



AVUSTAJAVÄLITYS

OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Sisällys

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>2</b>
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b>	<b>2</b>
<b>3 RISKINHALLINTA.....</b>	<b>2</b>
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>	<b>3</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>3</b>
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....</b>	<b>5</b>
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS.....</b>	<b>5</b>
<b>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....</b>	<b>6</b>
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>6</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....</b>	<b>6</b>

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

*Yksityinen palveluntuottaja*

Nimi: Avustajavälitys Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3283957-2

Kunnan nimi: Helsinki

### *Toimintayksikön nimi*

Avustajavälitys

### *Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen*

Helsinki, Voudintie 6, 00600 Helsinki

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

Palveluseteli, vaikeavammaisten henkilökohtainen apu

### *Toimintayksikön katuosoite*

Voudintie 6

### *Postinumero*

00600

### *Postitoimipaikka*

Helsinki

### *Toimintayksikön vastaava esimies*

Palvelupäällikkö Krista Saari

### *Puhelin*

044 7433534

### *Sähköposti*

[krista.saari@avustajavälitys.fi](mailto:krista.saari@avustajavälitys.fi)

### Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

*Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta*

*Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta*

30.9.2022

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminnan tavoitteena on lisätä vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan tasavertoisina ja täysivaltaisina jäseninä. Yrityksen arvoja ovat luotettavuus, ihmisarvo, innovatiivisuus, osallistavuus ja vastuullisuus.

## 3 RISKINHALLINTA

### *Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista*

Työterveyshuollon toimintasuunnitelma

Häirintäohjelma

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

Kannustamme henkilökuntaa tuomaan mahdolliset epäkohdat esimiehen tietoon viipymättä.

***Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?***

Mahdollisen haittatapahtuman tultua esiin, täytetään kirjallinen työturvallisuuslomake, jolla raportoidaan tapahtuneesta. Asia käsitellään työntekijän kanssa ja tarvittaessa hänet ohjataan työterveyshuollon piiriin.

***Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?***

Ne käsitellään toimistohenkilöstön kesken ja tarvittaessa myös yhdistyksen toiminnanjohtajan kanssa. Tarkistetaan tarvittaessa toimintatapoja – ja ohjeita mahdollisten toistuvien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.

***Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?***

Kaikilla mahdollisilla toimintamuodoilla: kasvokkain, sähköpostitse ja puhelimitse.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

***Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?***

Avustajavälityksen palvelujohtaja yhdessä toimitusjohtajan kanssa.

***Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:***

Palvelujohtaja Krista Saari, [krista.saari@avustajavälitys.fi](mailto:krista.saari@avustajavälitys.fi) 044 7433534

***Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?***

Palvelujohtaja päivittää suunnitelman tarvittaessa muutoksiin liittyvissä tilanteissa. Muutoin suunnitelma tarkastetaan vuosittain.

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

Avustajavälityksen kotisivuilla <https://avustajavälitys.fi/>

#### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

***Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?***

Sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan palveluntarpeen ja myöntää palvelusetelin sen mukaan.

***Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?***

Sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan palveluntarpeen ja myöntää palvelusetelin sen mukaan.

***Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?***

Palvelusuunnitelma laaditaan sosiaalityöntekijän myöntämän palvelusetelin mukaiseksi yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään palveluntarpeen muuttuessa.

***Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?***

Sisäisellä dokumentoinnilla ja tiedottamisella. Palvelusuunnitelma käydään läpi asiakkaalla vakituisesti työskentelevän työntekijän kanssa.

***Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?***

Asiakkaat määrittelevät itse palvelusetelin käytön ajankohdan ja sisällön. Mahdollisuuksien mukaan asiakas voi valita itselleen sopivan avustajan.

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

Jo haastattelussa ja perehdytyksessä painotetaan avustajille asiakkaan asiallisen kohtelun merkitystä ja tärkeyttä. Jos epäasiallisesta kohtelusta tulee meille tietoa, selvitämme tapahtuneen keskustelemalla kummankin osapuolen kanssa ja pyrimme mahdollisuuksien mukaan estämään vastaavat tapahtumat. Avustajalle pyritään selvittämään mikä on asiallisen ja epäasiallisen kohtelun ero ja painotetaan asiakkaan kokemusta tilanteesta.

Palvelujohtaja keskustelee asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa tapahtuneesta. Keskustelussa pohditaan tarvittaessa myös avustajien vaihtamista.

#### **Palautteen kerääminen**

***Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?***

Avustajavälitys ottaa vastaan ja kannustaa palautteen antamiseen. Lisäksi asiakkaille lähetetään kirjallinen asiakkuusyytyväisyyskysely vuosittain.

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

***Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?***

Asiakaspalautteita käsitellään yksikössä koko henkilökunnan kesken ja siinä ilmeneviin epäkohtiin/kehityskohtiin tartutaan. Tarpeen mukaan järjestetään henkilökunnalle lisäkoulutusta ja perehdytystä.

#### **ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

##### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Palvelujohtaja Krista Saari ja tarvittaessa toimitusjohtaja Marko Varjonen

##### **b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska, sosiaali.potilasasiamies@hel.fi, Neuvonta puh. 09 3104 3355

##### **c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

Kuluttajaneuvonta puh 029 505 3050

##### **d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Mahdolliset muistutukset yms käsitellään yrityksen johdon kanssa (toimitusjohtaja) ja luonnollisesti avustajavälityksen toimistohenkilöstön kanssa. Tarvittaessa toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.

##### **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

1 viikko

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

**a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen**

Työnjohtotehtävä on asiakkaalla itsellään myönnetyn palvelusetelin puitteissa. Asiakas itse määrittelee avustajan työtehtävät omien tarpeidensa mukaan. Asiakas myös ohjaa avustajaa työtehtävässä.

### Hygieniakäytännöt

Kannustamme ja ohjaamme työntekijöitä (avustajia) aina käyttämään kumihanskoja tehtävissä, jotka liittyvät asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan. Korona-aikana käytössä on myös maski.

### Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

**Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunan-tajien kanssa toteutetaan?**

Olemme tiiviissä yhteydessä kotihoidon työntekijöiden kanssa niiden asiakkaidemme osalta, joilla on myös kotihoidon asiakkuus.

Sosiaalityöntekijöiden kanssa ollaan yhteydessä tarpeen mukaan palvelusetelin sisällön ja/tai määrän suhteen.

Asiakkaan pyynnöstä voidaan myös tehdä yhteistyötä mm fysioterapeutin tms kanssa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Työtä tehdään pääasiassa asiakkaiden kotioloissa ja muualla. Asiakasturvallisuuteen liittyvä perehdytys ja koulutus (esim ensiapukoulutus, pyörätuolikoulutus, nostolaiteohjaus).

### **a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Avustajien rekrytointi on jatkuvaa ja sitä tehdään sekä yleisesti että kohdennetusti tietyille asiakkaille. Pyrimme aina rekrytoimaan asiakkaille mahdollisimman hyvin sopivia työntekijöitä.

### **b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Haastattelutilanteessa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että rekrytoitavan henkilön on pystyttävä työskentelemään asiakkaan kotioloissa yksin ilman työparia. Rekrytoitaessa kiinnitetään huomiota aiempaan työhistoriaan, sekä soveltuvuuteen toimia asiakaspalvelutyössä.

### **a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan to-teuttamiseen.**

Ennen työkeikkaa avustajalle annetaan kaikki oleelliset tiedot asiakkaasta ja työtehtävästä. Jo ennen tätä on välityksestä vastaavat koordinaattorit pyrkineet valitsemaan asiakkaalle mahdollisimman hyvin sopivan avustajan.

### **b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).**

Kannustamme työntekijöitä ja asiakkaitamme avoimeen vuorovaikutukseen myös epäkohtien esiin-tuomisessa.

**c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Järjestämme tarpeen mukaan lisä- ja täydennyskoulutusta työntekijöillemme. Koulutusta pyritään järjestämään vähintään kaksi kertaa vuodessa siten, että keväällä 1 ja syksyllä 1 koulutus. Lisäksi vakituksille työntekijöille järjestetään työnohjausta.

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

**a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Asiakastietoihin on pääsy vain avustajavälityksen ja palkanlaskennan henkilökunnalla. Listat ja rekisterit säilytetään lukkojen takana sähköiset tiedot salasanoit suojatuissa tietokoneissa / pilvipalvelussa. Rekisteristä poistetaan päättyneet asiakkuudet vuoden kuluttua.

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

Perehdytysvaiheessa uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen ja se käydään hänen kanssaan läpi. Asiaa pidetään säännöllisesti esillä myös yksikön toiminnassa.

**c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?**

Yhdistyksen tietosuojaseloste on nähtävillä yhdistyksen kotisivuilla.

**d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

toimitusjohtaja Marko Varjonen, 050 438 2563

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

**Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.**


Näin toimitaan ja omavalvontaa suoritetaan jatkuvasti arjen työssä.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys**

Helsingissä 1.10.2022

**Allekirjoitus**



Marko Varjonen  
toimitusjohtaja