

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Avustajavälitys Oy

Y-tunnus 3283957-2

Hyvinvointialue Palvelua tuotetaan Helsingissä ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (tilanne 31.7.2023)

Kunnan nimi Palvelua tuotetaan Helsingissä ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (tilanne 31.7.2023)

Toimintayksikkö

Nimi Avustajavälitys Oy

Katuosoite Voudintie 6

Postinumero 00600

Postitoimipaikka Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotiin tuotettavat palvelut, henkilökohtaisen avun palvelut

Toimitusjohtaja Marko Varjonen, 050 438 2563, marko.varjonen@avustajavalitys.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta Toiminta on käynnistynyt 1.10.2022

Palveluala, joka on rekisteröity Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut), henkilökohtainen apu

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Toimitusjohtaja Marko Varjonen ja palvelujohtaja Krista Saari, sekä henkilökohtaisen avun esihenkilö; palveluvastaava Niko Rantonen. Henkilöstön edustajana omavalvontasuunnitelmaa on kommentoinut työsuojeluvaltuutettu Sari Niskanen. Omavalvontasuunnitelmaa läpikäydään ja päivitetään henkilöstön kuukausitapaamisissa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Toimitusjohtaja Marko Varjonen 050 438 2563, marko.varjonen@avustajavälitys.fi

Palvelujohtaja Krista Saari 044 743 3534, krista.saari@avustajavälitys.fi

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat henkilöstö- tai asiakasturvallisuuteen, tai palvelun laatuun, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla www.avustajavälitys.fi, ja se on pyynnöstä saatavilla esimerkiksi sähköpostilla tai postitse kotiin toimitettuna.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Palvelumme missio on mahdollistaa liikkumis ja/tai toimintaesteisen henkilön itsenäinen ja omannäköinen arki mahdollisimman monelle. Visiomme on olla halutuin, ihmisläheisin ja saavutettavin avun tarjoaja. Palvelua tuotetaan palvelusetelimallilla, jonka lisäksi palvelua on mahdollista ostaa omakustanteisesti.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Yrityksen omistaa 100 % Helsingin Invalidien Yhdistys Ry. Avustajavälitys on ennen yhtiöittämistä (v. 2022) toiminut yli kolmenkymmenen vuoden ajan osana yhdistyksen toimintaa. Toimimme omistajamme arvomaailman pohjalta; palveluamme ohjaavat ihmisarvo, osallisuus, innovatiivisuus, luotettavuus ja vastuullisuus. Toimintamme perustuu avoimuuteen, läpinäkyvyyteen ja hyvään yhteistyöhön niin asiakkaiden, henkilökunnan, kuin sidosryhmienkin suuntaan. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti saamamme palautteen, sekä arjessa vastaan tulevien kehitysideoiden pohjalta.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Avustajavälitys Oy:ssä riskien arviointia tehdään niin asiakkaan, työntekijän kuin yrityksenkin näkökulmasta. Avustajavälityksessä toiminnan lähtökohtana on, että jokaiselle asiakkaalla on vakituinen avustaja, joka toimii omatyöntekijänä. Lisäksi asiakkaalla on yhteyshenkilönään oman alueensa palveluvastaava, joka yhdessä asiakkaan ja omatyöntekijän kanssa tekee riskinarviointia osana isompaa kokonaisuutta; palvelutarpeen arviointia. Koska työ tapahtuu asiakkaan kotona hänen

omassa ympäristössään, omilla apuvälineillä ja asiakkaan ehdoilla, myös riskit asiakkaan näkökulmasta ovat hyvin yksilölliset, jonka vuoksi asiakkaan tunteminen ja jatkuva vuoropuhelu asiakkaan kanssa on toimintamme ydin.

Työn tekemiseen liittyviä riskejä arvioidaan työterveyshuollon (4/2023) tekemän työpaikkaselvityksen pohjalta. Riskejä arvioidaan fyysikaalisten altisteiden, kemiallisten altisteiden, biologisten altisteiden, väkivallan uhkan, psykososiaalisten kuormitustekijöiden sekä fyysisten kuormitustekijöiden osalta. Riskien arviointi kuuluu olennaisena osana yrityksen työsuojelutyöhön, ja on jatkuva prosessi. Työsuojelutoimikunta huolehtii ja vastaa yleisten työturvallisuusohjeiden laatimisesta ja viestimisestä koko henkilökunnalle. Uusi työsuojelutoimikunta muodostetaan vuoden 2023 loppuun mennessä yrityksen työsuojelupäällikön johdolla. Avustajavälitys Oy tekee tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon palveluntuottajan kanssa työkykyyn ja siihen liittyvien riskien tunnistamiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.

Riskien hallinnan toimenpiteisiin kuuluvat:

- Riskinarvion tekeminen osana palveluntarpeen arviointia yhdessä asiakkaan kanssa
- Säännöllinen yhteydenpito asiakkaisiin ja kotikäynnit oman alueen palveluvastaavan toimesta
- Työntekijän perehdytys henkilökohtaisen avustajan työhön ja asiakkaaseen/asiakkaisiin
- Matalan kynnyksen palautteenanto- ja ilmoituskanavat, sekä nopea palautteenkäsittelyprosessi
- Työterveysyhteistyö
- Työsuojelutoiminta
- Sisäinen ja ulkoinen auditointi

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?

Avustajavälitys Oy:llä on käytössään poikkeama- ja läheltäpiti- tilanneilmoitus. Ilmoitus on sähköinen, ja sen pystyy täyttämään tietokoneella tai mobiililaitteella. Tarvittaessa lomakkeen voi täyttää myös Avustajavälityksen toimistolla tai sen voi pyynnöstä saada paperisena versiona kotiin täytettäväksi.

Ilmoituksella henkilökunta pystyy raportoimaan työtapaturmista, palveluun kohdistuvista poikkeamista, läheltä piti-tilanteista, sekä muista havaituista epäkohdista työssään. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen menettelyohje löytyy poikkeama- ja läheltäpiti- ilmoituksen yhteydestä.

Ilmoitusvelvollisuus läpikäydään avustajien perehdytysvaiheessa, ja siitä muistutetaan niin henkilökunnan kuukausitapaamisissa, kuin kuukausikirjeissäkin.

Avustajavälitys ottaa vuoden 2023 aikana käyttöön myös WhistleBlowing-ilmiantokanavan. Linkki ilmoituskanavaan löytyy Avustajavälityksen nettisivuilta, ja on kaikille avoin.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tesille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ottamalla suoraan yhteyttä Avustajavälitys Oy:hyn soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla tai kotikäyntien yhteydessä. Nettisivuiltamme (www.avustajavälitys.fi/yhteystiedot) löytyy myös

sähköinen palautelomake. Kannustamme asiakkaitamme antamaan palautetta toiminnastamme ja havaitsemistaan puutteista viipymättä, jotta tilanteisiin pystytään reagoimaan heti. Palautteenannon tärkeydestä muistutetaan myös säännöllisissä asiakkaille suunnatuissa kuukausikirjeissä, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita.

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

Poikkeamat ja läheltä piti – tilanteisiin reagoidaan välittömästi ja lisäksi ne käydään kootusti läpi palaverissa kerran viikossa. Ilmoituksen luonteesta ja tapahtuneesta riippuen asia käsitellään työntekijän, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos kyseessä on korvauksiin oikeuttava poikkeama, korvausten hakemisesta informoidaan asiakasta ja tarvittaessa omaista tai asiakkaan edustajaa keskustelun yhteydessä. Asiakkaaseen kohdistuneet vaara- ja haittatapahtumat raportoidaan vammaispalveluiden sosiaalityöntekijälle, mikäli asiakas ei sitä kiellä.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet kirjataan haittatapahtuman käsittelyn yhteydessä ja niille on olemassa seurantaraporttinsa. Korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta vastaa palvelutoiminnan osalta palvelujohtaja, ja koko yrityksen osalta toimitusjohtaja.

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

Palveluvastaavat (avustajien esihenkilöt) tiedottavat sovituista muutoksista koko henkilökunnalle. Muille yhteistyötahoille, kuten kunta-asiakkaalle, muutoksista tiedottaa palvelujohtaja.

5 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?

Palvelun alkaessa laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelusopimus- ja suunnitelma kotikäynnin yhteydessä. Asiakkaan alueen nimetty palveluvastaava tekee kotikäynnin ja paikalla voi asiakkaan niin halutessa olla perheenjäseniä, asiakkaan muita edustajia tai sosiaalityöntekijä.

Palvelusuunnitelman päivitetään palveluntarpeen muuttuessa, sen seurannasta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan alueen palveluvastaava.

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

Asiakkaan läheinen, omainen, tai muu edustaja voi olla paikalla palvelusopimuksen- ja suunnitelman laatimisessa, sekä palvelusuunnitelman päivittämisessä asiakkaan niin halutessa.

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

Asiakkaan vakituinen avustaja, sekä mahdolliset sijaiset perehdytetään palvelusuunnitelman pohjalta asiakkaan tarpeisiin. Työvuoron aikana asiakas toimii työnjohtajana, ohjaa ja perehdyttää avustajaa työtehtäviin.

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)?

Henkilökohtainen apu perustuu asiakkaan vapaudelle päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja omasta elämästään. Avustajavälitys Oy on luotu mahdollistamaan asiakkaan itsenäinen ja omannäköinen arki, joka tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa, kuka avustaja hänen luonaan käy ja kuka avustajaa esimerkiksi sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

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

Henkilökohtaisen avun toiminta perustuu asiakkaan itsemääräämisoikeudelle ja asiakkaan toiveiden kunnioittamiselle kaikissa tilanteissa, eikä itsemääräämisoikeutta ole lähtökohtaisesti tarvetta rajoittaa. Mikäli näin jouduttaisiin toimimaan, asiasta sovittaisiin asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä kanssa etukäteen, ja toimenpiteistä laadittaisiin erilliset ohjeet.

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

Henkilökohtaisen avun palveluissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta. Mikäli näin jouduttaisiin toimimaan, asiasta sovittaisiin asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä kanssa etukäteen, ja toimenpiteistä laadittaisiin erilliset ohjeet.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaan (sekä avustajan) epäasialliselle kohtelulle on Avustajavälitys Oy:ssä nollatoleranssi. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi. Mahdolliset epäasiallista kohtelua sisältäneet tilanteet käsitellään viipymättä asianosaisten kanssa.

- Avustajavälityksellä on käytössään henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta koskeva menettelyohje (sosiaalihoitolaki 48 §). Menettelyohjeen mukaisesti työntekijällä on velvollisuus ja myös ammattieettinen oikeus ilmoittaa asiakkaaseen kohdistuneesta epäkohdasta tai sen uhasta. Ilmoitus tulee tehdä viipymättä, kun havaitaan tilanne, jossa asiakasturvallisuus on uhattuna. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi, jos asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen, tai asiakas ei saa toimintakykyensä nähden riittävästi palvelua. Asiakasturvallisuus on uhattuna myös, jos työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, kuten asiakkaan loukkaamista sanoilla, kaltoin kohtelua tai muita asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallistakin kaltoin kohtelua. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa myös, mikäli hän asiakastyössä näkee rajoitustoimenpiteiden käyttöä ilman asiakaskohtaista ja määräaikaista lupaa, tai mikäli asiakkaan osallisuus palvelussa ei toteudu. Ilmoituksen tekijään ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia, vaan ilmoittaminen on ennen kaikkea yhteinen etu, jotta mahdollisiin epäasiallisiin tilanteisiin pystytään puuttumaan ja kehittämään toimintaa niin, että vastaavia tilanteita ei pääsisi syntymään.

Ilmoitus tulee tehdä palveluista vastaavalle johtajalle. Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti sähköpostilla, tai käyttäen läheltäpiti- ja poikkeamaraporttipohjaa, jossa ilmoitus on mahdollista tehdä niin halutessaan myös anonymisti. Palveluista vastaava johtaja on velvollinen puuttumaan tilanteeseen viipymättä ja raportoi epäkohtailmoituksen asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Ilmoituksen käsittelyn etenemisestä tiedotetaan ilmoituksen tekijää.

Mikäli ilmoituksen tekijä kokee, ettei palveluista vastaava ole reagoanut tai käsitellyt ilmoitusta asianmukaisella tavalla, on ilmoitus mahdollista tehdä myös vammaispalveluiden sosiaalityöntekijälle tai aluehallintovirastoon.

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

Asiakkaan tai tarvittaessa hänen omaisensa kanssa, epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään ensisijaisesti kasvotusten, tai muulla asiakkaan/omaisen toivomalla tavalla.

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

Asiakkailta kerätään palautetta Avustajavälitys Oy:n toiminnasta säännöllisesti. Palautetta kerätään erityisesti asiakastyytyväisyydestä, sekä tavoitettavuudesta. Yritys on osallistunut myös erilaisiin kehittämishankkeisiin (esim. Katse Tulevaisuuteen), jossa toimintaa olivat kehittämässä myös asiakkaiden edustajat.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään 2 x vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyllä, sekä lyhyemmillä kyselyillä pitkin vuotta. Asiakastyytyväisyyttä mitataan seuraavilla osa-alueilla: avustajien osaaminen ja ammattitaito, avustajien saatavuus, asiakaspalvelun sujuvuus, asiakaspalvelun ystävällisyys, asiakkaan tarpeiden huomiointi, palvelun ammattimaisuus, viestintä, palautteen antamisen sujuvuus ja palautteen huomiointi toiminnassa, sekä kokonaistyytyväisyys palveluun. Lisäksi kysytään kehitysehdotuksia. Useamman kerran vuodessa tehtävällä tavoitettavuuskyselyllä halutaan varmistaa, että yhteydenotto asiakaspalveluun ja asiakkaan alueen palveluvastaavaan on sujuvaa, ja asiakkaan tarvitsemaan apuun reagoidaan nopeasti. Asiakkaille säännöllisesti lähetettävissä asiakaskirjeissä kannustetaan myös palautteenantoon säännöllisesti soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla tai nettisivuilla olevalla palautelomakkeella.

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

Kaikki asiakkailta saatu palaute huomioidaan, sen pohjalta kehitetään ja tehdään muutoksia palveluun. Avustajavälitys Oy:ssä laadukkaan palvelun tuottamisen edellytys on, että asiakkaiden ääni tulee kuuluviin toimintaa kehitettäessä.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Muistutuksen vastaanottaja, palvelujohtaja Krista Saari 044 7433 534, krista.saari@avustajavälitys.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Hyvinvointialueilla on omat sosiaali- ja potilasasiamiehensä, joiden ajantasaiset tiedot löytyvät parhaiten hyvinvointialueiden nettisivuilta. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa antava. Sosiaaliasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi, ja seuraa asiakkaan oikeuksien kehittymistä hyvinvointialueella. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

Helsinki: Sosiaali- ja potilasasiamiesten neuvonta puh. 09 310 43355 (ma-to klo 9-11).

Keski-Uusimaan hyvinvointialue: puh. 0400 277 087.

Vantaa-Kerava hyvinvointialue: Vantaa puh. 09 419 10230, arkisin klo 8-16. Kerava puh. 0400 833 5528 (ma klo 12-15, ti, ke ja to klo 9-12).

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori puh.

029 151 583 (ma klo 10-12, ti, ke ja to klo 9-11). Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio, Vihti puh. 040 027 7087 (ma klo 12-15, ti, ke ja to klo 9-12).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot (valtakunnallinen): puh. 029 505 3050. Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15. Kuluttajaneuvonta tarjoaa neuvontaa ja sovittelua kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa. Palvelu on suunnattu kuluttajille ja yrityksille.

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

Muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset läpikäydään tiimipalaverissa, jolloin huolehditaan siitä, että asia tulee toimenpiteitä varten tiedoksi toimitusjohtajan sekä palvelujohtajan lisäksi alueiden palveluvastaaville. Mahdolliset muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset ovat tärkeä osa yrityksen laadun kehittämistyötä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon sisällä muistutuksen saamisesta.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä, asiakkaan oman alueen palveluvastaava. Lisäksi asiakkaalla on lähtökohtaisesti vakituinen avustaja/avustajat, ellei asiakas toisin toivo.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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

Palvelu toteutetaan asiakkaan kanssa tehdyn palvelusopimuksen- ja suunnitelman pohjalta. Asiakkaalla on mahdollisuus esimerkiksi ulkoiluun, harrastamiseen ja muuhun sosiaaliseen kanssakäymiseen henkilökohtaisen avustajan kanssa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Henkilökohtainen avustaja on mukana liikunta-, kulttuuri- harrastustoiminnassa, sekä ulkoilussa asiakkaan toiveiden mukaisesti. Näissä tilanteissa on oleellista, että avustaja on huolellisesti perehdytetty asiakkaan liikkumisen apuvälineisiin.

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

Palvelu perustuu asiakkaan itsemäärämisoikeuteen ja hänen toiveisiinsa. Toimintakyvylle, hyvinvoinnille tai kuntouttavalla toiminnalla ei näin ollen ole erikseen asetettuja tavoitteita, mutta asiakasta kannustetaan mahdollisuuksien mukaan hyödyntämään henkilökohtaista apua myös ulkoilu- ja harrastustoiminnassa mahdollisimman paljon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruokahuolto perustuu asiakkaan omiin toiveisiin. Henkilökohtainen avustaja laittaa ruokaa asiakkaan toivomalla tavalla, ottaen huomioon esimerkiksi asiakkaan uskonnolliseen tai eettiseen vakaumukseen perustuvat toiveet. Ruoanvalmistustarvikkeiden hankinta toteutuu joko asiakkaan itsensä tai henkilökohtaisen avustajan toimesta, asiakkaan omilla varoilla. Ruoanlaittilanteissa

asiakas ohjaa avustajaa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Mahdollisesti huomioista ja rajoitteista sovitaan palvelusuunnitelmassa.

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

Kaikilla asiakkaillamme on henkilökohtaisen avustajan turvin mahdollisuus iänmukaiseen ravitsemukseen. Erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla, vakituiset avustajat pyrkivät huomioimaan, mikäli iänmukainen nesteytys tai ravitsemus eivät toteudu asianmukaisella tavalla. Näissä tilanteissa avustajat ottavat yhteyttä asiakkaan alueen palveluvastaavaan, joka on tarvittaessa yhteydessä asiakkaan omaisiin, kotihoitoon tai sosiaalityöntekijään.

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

Avustajavälitys Oy:ssä noudatetaan Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen hygieniohjeita, mm. käsihygieni- ja suojaintenkäyttöohjeita. Epidemiatilanteessa Avustajavälityksen toimintaan sovelletaan kotihoidon työntekijöille suunnattuja ohjeita.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Henkilökohtainen avustaja huolehtii asiakkaan kodin siisteydestä, mikäli asiakas sitä pyytää. Siivous tapahtuu asiakkaan omilla siivousvälineillä.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Henkilökohtainen avustaja huolehtii asiakkaan pyykkihuollosta, mikäli asiakas sitä pyytää. Pyykinpesu tapahtuu asiakkaan omalla pyykkikoneella tai esimerkiksi talon pyykkituvassa.

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

Henkilökunta työskentelee noudattaen Avustajavälitys Oy:n ohjeita hygieniakäytännöistä. Hygieniakäytännöt ja suojainten käyttö läpikäydään perehdytysvaiheessa.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Krista Saari, 044 7433 534, krista.saari@avustajavalitys.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Avustajavälitys Oy:n toimistolla on saatavilla suojavarusteita, kuten maskeja, hanskoja, suihkuessuja, visiirejä, myssyjä ja saappaita. Mikäli asiakkaan luona on erityistä huomiota vaativia infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämiseen liittyviä tekijöitä, näistä tiedotetaan avustajaa etukäteen.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Avustajavälitys Oy ei tuota terveydenhoitoa, eikä sairaanhoidon palveluita.

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

Asiakkaan vakituinen avustaja tai palveluvastaava voi olla yhteydessä sosiaali- ja terveydenhuollon muihin tahoihin, mikäli asiakas niin haluaa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Asiakas vastaa oman kotinsa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Henkilökohtaiset avustajat työskentelevät asiakkaan kotona, tai työvuorolle erikseen määritellyssä paikassa, esimerkiksi kauppakeskuksessa tai asiakkaan harrastusympäristössä. Henkilökunta on ohjeistettu ottamaan yhteyttä esihenkilöihin (palveluvastaaviin), mikäli havaitsevat työskentely-ympäristössään työturvallisuutta tai asiakasturvallisuutta heikentäviä tekijöitä.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuuden osalta ensisijainen yhteistyötaho on hyvinvointialueen vammaispalvelut, johon asiakkaan alueen palveluvastaava on tarpeen vaatiessa yhteydessä.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön määrä vaihtelee asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Henkilökohtaisten avustajien rekrytointi on dynaamista, tarpeen mukaisesti toteutuvaa. Kullekin asiakkaalle pyritään löytämään mahdollisimman hyvin soveltuva ja vakituinen avustaja/avustajat. Vakituisten avustajien loma-aikojen sijaistamiseen varaudutaan hyvissä ajoin.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Ensisijaisesti sijainen pyritään löytämään asiakkaalle entuudestaan tutuista avustajista, mutta mikäli se ei ole mahdollista, niin sijaispoolissamme on hyvä tilanne avustajien saatavuuden osalta.

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

Avustajavälitys Oy:ssä on toimintaan nähden kiitettävä määrä esihenkilöitä.

Toiminnanohjausjärjestelmää kehitetään siten, että vuorojen jako avustajille ja asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen on mahdollisimman sujuvaa. Pyrimme myös jatkuvasti kartoittamaan, miten teknologiaa voitaisiin entistä paremmin hyödyntää toiminnassamme, jotta esihenkilötyölle, asiakastyölle ja ennen kaikkea kiireettömälle kohtaamiselle jäisi mahdollisimman paljon aikaa.

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Henkilökohtaisessa avussa työskennellessä suomen kielen taito on edellytys, pois lukien niitä asiakkaita avustettaessa, joiden äidinkieli on muu kuin suomi. Kielitaidon riittävyys varmistetaan rekrytointivaiheessa. Tilanteen niin vaatiessa yritys on valmis varmistamaan riittävän suomen kielen taidon kouluttamalla työntekijöitä.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointiperiaatteiden tavoitteena on tukea Avustajavälitys Oy:n laadukasta palvelutyötä, vetovoimaa ja kestävästä kasvua. Periaatteita ovat:

- Rekrytointia tehdään asiakkaan tarve edellä. Asiakkaalle pyritään löytämään hänen tarpeisiinsa mahdollisimman hyvin soveltuva avustaja.
- Rekrytointi on avointa ja läpinäkyvää, hakijaviestintään kiinnitetään erityistä huomiota.

- Rekrytointi on tasapuolista ja oikeudenmukaista, henkilöstön monimuotoisuus nähdään rikkautena.
- Hakija tavataan henkilökohtaisesti, jotta pystytään arvioimaan riittävä soveltuvuus tehtävään ja mikäli palkkaamiseen päädytään, perehdytys aloitetaan jo työsopimuksen tekovaiheessa.
- Rekrytoinnissa arvioidaan hakijan soveltuvuutta yritykseen ja sen arvojen mukaiseen toimintaan samalla, kun hakijan toivotaan arvioivan yrityksen soveltuvuutta hänelle.
- Rekrytoinnissa huomioidaan hakijan aiemman työkokemuksen ja koulutuksen vaikutus palkkatasoon.
- Avustajat ovat toiminnan jatkuvuuden edellytys, joten laadukkaaseen perehdytykseen, työhyvinvointiin ja yrityksen pitovoimaan kiinnitetään erityistä huomiota työsuhteen alusta asti.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Jokainen hakija tavataan henkilökohtaisesti ennen työsopimuksen tekoa. Työhaastattelun avulla varmistetaan, että hakijalla on soveltuva tehtävänsä. Hakijan työkokemus- ja opintotausta sekä suositukset edellisiltä työnantajilta huomioidaan rekrytointipäätöstä tehdessä.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdytys asiakastyöhön aloitetaan heti työsuhteen alussa. Avustajan lähiesihenkilö perehdyttää työntekijän henkilökohtaisen avustajan työhön, apuvälineisiin ja erityistilanteisiin, sekä asiakkaaseen siltä osin, kuin se on mahdollista. Asiakas perehdyttää uuden avustajan avustamiseensa ja omiin toiveisiinsa paikan päällä avustamistilanteissa. Omavalvonnan toteuttamista, sekä suunnittelua yhdessä työntekijöiden kanssa käydään läpi kuukausitapaamisissa työntekijöiden kanssa.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Koulutuksia järjestetään 2-4 kertaa vuodessa. Osa koulutuksista on paikan päällä toteutettavia, osa verkossa tapahtuvia. Koulutukset suunnitellaan avustajien omien toiveiden, sekä asiakkaiden toiveiden pohjalta. Tieto koulutustarpeesta nousee esiin arjessa, sekä avustajille ja asiakkaille tehtävissä kyselyissä.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Kulunvalvontaa ei yrityksen toimesta käytetä, työskentely tapahtuu asiakkaiden kotona.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asiakkailla ei ole käytössään Avustajavälitys Oy:n hankkimia teknologisia ratkaisuja.

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

Mikäli asiakkaalla on käytössään turvaranne tai kutsulaite, sen toimivuus testataan tarvittaessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja. Avustajavälitys Oy:llä ei ole käytössään turva- tai kutsulaitteita.

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

Avustajavälitys Oy:llä ei ole käytössään apuvälineitä eikä muita lääkinnällisiä laitteita. Asiakkaalla mahdollisesti käytössä olevien apuvälineiden hankinnassa ja huollossa avustetaan asiakasta tarpeen mukaan. Käytön ohjaus toteutuu laitteen valmistajan tai laitteen myöntäneen tahon opastuksella.

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

Työntekijät ovat ohjeistettuja ja veloitettuja ilmoittamaan työssään havaitsemat epäkohdat esihenkilölle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet ja vaaratilanneilmoitukset tilanteen niin vaatiessa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Henkilökohtaiset avustajat eivät kirjaa asiakastietoja.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Henkilökohtaiset avustajat eivät kirjaa asiakastietoja. Mikäli asiakkaan tilanteessa on tapahtunut olennainen muutos, esimerkiksi asiakkaan terveydentilaa taikka turvallisuutta huomattavasti heikentävä asia, avustaja on yhteydessä omaan esihenkilöön.

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

Avustajavälitys Oy:n toimitusjohtaja viime kädessä varmistaa ja valvoo, että tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä noudatetaan.

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

Tietosuojavastaava (toimitusjohtaja) huolehtii siitä, että henkilötietojen käsittely ja tietoturva on asianmukaisella tasolla. Työsopimuksen teon yhteydessä uusi työntekijä perehtyy ja allekirjoittaa vaitiolosopimuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Marko Varjonen, toimitusjohtaja, 050 438 2563, marko.varjonen@avustajavälitys.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämistyötä tehdään Avustajavälitys Oy:ssä jatkuvasti ja säännöllisesti asiakkailta ja työntekijöiltä tulevien palautteiden, sekä kyselyiden tulosten pohjalta. Omaavalvonnnan osalta tavoitteena on, että sen kehittämiseen, suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuisi niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin edustajia. Omaavontasuunnitelma toimii Avustajavälityksessä palvelun laadun kehittämisen säännöllisenä työvälineenä.

Säännöllisiä ja pitkäaikaisia kehittämiskohteita ovat erinomaisen asiakaskokemuksen ja työntekijäkokemuksen kehittäminen, palvelun laadun kehittäminen, tarkka sopimuksenohjaus, sujuva ja tiivis yhteistyö yhteiskumppaneihin, henkilökohtaisen avun ideologian tunnettuuden lisääminen sekä henkilökohtaisen avustajan työn tunnetuksi tekeminen positiivisessa valossa. Yrityksen toimitusjohtaja Marko Varjonen käy yrityksen tarkemman kehittämisstrategian läpi pyydettyäessä.

Muuta:

Auditointien aikataulu

- Sisäinen auditointi kevät 2024.
- Ulkoinen auditointi syksy 2024.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 1.8.2023 Helsingissä


Allekirjoitus Marko Varjonen