



# OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisällys

|   |    |
|---|----|
| 1. Palveluntuottajaa, palvelupistettä ja toimintaa koskevat tiedot .....                    | 3  |
| 1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....  | 3  |
| 1.2 Palvelupisteen perustiedot.....   | 3  |
| 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....                                   | 3  |
| 1.4 Päiväys.....  | 5  |
| 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....               | 5  |
| 3. Palvelupisteen omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....                         | 7  |
| 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....   | 7  |
| 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....   | 8  |
| 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....                                  | 9  |
| 3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .....    | 16 |
| 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden sekä asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ..... | 20 |
| 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....         | 23 |
| 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....                         | 23 |
| 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....  | 25 |
| 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....   | 25 |
| 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....  | 26 |
| 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi .....                               | 26 |
| 5.2 Yhteenveto kehittämistoimista .....   | 27 |



# 1. Palveluntuottajaa, palvelupistettä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Suomen Avustajapalvelut Oy  
Y-tunnus 2872955-7  
Nuijamiestentie 3 B, 00400 Helsinki

## 1.2 Palvelupisteen perustiedot

Suomen Avustajapalvelut  
Nuijamiestentie 3 B, 00400 Helsinki

**Hyvinvointialue** Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

### **Vastuhenkilö**

**Nimi** Noora Salo

**Tehtävänimike** Palvelukoordinaattori

**Puhelin** 040 586 6543

**Sähköpostiosoite** [noora.salo@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:noora.salo@suomenavustajapalvelut.fi)

**Palveluala** Henkilökohtainen apu

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuotamme sosiaalihuollon palveluihin kuuluvaa vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua.

Henkilökohtainen apu on toisen ihmisen antamaa välttämätöntä apua niissä asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vammaan tai sairauden vuoksi tekemään. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa



niin kotona kuin kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin. Ne ovat siis elämässä yleisesti tehtäviä tavanomaisia asioita. Tällaisia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia ja sen hoito, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi, kuten esimerkiksi kaupassa tai viranomaisessa asioiminen. Palvelu myönnetään vammaispalvelulain mukaiset edellytykset täyttävälle henkilölle.

### **Yrityksemme toiminta-ajatus ja periaatteet**

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

Suomen Avustajapalvelut Oy on perustettu edistämään ihmisten tasavertaisuutta. Arvojamme ovat vastuullisuus, yksilöllisyys ja avoimuus. Toimintaamme ohjaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden tukeminen sekä vastuullinen toiminta. Uskomme, että henkilökohtaisen avun palvelut kehittyvät vain asiakkaan aidon valinnanvapauden kautta sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Toimintamme tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan itsenäinen elämä kotona ja kodin ulkopuolella vammasta tai sairaudesta huolimatta. Henkilökohtaisen avun palveluita tuotetaan palvelusetelillä ja ostopalveluna hyvinvointialueen tilaamana.

Yhtiö tuottaa henkilökohtaisen avun palveluita seuraavilla hyvinvointialueilla: Etelä-Karjala, Etelä-Pohjanmaa, Etelä-Savo, HUS Helsinki, Itä-Uusimaa, Kainuu, Kanta-Häme, Keski-Pohjanmaa, Keski-Suomi, Keski-Uusimaa, Kymenlaakso, Lappi, Länsi-Uusimaa, Pirkanmaa, Pohjanmaa, Pohjois-Karjala, Pohjois-Pohjanmaa, Pohjois-Savo, Päijät-Häme, Satakunta, Vantaa ja Kerava sekä Varsinais-Suomi.



Yhtiön palvelutuotannosta vastaavat maantieteellisesti jaettuna alueen palvelujohtajat, jonka alaisuudessa toimivat palvelukoordinaattorit. Palvelujohtajat vastaavat alueen palveluiden toimivuudesta kokonaisuudessaan, kun puolestaan palvelukoordinaattorit vastaavat päivittäisistä asiakasasioista.

Länsi-Uudenmaan palvelupisteessä on tällä hetkellä 150 asiakasta.

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Palvelupisteessä ei käytetä alihankintaa palveluiden tuottamiseen.

#### **1.4 Päiväys**

- Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 13.12.2024.

## **2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Omavalvonnassa kukin työntekijäryhmä vastaa omasta toiminnastaan ja raportoivat siinä mahdollisesti tapahtuvista läheltä piti -tilanteista, poikkeamista, puutteista, virheistä sekä tapaturmista. Palvelukoordinaattorit ovat esihenkilöitä, jotka valvovat alaistensa toimintaa sekä arvioivat omavalvontasuunnitelman toteutumista säännöllisesti osana päivittäistä johtamistyötä ja erikseen henkilöstöpalavereissa. Palvelujohtajat vastaavat oman liiketoimintansa laadusta ja toimivat palvelukoordinaattoreiden esihenkilöinä. Palvelupisteen vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilöt käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilön ollessa vuosilomalla tai poissaololla hänen sijaisenaan toimii vastuuhenkilölle säädetyt edellytykset täyttävä sijainen (palvelukoordinaattori tai palvelujohtaja).

Toiminta täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) ja toimintaa säätelevissä asetuksissa asetetut vaatimukset. Asianmukaiset toiminnan



viranomaisrekisteröinnit tehdään sekä ylläpidetään ajantasaisena ja toimintaa seurataan vaatimusten mukaisesti. Toimintaa varten on riittävästi osaavaa henkilökuntaa. Tilat ja laitteet ovat asianmukaiset. Vuosittain teemme määritellyt riskikartoitukset ja huomioimme niiden tulokset toiminnan suunnittelussa. Seuraamme asiakasturvallisuuden poikkeamia sekä analysoimme niitä säännöllisesti palvelupisteittäin ja organisaatiotasolla. Asiakasasiakirjojen laatimisesta, käsittelystä ja säilyttämisestä on ajantasainen ohjeistus. Valvontaviranomaisille annetaan tarvittavat tiedot asiakaskantelujen käsittelemiseksi ja toiminnassa noudatetaan asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia mukaan lukien muistutuksiin vastaaminen. Selvityspyynnöt tallennetaan ja käsitellään laatujärjestelmässä sovitun työnjaon mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma käydään työntekijän kanssa läpi osana perehdytystä. Omavalvontasuunnitelman keskeisiä osa-alueita käydään läpi henkilöstöpalavereissa kuukausittain ja omavalvonnallisista teemoista viestitään muutoinkin henkilöstötiedotteissa.

Yksikön omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa palvelupisteen vastuuhenkilö ja palvelukoordinaattorit. Omavalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti osana päivittäistä johtamistyötä ja erikseen henkilöstöpalavereissa. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen arvioinnissa hyödynnetään myös kerättäviä tietoja esimerkiksi asiakaspalautteiden arvioinneista ja läheltä piti - tilanteiden läpikäymisistä.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksemme [www-sivuilla](#). Lisäksi omavalvontasuunnitelma on pyydettyessä mahdollista saada nähtäville asiakkaan omaan kotiin.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman tarkistus tapahtuu kuitenkin vuosittain. Omavalvontasuunnitelman aikaisemmat versiot säilytetään yrityksen hallinnoimassa järjestelmässä.

### 3. **Palvelupisteen** omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

#### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hyvinvointialueen vammaispalvelun viranhaltija, tilaaja, arvioi asiakkaan palvelutarpeen kokonaisvaltaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta, kestosta sekä tuntimääristä tehdään aina yksilölliseen, tilaajan laatimaan palvelusuunnitelmaan perustuen. Hyvinvointialue hankkii palveluja ostopalveluna tai myöntää asiakkaalle palvelusetelin, jolloin asiakas voi itse valita palveluntuottajan, olla yhteydessä yritykseen ja saada tarvitsemansa palvelut.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 muutoksineen 601/2022) mukaisesti. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta.

Kartoitamme asiakkaan tarpeet, toiveet ja tilanteen ennen ensimmäistä avustuskäyntiä. Laadimme toteuttamissuunnitelman, josta ilmenee keskeiset asiat asiakkaan palvelun kannalta (kuten perustiedot, sairaus/vamma, lääkevastuu, apuvälineet, yksilölliset avustamistarpeet ja toiveet). Toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä kanssa. Se on työntekijöiden saatavilla toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Toteuttamissuunnitelma päivitetään palvelukoordinaattorin toimesta vuosittain tai tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa oleellisesti. Asiakkaiden toimintakyvyn, terveydentilan, hyvinvoinnin ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti jokaisella avustuskerralla.

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Asiakastietojen kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. (AsTL 17 §)

Henkilökohtaisen avun sisältö ja työtehtävien vaativuus voivat vaihdella hyvinkin paljon, jolloin myös kirjattavan tiedon määrä ja sisältö voivat vaihdella. Henkilökohtaisen avustajan tehtävänä on kirjata pääasiassa sellaiset tiedot, jotka liittyvät henkilökohtaisen avun tavoitteiden toteutumiseen. Samalla on noudatettava tietojen minimoinnin periaatetta niin, että asiakkaan yksityisyyden suoja ei vaarannu ja hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuu silloinkin, kun hän tarvitsee toisen henkilön apua. Kirjaamiseksi voi riittää tieto avustustuntien ajankohdasta, jotta palvelunjärjestäjä voi todentaa, että palvelua on annettu sopimuksen mukaan. Yrityksessämme avustustunnit kirjataan jokaisen toteutuneen työvuoron jälkeen reaaliajassa toiminnanohjausjärjestelmäämme.

### 3.2.2 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelukokonaisuus tulee olla asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Sidosryhmäyhteistyössä korostuu palvelupisteen näkökulmasta erityisesti alueellinen yhteistyö asiakkaan hoitoketjuun osallistuvien tahojen kanssa, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutuu palveluntuottajapalavereissa, yhteistyötapaamisissa sekä säännöllisellä viestinnällä ja tiedottamisella. Päivittäisessä toiminnassa palvelupisteen palvelukoordinaattori tekee henkilökohtaisen avun asiakkaiden kohdalla moniammatillista yhteistyötä asiakasta hoitavien tahojen kanssa asiakkaan suostumuksen mukaisesti. Tyypillisesti yhteistyötä tehdään vammaispalvelun sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan sekä kotihoidon kanssa.



### 3.2.3 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yrityksellämme on organisaatiotasoinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, joka päivitetään vuosittain johtoryhmän toimesta. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa kuvataan yrityksen yleiset valmiuden ylläpitämisen ja jatkuvuudenhallinnan periaatteet. Suunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään tarpeen mukaan, jotta se on ajantasainen ja vastaa yrityksen tarpeita. Jokainen palvelujohtaja vastaa alueensa hallinnollisesta ja operatiivisesta johtamisesta yhdessä alueellisten palvelukoordinaattoreiden kanssa.

Varautumisen lähtökohtana ovat toimivat palvelut normaalioloissa, joihin perustuu myös toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valmiuden ja jatkuvuudenhallinnan edellytyksenä on toimintaympäristön tuntemus, ennakointi, toimintamallien ja ohjeiden säännöllinen ylläpitäminen sekä niiden noudattaminen ja kattava, systemaattinen riskien arviointi.

## 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laadulla varmistamme, että lainsäädäntöä ja viranomaisten asettamia vaatimuksia noudatetaan. Lisäksi huolehdimme, että asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan. Tuotamme palvelua vastuullisesti ja turvallisesti sekä arvojemme ja eettisten periaatteidemme mukaisesti.

Tuottaaksemme laadukkaasti ja turvallisesti avustajapalveluita, panostamme yrityksemme työntekijöidemme rekrytointiin ja siihen liittyvään joka päiväiseen prosessiin. Varmistamme, että työhön valituilla henkilöillä on halua toimia vammautuneiden asiakkaiden tukena ja apuna asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.



Suomen Avustajapalveluiden pyrkimyksenä on, että meillä työskennellään tasapuolisessa, turvallisessa, välittävässä, yhteisöllisessä ja eettisesti oikein toimivassa työyhteisössä. Meille on tärkeää, että organisaatiokulttuurimme on tasavertainen ja syrjimätön. Kaikki työntekijät ovat vastuussa omalta osaltaan hyvästä yhteishengestä. Tavoite on, että työntekijöiden välinen yhteistyö on hyvää, tasa-arvoista ja arvostavaa. Yrityksessämme on keskiössä oikeudenmukainen johtajuus käsittäen oikeudenmukaisen päätöksenteon ja kohtelun. Esihenkilön tulee kuunnella alaisiaan päätöksenteossa ja kohdella heitä arvostavasti ja puolueettomasti sekä toimia työtehtävissään johdonmukaisesti ja kunnioittavasti.

Yrityksessämme seurataan säännöllisesti muun muassa käyttöastetta, työntekijöiden läheltä piti – ja poikkeamaraportteja sekä asiakas- ja työntekijäpalautetta. Sairaspoissaoloja seurataan tasapuolisesti ja säännöllisesti. Niihin myös puututaan oikea-aikaisesti käyttäen Suomen Avustajapalveluiden varhaisen puuttumisen mallia. Henkilöstön työaika valvotaan ja esimerkiksi jatkuvaa ylityötä tekevän alaisen työskentelyyn puututaan ja pyritään siten ehkäisemään mahdollinen työuupuminen. Työntekijöiden hyvinvointi työssä on työnantajalla keskiössä. Työhyvinvoinnin merkitys kytkeytyy organisaation johtamistapaan ja sen kaikkeen toimintaan. Teemme jatkuvaa kehitystyötä laadun kehittämiseksi.

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

Yrityksemme hallinnon työntekijöillä on toimistotilat Helsingissä, Tampereella ja Seinäjoella. Näissä ei suoriteta suoraan asiakastyöhön liittyviä toimenpiteitä eivätkä asiakkaat asioi toimistotiloissa. Toimistotilojen kiinteistöhuolto sisältää siivouksen, teknisten laitteiden tarkastukset ja korjaukset sekä perusjärjestelmien, kuten lämmityksen, valaistuksen ja ilmanvaihdon, toimivuuden. Poikkeamailmoitukset tehdään suoraan isännöitsijälle. Hallinnon työntekijöille annetaan koulutusta ja ohjeistusta tilojen käyttöön ja turvallisuuteen huomioiden työturvallisuuslainsäädännön vaatimukset.

Hallinnon käytössä olevat työvälineet ovat asianmukaiset ja turvalliset. Työvälineet tarkastetaan ja huolletaan säännöllisesti sekä niiden käyttöön annetaan tarvittavat koulutukset.



Henkilökohtaiset avustajat työskentelevät palvelunsaajan kodissa. Palvelunsaajan koti voi olla myös ryhmäkodissa tai palvelutalossa. Työturvallisuusriskien arviointi tehdään toiminnan alkaessa palvelukoordinaattorin, asiakkaan ja henkilökohtaisen avustajan kanssa yhdessä. Se tarkistetaan vuosittain tai tarvittaessa useammin, jos toiminnassa tai olosuhteissa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Toimipaikkakohtaiset riskikartoitukset tehdään työntekijäkyselyiden ja Falcony-järjestelmän avulla vähintään vuosittain. Toimintaa arvioidaan eri näkökulmista, minkä myötä tunnistetaan, raportoidaan ja arvioidaan riskit. Raportoitujen havaintojen myötä suunnitellaan toimenpiteiden tarve ja seurataan niiden toteutuminen. Uusia riskejä havainnoidaan ja jo tunnistettujen riskien tilannetta seurataan vuosittaisilla kartoituksilla.

### 3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

#### **Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta**

Jerry Pasanen, toimitusjohtaja, 0400392899, [jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi)

#### **Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot**

Jerry Pasanen, toimitusjohtaja, 0400392899, [jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi](mailto:jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi)

Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ("tietosuoja-asetus"), kansallista tietosuojalakia (1050/2018) sekä sote-alan henkilötietojen käsittelyä koskevaa erityissääntelyä (erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia (703/2023).

Asiakkaiden henkilötietojen käsittely perustuu asiakkaan oman kunnan antamaan toimeksiantoon. Yrityksellämme on sosiaalihuollon palveluntarjoajana oikeus käsitellä asiakkaan arkaluonteisia terveydentilaan tai vammaisuuteen liittyviä ja hänelle myönnettyyn palveluun liittyviä välttämättömiä henkilötietoja (tietosuojalaki 6 § 1 mom 5 kohta). Työntekijän



asiakastietojen käsittelyn perusteena on tietoteknisesti varmistettu asiakassuhde (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 9 §).

Tietosuoja- ja tietoturvakoulutus on osa työntekijän perehdytystä. Palvelukoordinaattorit ja -johtajat vastaavat siitä, että heidän alaisensa suorittavat työtehtäviensä kannalta riittävät koulutukset. Lisäksi he vastaavat siitä, että heidän alaisensa osaavat käyttää järjestelmiä asianmukaisesti. Mikäli täydennyskoulutuksen tarvetta ilmenee, ilmoitetaan siitä tietosuojavastaavalle.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 25.11.2021 ja päivitetty 9.7.2024.

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti. Asiakastietojen käsittelyssä käytetään Valviran hyväksymiä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettuja tietojärjestelmiä. Kun rekisteritietoja säilytetään Internet-palvelimilla, niiden laitteiston fyysisestä ja digitaalisesta tietoturvasta huolehditaan asiaankuuluvasti. Huolehdimme siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimien käyttöoikeuksia ja muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu. Asiakastietoa käsitteleviä työntekijöitä koskee lakisääteinen ja sopimukseen perustuva salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Olemme sisäisesti määritelleet asiakastietoihin sovellettavat tietosuoja- ja tietoturvatoinenpiteet ja toteutamme niitä asiakastietolain 77 §:n mukaisen tietototurvasuunnitelman mukaisesti.

Kukin henkilöstön jäsen vastaa tietoturvaan liittyvän ohjeistuksen noudattamisesta työtehtäviensä mukaan sekä havaitsemiensa tietoturvaan tai tietosuojaan liittyvien uhkien ja heikkouksien raportoinnista viivytyksettä tietosuojavastaavalle.

Tarkastamme, että käyttämämme järjestelmätoimittajat ovat rekisteröityneet Valviran ylläpitämään järjestelmäluetteloon ja että ne ylläpitävät rekisteröintiään siellä. Mikäli

havaitsemme poikkeamia suhteessa olennaisiin vaatimuksiin, käynnistämme välittömästi neuvottelut järjestelmätoimittajien kanssa asian korjaamiseksi. Mikäli havaitsemme merkittäviä poikkeamia suhteessa olennaisiin vaatimuksiin, teemme poikkeamailmoituksen Valviralle. Järjestelmähankintaprosessiin kuuluu huolellinen tietosuoja- ja tietoturvatarkistus ja tietosuoja- ja tietoturvalausekkeiden sisällyttämisestä sopimukseen huolehditaan.

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatamme seuraavia toimintatapoja:

- Yrityksemme ei koe olevansa erityisen riippuvainen tietojärjestelmistä tai verkkoyhteyksistä toimintansa jatkuvuuden turvaamiseksi, mutta häiriöt järjestelmissä voivat aiheuttaa haittaa ja viivästystä sen toiminnassa.
- Huolehdimme siitä, että henkilöstöllemme on ohjeistettu ja koulutettu riittävät tiedot poikkeustilanteisiin varautumiseksi, jatkuvuuden suunnitteluksi ja poikkeustilanteista toipumiseksi.
- Mikäli toiminnanohjausjärjestelmä tai verkkoyhteys on kokonaan alhaalla, on työtä mahdollista johtaa puhelimitse. Tunnit on poikkeustilanteessa mahdollista kirjata esimerkiksi mobiililaitteelle tai paperille ja viedä toiminnanohjausjärjestelmään häiriön korjaututtua. Mikäli puhelinverkko on alhaalla, on avustajia ohjeistettava huolehtimaan asiakkaistaan tarvittaessa paikan päällä käymällä. Työvuorot on mahdollista sopia asiakkaan ja avustajan välillä keskenään. Uudet asiakkaat voidaan ottaa tarvittaessa vastaan henkilökohtaisesti.
- Huolehdimme asiakirjojen ja asiakaskirjausten varmuuskopioinnista. Olemme tehneet varotoimenpiteitä myös sen varalle, että pääkäyttäjätunnukset joutuisivat väärin käsiin.
- Kyberhyökkäyksiin varaudutaan lähtökohtaisesti niitä ennaltaehkäisemällä ja kyberriskejä minimoimalla.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden ja tartuttavien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemisessä noudatetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen laatimia ajantasaisia ohjeita, joista tiedotetaan henkilökuntaa. Jokainen työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa hygieniakäytäntöihin ja aseptiikkaan. Tartuntataudit leviävät useimmiten käsien välityksellä. Tehokkain tapa ehkäistä tartuntoja on huolehtia oikeaoppisesta aseptiikasta, käsien pesemisestä ja desinfektiosta. 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. Mikäli havaitaan puutteellisia hygieniakäytäntöjä, niihin puututaan välittömästi ja ohjeistetaan työntekijöitä oikeisiin toimintatapoihin. Jos työntekijöiden sairaslomien määrä lisääntyy, antaa se aiheita tarkastella hygieniaoheiden noudattamista ja infektiorjunnan toteutumista.

Infektiotautien leviämistä (kuten influenssaa) voidaan ehkäistä riittävällä rokotussuojalla.

Länsi-Uudenmaan alueella vastaavat hygieniahoitajat ovat Heidi Järvenpää-Igwe p. 040 639 4796, [heidi.jarvenpaa-igwe@luvn.fi](mailto:heidi.jarvenpaa-igwe@luvn.fi) ja Pia Halavakoski, p. 040 162 8218, [pia.halavakoski@luvn.fi](mailto:pia.halavakoski@luvn.fi)

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 4.1.2024. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu noudattaen STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta. Lääkehoitosuunnitelma kattaa lääkehoidon kokonaisuuden suunnittelun, toteutuksen sekä siinä tapahtuneiden poikkeamien seurannan ja raportoinnin.

**Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:**

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



Lääkehoidon toteuttamista varten, pitää henkilökunnalla olla asianmukainen koulutus ja yksikkökohtainen perehdytys (Työturvallisuuslaki 738/2002). Työnantajan vastuulla on päättää työntekijöiden tehtävistä sekä arvioida työntekijöiden valmiuksia toteuttaa turvallista lääkehoitoa ja linjata lisäkoulutuksen tarvetta. Työnantaja vastaa työntekijöidensä osaamisesta ja turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta. Lääkehoitoa toteuttavat ja siitä vastaavat lääkehoidon koulutuksen saaneet terveydenhuollon ammattihenkilöt, jotka kantavat myös kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisesta. Palvelukoordinaattorit valvovat lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Henkilökohtainen avustaja voi toimia fyysisenä apuna lääkkeiden antamisessa, joka tarkoittaa, että henkilökohtainen avustaja voi antaa valmiiksi dosetissa tai annospussissa olevat lääkkeet asiakkaalle, kun asiakas niitä pyytää ja ymmärtää niiden ottamisen merkityksen. Sen sijaan henkilökohtainen avusta ei voi päättää, mitä lääkkeitä otetaan tai annostella lääkkeitä itsenäisesti. Vastuu lääkehoidon oikeellisuudesta ja toteuttamisesta on aina asiakkaalla.

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Avustajapalveluissa lääkinnällisten laitteiden, tietojärjestelmien ja teknologian käyttö on järjestetty siten, että apuvälinetarpeen kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan apuvälinetarpeista esihenkilölle, joka puolestaan on yhteydessä viranhaltijaan tarpeen arvioimiseksi. Työntekijöille tarjotaan perehdytystä apuvälineiden käyttöön, mikä varmistaa, että he osaavat käyttää laitteita ja teknologiaa asianmukaisesti ja turvallisesti.

#### **Kuvaus, miten varmistetaan lääkinnällisistä laitteista annetun lain (720/2021) mukaisten velvoitteiden noudattaminen**

Laitteet ovat tilaajan omistuksessa / tilaajan toimittamia. Laitteisto huolletaan säännöllisesti valmistajan määrittämän huolto-ohjelman mukaisesti ulkopuolisen sopimuskumppanin toimesta. Tilaaja vastaa laitteiden huollosta.



Työntekijät koulutetaan lääkinnällisten laitteiden käyttöön ja heidän osaamistaan ylläpidetään Lääkinnällisten laitteiden turvallisen käytön oppaan (STM 2024:3) periaatteiden mukaisesti. Lääkinnällisiä laitteita käytetään ainoastaan valmistajan määrittämiin käyttötarkoituksiin ja aina valmistajan käyttöohjeiden mukaisesti.

Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanteiden ilmoitukset tehdään työntekijän toimesta poikkeamailmoituksena Falcony-järjestelmään. Palvelukoordinaattori ilmoittaa poikkeaman tilaajalle. Koska kyseessä on tilaajan laite, poikkeamatilanteissa toimitaan tilaajan ohjeiden mukaisesti.

### 3.3.8 Kuoleman tapaus kodissa

Odottamattomissa kuolemantapauksissa soitetään 112 ja toimitaan hätäkeskuksen antaman ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi työntekijän tulee ilmoittaa asiasta palvelukoordinaattorille, joka ilmoittaa asian vammaispalveluun oikealle yhteyshenkilölle.

## 3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilökohtaisia avustajia rekrytoidaan jatkuvasti ja palkataan asiakkaiden tarpeita vastaava määrä. Henkilökohtaisilla avustajilla ei ole koulutusvaadetta, vaan heidät perehdytetään tehtävän vaatimusten mukaisesti. Työntekijöiden rekrytointi aloitetaan välittömästi tarpeen ilmetessä, mikäli asiakastarvetta ei pystytä täyttämään jo rekrytoidulla työntekijäkunnalla.

Henkilökohtaiset avustajat työskentelevät pääsääntöisesti osa-aikaisina työntekijöinä, joille tarjotaan lisätöitä. Varaudumme vuosiloma-aikoihin aloittamalla kesätyörekrutointit helmikuusta alkaen. Palvelupisteellä on käytössä sijaisjärjestelmä, jolla varmistetaan asiakkaiden palvelujen toteuttaminen äkillisissä poissaolotapauksissa.

Palvelupisteessä ei tuoteta ammatillista henkilökohtaista apua.





Ammatillisen henkilökohtaisen avun osalta työntekijöiltä varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet. Ammatillisessa henkilökohtaisessa avussa työskentelee vain nimikesuojattuja ja laillistettuja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Työntekijöiden, myös sijaisten, luotettavuus selvitetään ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Työhön valittavien työnhakijoiden henkilöluottotiedot tarkistetaan tarvittaessa.

Alaikäisten kanssa työskentelevältä henkilöltä edellytämme annetun lain (504/2002) perusteella voimassa olevaa moitteetonta rikosrekisteriotetta: työntekijä on velvollinen näyttämään palvelukoordinaattorille rikosrekisteriotteen ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

Työnantajalla on oikeus ja velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystaluuissa. Sääntely koskee tehtäviä, joihin pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (28§) edellyttää 1.1.2025 alkaen rikosrekisteriotteen esittämistä kaikissa vammaispalvelun tehtävissä. Työnhakijan tulee esittää rikosrekisteriote esihenkilölle ennen kyseessä olevia työtehtäviä sisältävän työsopimuksen allekirjoittamista tai ennen kuin työntekijälle ensimmäisen kerran osoitetaan kyseessä olevia työtehtäviä. Esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen ja merkitsee tarkistuksen päivämäärän toiminnanohjausjärjestelmään. Rikosrekisteriotetta tai sen jäljennöstä ei tallenneta työnantajan arkistoihin, vaan se palautetaan työntekijälle viipymättä tarkastuksen jälkeen.

Ennakoidut työntekijätarpeet huomioidaan henkilöstömäärässä osana normaalia rekrytointiprosessia sekä työvuorosunnittelua. Äkillisissä työntekijäpuutostilanteissa palvelukoordinaattori viestii työntekijätarpeesta sijaishenkilöstölle ja huolehtii vuoron asianmukaisesta paikkauksesta tai asiakkaan kanssa sovitusti sen siirtämisestä toiseen ajankohtaan.



Asiakkaan kanssa sovitaan ennen yhteistyön alkamista, miten toimitaan tilanteissa, jos vakituinen avustaja estyy tulemasta työvuoroon. Turvaamme asiakkaan palvelun katkeamattomuuden tarjoamalla asiakkaalle ensisijaisesti tuttua sijaista, joka on työskennellyt asiakkaan luona aikaisemmin. Mikäli kukaan asiakkaan vakituisista työntekijöistä tai sijaisista ei pääse asiakkaalle, etsitään avustajaa muista työkohteista. Huomioimme, että kyseisellä avustajalla on riittävä kielitaito ja osaaminen asiakkaan avustamistarpeisiin.

Yrityksemme perehdytyksessä noudatetaan perehdytysuunnitelmaa. Henkilökohtaiset avustajat perehdytetään työsuhteen alkaessa yrityksen toimintatapoihin, henkilökohtaisen apuun ja sen erityispiirteisiin. Lisäksi jokainen avustaja perehdytetään asiakaskohtaisesti asiakkaan osaamistarpeiden mukaisesti. Työntekijät saavat myös avustajan käsikirjan sekä pääsyn Osaava avustaja - verkkokoulutukseen.

Täydennyskoulutusta järjestetään tiimipalavereiden yhteydessä, joita pidetään kuukausittain. Tiimipalaverit ovat avoimia kaikille alueen työntekijöille. Tiimipalavereiden tavoitteena on lisätä työntekijöiden ammatillisia valmiuksia ja työssä jaksamista sekä luoda yhteisöllisyyttä.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan muun muassa havaintojen, palautteiden ja voimassa olevien pätevyyksien seurannan avulla. Tunnistettuihin osaamisvajaisiin tai epäasianmukaisuuksiin reagoidaan tukemalla työntekijää lisäperehdytyksellä tai -koulutuksella, säännöllisellä seurannalla sekä yhteisellä avoimella keskustelulla. Käytössä on myös varhaisen tuen malli, joka kannustaa varhaiseen reagointiin ja mahdollisten haasteiden ennakointiin.

Suoritamme vuosittain työntekijätyytyväisyyskyselyn, jonka tuloksia käsittelemme yrityksessämme. Lisäksi työntekijät voivat antaa palautetta palvelukoordinaattorille tai palvelujohtajalle. Kaikki saadut palautteet käsitellään ja niihin vastataan viipymättä.

### **Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistaminen**

Henkilökuntaa osallistetaan aktiivisesti riskien kartoittamiseen ja tunnistamiseen sekä havaintojen tekemiseen. Tunnistetut/havaitut riskit ja niiden toimenpiteet sisällytetään arjen toiminnan suunnitteluun sekä ohjeisiin, joiden kertaaminen ja sisäistäminen varmistetaan

normaalin osaamisen ylläpitämisen yhteydessä. Riskienhallinnasta ja sen pohjalta tehdyistä havainnoista muutoksista keskustellaan avoimesti työyhteisön kanssa. Osaamisen tasoa varmistetaan seuraamalla kyseiseen riskiin liittyviä havaintoja (esim. poikkeamat, läheltä piti -tilanteet).

## **Henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta**

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Työntekijöiden riskien arvioinnissa käsitellään työympäristöä, tapaturmavaaroja, henkistä ja 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 riskien arviointi tehdään aina asiakaskohtaisesti 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.

Riskejä voi aiheutua esimerkiksi perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä, riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista. Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

### 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden sekä asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

#### **Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö**

Ei nimettyä henkilöä. Yrityksessämme toimimme yleisten ja tilaajan antamien menettelyohjeiden mukaisesti.

#### **Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot**



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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg, puh. 029 151 5838. Sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut**

Valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 09 5110 1200. Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12-15. Palvelut: Neuvonta/sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolet ovat kuluttaja ja yritys.

### **Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot, muistutusten käsittelyn määräaika**

Noora Salo, palvelukoordinaattori, noora.salo@suomenavustajapalvelut.fi, 040 586 6543. Muistutukset käsitellään aina viipymättä, kuitenkin aina kahden viikon sisällä.

**Miten varmistetaan asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus, jotta hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua palveluun koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen?** Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Kaikki asiakaspalaute kerätään ja raportoidaan johtoryhmälle analysoitavaksi. Kerätyn asiakaspalautteen tulokset ovat myös osa omavalvontaraporttia ja siinä olevaa omavalvonnan kehittämissuunnitelmaa. Laatupoikkeamia ilmi tuovaan asiakaspalautteeseen reagoidaan palvelua systemaattisesti parantamalla ja kehittämällä.

**Asiakkaiden hyvä kohtelu, itsemääräämisoikeus, yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys**



Lain mukaan yhdenvertaisuudella tarkoitetaan kaikkien ihmisten samanarvoisuutta riippumatta iästä, kansalaisuudesta, kielestä, uskonnosta tai vakaumuksesta, mielipiteestä, vammasta, terveydentilasta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, yhdenvertaiseen ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus antaa muistutus palvelupisteen vastuuhenkilölle tai viranhaltijalle. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian viipymättä ja hänen on annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Asiakas voi antaa palautteen myös anonyymisti internet-sivujemme kautta, jossa on käytössä Whistle Blower -kanava. Sen kautta henkilö voi raportoida yhtiön kanssa toiminnassa kohtaamistaan ongelmista.

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

Asiakkaan toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä kanssa. Toteuttamissuunnitelmalla 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. Toteuttamissuunnitelma on työntekijöiden saatavilla toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Palvelukoordinaattori käy toteuttamissuunnitelman sisällön läpi uuden työntekijän aloittaessa asiakkaalla. Toteuttamissuunnitelma päivitetään säännöllisesti aina tarpeen vaatiessa.

Asiakastytyväisyyskysely lähetetään asiakkaille vuosittain kirjeitse, sähköpostitse ja tekstiviestitse. Asiakaspalautteen kerääminen on ensiarvoisen tärkeää toiminnan laadun varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään vuosittain henkilöstön kanssa. Saatu palaute huomioidaan menettelyohjeiden, työhöjeiden, prosessien ja toiminnan suunnittelussa. Palautteen myötä muutettujen toimintamallien ja ohjeiden jalkautumista seurataan tarkasti. Kerätyn asiakaspalautteen tulokset ovat myös osa omavalvontaraporttia ja siinä olevaa omavalvonnan kehittämissuunnitelmaa.

Kaikki palautteet kirjataan Falcony-raportointijärjestelmään. Henkilökohtaiset avustajat kirjaavat palautteet ensisijaisesti itse. Tarvittaessa he voivat antaa palautetta myös puhelimitse, jolloin esihenkilö kirjaa palautteen laaturjestelmään työntekijän puolesta. Kaikki saapuneet palautteet käsitellään kuukausittain kokouksissa, joissa ovat mukana palvelujohtaja ja palvelukoordinaattorit. Lisäksi palautteet käsitellään tiimipalavereissa, joissa ovat mukana palvelukoordinaattori ja henkilökohtaiset avustajat. Korjaavat toimenpiteet aloitetaan välittömästi. Kirjallisiin muistutuksiin vastataan mahdollisimman nopeasti.

Henkilöstön kanssa keskustellaan saadusta palautteesta rakentavasti henkilöstöpalavereissa. Keskustelun keskeisiä aiheita ovat: 1) mitkä syyt johtivat palautteeseen, 2) miten vastaavan tapahtuminen vältetään tulevaisuudessa, 3) ratkaisujen tiedottaminen koko henkilökunnalle, ja 4) toiminnan kehittäminen palautteiden perusteella.

## 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

**Palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja - oikeuden toteuttamista sekä muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet**



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. Yrityksemme säännöllisissä palaverissa käsitellään esiin nousseita riskejä ja poikkeamatilanteita.

Henkilöstö perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä. Henkilöstö on sitoutunut havaintojen tekemiseen ja raportointiin. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa minkäänlaisia kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

### **Asiakkaan ja omaisten havaitsemat riskit**

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa riskit ja laatupoikkeamat tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista kirjataan Falcony-raportointijärjestelmään. Lisäksi niistä tehdään ilmoitus yhtiön työsuojelupäällikölle alueen palvelukoordinaattorin toimesta. Ilmoitus tehdään kaikista henkilökohtaiseen apuun liittyvistä tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa asiakkaalle tai työntekijälle.

### **Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niistä ilmoittaminen viivytyksettä, niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vaara- ja haittatapahtumista ilmoittaminen ja niiden kirjaaminen on jokaisen työntekijätahon tehtävä. Havainnot saatetaan viivytyksettä toiminnasta vastaavan tietoon. 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.

### **Epäkohta, haitta- ja vaaratapahtuman käsittely ja niistä oppimisen prosessi**



Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa palvelupisteen omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Riskien toteutuessa esihenkilön tehtävänä on esittää korjaavat toimenpiteet, jotka käsitellään ja toteutetaan ongelman laajuuden ja vakavuuden mukaisella aikataululla ja toimintatavalla. Vakavat puutteet ja ongelmat tulee pyrkiä korjaamaan heti, ja niistä tulee tiedottaa organisaatiossa laajasti.

#### 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat puutteet ja ongelmat tulee pyrkiä korjaamaan heti ja niistä tulee tiedottaa laajasti. Ilmi tulleiden epäkohtien juurisyyt analysoidaan ja käydään läpi tapauskohtaisesti tarvittavilla kokoonpanoilla (työntekijöiden kanssa, hallinnon palaverissa, johtoryhmässä). Siten voidaan tunnistaa ja ennaltaehkäistä vastaavat poikkeamat, muuttaa tarvittaessa toimintamalleja, täsmentää tarvittaessa ohjeistusta (palvelupistetasolla tai laajemmin), ennaltaehkäistä samasta juurisyytä johtuvia muun tyyppisiä poikkeamia sekä tunnistaa perehdytystarpeita.

Noudatamme oheiskärsijän (second victim) toimintamallia, jonka mukaan tuemme työntekijää, joka on ollut osallisena asiakkaaseen kohdistuneeseen vakavaan vaaratapahtumaan. Vaaratapahtumien yhteydessä tulee harkita aina myös tilanteen jälkipuinnin (defusing) tarve erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Toteutamme niin sanottua juurisyyanalyysi -mallia, jossa tavoitteena on tunnistaa tapahtumalle altistaneet perimmäiset puutteet turvallisuuden hallinnassa, johtamisessa ja toiminnan suunnittelussa. Näiden puutteiden korjaamisella saavutetaan laaja-alaisia ja vaikuttavia muutoksia asiakasturvallisuuden parantamiseksi.

#### 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Vaaratapahtuma kirjataan poikkeamahavaintona Falcony-järjestelmään ja vakavan vaaratapahtuman ollessa kyseessä ilmoitetaan viivytyksettä myös erikseen suoraan palvelukoordinaattorille tai johdolle. Poikkeaman käsittelyssä arvioidaan poikkeaman vakavuutta ja vaikutuksia, suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet sekä pyydetään tarvittaessa lisätietoja.

Toimenpiteiden tarpeellisuuden arviointi ja toteutettavat toimenpiteet kirjataan poikkeamalomakkeelle Falcony-järjestelmässä. Käsittelijä analysoi ja kirjaa ylös myös poikkeaman juurisyyn, jonka perusteella on mahdollista oppia ennakoimaan ja välttämään vastaavat vaaratapahtumat. Vaaratilanteet käydään läpi työyhteisössä ja vaaratilanteiden opit ja korjaavat toimenpiteet jaetaan.

Raportoimme epäkohdat, ongelmat ja läheltä piti -tilanteet avoimesti ja syyllistämättä; pyrimme oppimaan paitsi omista myös toistemme tekemisistä. Vastuuhenkilöt varmistavat, että poikkeamat on käsitelty aikataulussa ja laadukkaasti. Poikkeamat käydään läpi kuukausipalavereissa. Johtoryhmä käy läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa ja varmistaa suunniteltujen toimenpiteiden toteutumisen.

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Yrityksellemme on tärkeää sitoutua laatuun ja pyrkiä kehittämään sitä jatkuvasti. Laadun kehittämisen painopisteet ovat pienissä ja jatkuvissa parannuksissa. Tavoitteenamme on rakentaa laatu sisään toimintaprosesseihin ja poistaa toiminnasta virheet ja epäkohdat.

Omavalvonnan toteutumista seurataan palvelupisteissä jatkuvasti sekä johtoryhmän toimesta kuukausittain raportoitujen havaintojen, poikkeamien ja palautteiden osalta sekä määrittellen tarvittavat muutos- ja kehitystoimet.



Omavalvonnan toteutumisen seurannan raportti julkaistaan internet-sivuillamme neljän kuukauden välein.

## 5.2 Yhteenveto kehittämistoimista

Panostamme henkilökohtaisten avustajien osaamisen vahvistamiseen. Henkilökohtaisille avustajille on luotu Moodle-pohja, jossa he voivat suorittaa “Osaava avustaja” -koulutuksen. Koulutusta ja Avustajan käsikirjaa kehitetään jatkuvasti, sillä näin voimme varmistaa, että henkilöstö on hyvin valmistautunut kohtaamaan mahdolliset haasteet ja osaa toimia oikein eri tilanteissa.

Panostamme entistä enemmän palvelukoordinaattoreiden koulutukseen ja perehdytykseen. Tavoitteenamme on varmistaa muun muassa työntekijöiden työhyvinvointi ja työtyytyväisyys sekä sitoutuneisuus meihin yrityksenä.

Sisäisen viestinnän perustana pidämme avoimuutta ja ajankohtaisuutta. Ilmoitamme muutoksista, uudistuksista ja päätöksistä mahdollisimman pian koko henkilöstölle.

Ongelma- ja reklamaatioprosessien kehittäminen on olennainen osa henkilökohtaisessa avussa, jolloin voimme vahvistaa asiakassuhteita ja ylläpitää laatua. Samalla varmistamme, että asiakkaidemme tarpeet ja odotukset tulevat nopeasti ja laadukkaasti täytettyä. Kehitämme myös jatkuvasti toiminnanohjausjärjestelmämme toimivuutta yhteistyöllä toiminnanohjausjärjestelmästä vastaavan tahon kanssa.



## Hyväksyntä ja allekirjoitus

***Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelujohtaja ja palvelupisteen vastuuhenkilö***

Paikka ja päiväys

Helsinki 13.12.2024

---

Tomas Beauregard

Palvelujohtaja

---

Noora Salo

Palvelukoordinaattori