesti asiakaskäyntien yhteydessä. Palvelukuvausta päivitetään säännöllisesti aina tarpeen vaatiessa.





### **Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:**

Asiakkaan liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutumista tuetaan hänen toiveidensa ja tarpeiden mukaan.

### **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti jokaisella avustuskerralla.

### **Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Ruokahuolto määräytyy asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Tarvittaessa henkilökohtaiset avustajat avustavat asiakkaita ruokahuollossa, kuten kauppa-asioinnissa ja ruoanlaitossa.

### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Työntekijät ottavat tarvittaessa asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet huomioon.

### **Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?**

Työntekijät seuraavat asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saantia sekä avustavat asiakasta hänen yksilöllisten toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.

### **Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?**

Työntekijän perehdytyksessä käsitellään aseptista työskentelytapaa ja käsihygieniaa. Myös työntekijälle työsuhteen alkaessa annetussa Avustajan käsikirjassa (perehdytysmateriaali, joka sisältää henkilökohtaisen avustajan työskentelyyn liittyviä ohjeistuksia) korostetaan näiden merkitystä. Työntekijöille hankitaan tarvittaessa suojavälineet ja -käsineet.

### **Miten asuinhuoneiden siivous on järjestetty?**

Siivous määräytyy työkohteen mukaan ja suoritetaan asiakkaan siivousvälineillä hänen omassa kodissaan.

### **Miten pyykkihuolto on järjestetty?**

Pyykkihuolto määräytyy työkohteen mukaan ja suoritetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

### **Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?**



Puhtaanapito ja pyykkihuolto toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

### **Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot**

Vastuuhenkilö Annika Saar, 050 554 0077, [annika.saar@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:annika.saar@suomenavustajapalvelut.fi)

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Infektioiden ja tartuttavien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemisessä noudatetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen laatimia ajantasaisia ohjeita, joista tiedotetaan henkilökuntaa. Tartuntataudit leviävät useimmiten käsien välityksellä ja tehokkain tapa ehkäistä tartuntoja on hyvästä käsihygieniasta huolehtiminen. Kädet tulee pestä saippualla huolellisesti aina asiakkaan luokse mentäessä ja asiakkaan luota poistuttaessa, sekä silloin, kun kädet ovat näkyvästi likaantuneet. Tämän lisäksi kädet tulee pestä aina wc-käynnin jälkeen. Erilaiset korut ja pitkät kynnet estävät hyvän käsihygienian toteutumista, joten työskennellessä avustajana tulee välttää sormuksien, käsikorujen, kynsilakan sekä tekokynsien käyttöä työaikana. Kertakäyttöisten suojakäsineiden käyttöä edellytetään aina, kun käsitellään asiakkaan eritteitä tai limakalvoja. Mikäli tiedossa on, että asiakkaalla on jokin tartuntatauti tai sairaalabakteeri, avustuksen sisällöstä ja suojautumisesta keskustellaan aina palvelukoordinaattorin kanssa erikseen.

### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Asiakkaan suostumuksella työntekijä voi olla yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa.

## **ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Miten tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?**

Työntekijän työtä koskevat työturvallisuuslainsäädännön velvoitteet myös silloin, kun työ tapahtuu asiakkaan kodissa. Työnantajan on huolehdittava työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät ja niiden merkitys. Riskienarviointi tehdään toiminnan alkaessa sosiaalityöntekijän, palvelukoordinaattorin, asiakkaan ja henkilökohtaisen avustajan kanssa yhdessä. Se tarkistetaan vuosittain tai tarvittaessa useammin, jos toiminnassa tai olosuhteissa tapahtuu oleellisia muutoksia.

### **Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**



Suomen Avustajapalvelut tekee henkilökohtaisen avun asiakkaiden kohdalla yhteistyötä lähtökohtaisesti asiakkaan sosiaalityöntekijän (vammaispalvelut) sekä kotihoidon kanssa. Yhtiö ilmoittaa viranomaiselle (sosiaalityöntekijä) merkittävät vaaratilanteet asiakkaan palvelussa.

**Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin?**

**Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Työntekijöitä rekrytoidaan proaktiivisesti tarpeen mukaisesti. Vuosilomakausiin varaudutaan ajoissa. Sijaisia on riittävä määrä suhteutettuna vakituisten työntekijöiden määrään.

**Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Jokaisessa kohteessa käytetään ensisijaisesti asiakkaalle tuttua sijaista (työskennellyt asiakkaan luona aiemmin). Sijaiselle annetaan mahdollisuuksien mukaan kohdekohtainen perehdytys ja asiakkaan palvelukuvaus ennen ensimmäistä sijaistuskertaa.

**Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?**

Palvelukoordinaattorit hyödyntävät työssään työajanhallintasovellusta, hoitavat asiat järjestelmällisesti, noudattavat yrityksen yhteisiä toimintatapoja organisoiden ja priorisoiden työtehtäviään. Palvelukoordinaattoreiden kanssa pidetään palavereita säännöllisesti viikoittain, joissa käydään läpi heidän työtehtäviään ja niiden laatua. Palvelujohtajat auttavat tarvittaessa palvelukoordinaattoria.

**Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Henkilökohtaisella avustajalla pitää olla hänen hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Työnantajan velvollisuus on arvioida, että henkilöllä on riittävä kielitaito työtehtäviinsä.

**Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Työntekijöiden rekrytointi aloitetaan välittömästi tarpeen ilmetessä, mikäli asiakastarvetta ei pystytä täyttämään jo rekrytoidulla työntekijäkunnalla. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijälle kuvataan henkilökohtaisen avustajan työtehtävät sekä Suomen Avustajapalveluiden toiminnan arvot sekä toimintaperiaatteet.

**Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

Työntekijöiden luotettavuus ja soveltuvuus työhön selvitetään ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Mikäli asiakas on alaikäinen, tarkistetaan työntekijältä lisäksi rikosrekisteriote. Yhtiö seuraa tarkasti 2024 voimaan astuvan valvontalain uusia vaatimuksia.



## **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Yhtiön sisäisen perehdyttämissuunnitelman mukaisesti henkilökohtaiset avustajat perehdytetään työsuhteen alkaessa Suomen Avustajapalveluiden toimintatapoihin sekä henkilökohtaisen apuun yleisesti (erityispiirteisiin ja erilaisten apuvälineiden käyttämiseen). Työntekijät saavat avustajan käsikirjan sekä pääsyn Osaava avustaja - verkkokoulutukseen.

## **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Täydennyskoulutusta järjestetään verkkokoulutuksena. Verkkokoulutukset ovat avoimia kaikille yrityksen työntekijöille. Koulutuksissa käsitellään työhön liittyviä osaamisalueita, esimerkiksi ergonomiaa ja oikeaoppista aseptiikkaa. Koulutustarpeet kartoitetaan saadun palautteen, tehtyjen havaintojen sekä vaatimusten pohjalta (lakimuutokset ja sääntökirjat).

## **Tilojen käytön periaatteet**

Suomen Avustajapalveluiden työntekijät työskentelevät palvelun saajan kodissa tai avustavat kodin ulkopuolella tapahtuvassa toiminnassa.

## **Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?**

Suomen Avustajapalvelut Oy: llä ei ole turva- tai valvontalaitteita.

## **Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä?**

Yhtiö ei vastaa asiakkaille jaettavista teknologisista ratkaisuista.

## **Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Henkilökohtaisen avun saajalla voi olla käytössä esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen testataan tarvittaessa.

## **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja. Suomen Avustajapalvelut Oy:llä ei ole turva- tai valvontalaitteita



**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Suomen Avustajapalvelut Oy ei hanki henkilökohtaisen avun saajien apuvälineitä. Laitekohtainen perehdytys suoritetaan laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti.

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Suomen Avustajapalvelut Oy: n työntekijöillä on velvollisuus tehdä ilmoitus kaikista sellaisista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, työntekijöille tai kolmannelle osapuolelle.

## **ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

**Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Kirjaamiseen perehdyttäminen kuuluu työntekijöiden perehdytysohjelmaan. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä ohjeistus ovat saatavilla sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä.

**Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Asiakastyön kirjaaminen on osa avustustyötä. Yksikön esihenkilö valvoo viikoittain kirjaamisen toteutumista ja sisältöä.

**Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Suomen Avustajapalvelut Oy: n toimitusjohtajan vastuulla on varmistaa, että tietosuojan liittyvät asiat tiedostetaan ja niitä noudatetaan.

**Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**

Suomen Avustajapalvelut Oy: n toimitusjohtajan (tietosuojavastaava) tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen työsopimuksen yhteydessä.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Toimitusjohtaja Jerry Pasanen, 0400392899, jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi



**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä  Ei

#### **YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Kehittämistarpeita nousee jatkuvasti palautteiden, tyytyväisyyskyselyiden, riskien arvioinnin sekä toimintaympäristömuutosten kautta. Yhtiön toiminnan kehittäminen on jatkuva prosessi.

#### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ**

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuhenkilö ja toimitusjohtaja.

Helsingissä 29.04.2024

Vastuhenkilö

Annika Saar

Toimitusjohtaja

Jerry Pasanen

Vastuhenkilö

Vilma Lahtinen