

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Avustajavälitys Oy



OMAVÄLONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	4
1.1 Palveluntuottaja	4
1.2 Palveluntuottajan vastuuhenkilöt	5
1.3 Toimintayksikkö	5
1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	8
1.5 Arvot	9
1.6 Palvelut	10
2 ASIAKASTURVALLISUUS	13
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	13
2.2 Vastuu palveluiden laadusta.....	14
2.3 Vastuujako tehtävänkuvan mukaisesti	16
2.4 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	17
2.5 Potilas- ja sosiaalivastaavat	20
2.6 Muistutus	21
2.7 Henkilöstö	23
2.9 Perehdytys.....	27

2.10 Koulutus	30
2.11 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	32
2.12 Lääkehoitosuunnitelma	32
2.13 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	33
2.14 Toimitilat.....	34
2.15 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	35
2.16 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	36
2.17 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	38
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	40
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	40
3.2 Asiakasturvallisuusriskien hallinta	41
3.3 Työturvallisuusriskien hallinta.....	42
3.4 Riskien hallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	45
3.5 Auditoinnit	46
3.6 Vaaratapahtumat eli poikkeamat	46
3.7 Ilmoitusvelvollisuus	47
3.8 Ostopalvelut ja alihankinta	49
3.9 Valmius ja jatkuvuudenhallinta	50
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	51

4.1 Toimeenpano.....	51
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	51
5 OMAVALVONNAN HYVÄKSYMINEN.....	52

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottaja

Nimi Avustajavälitys Oy

Y-tunnus 3283957-2

Hyvinvointialueet:

- Helsingin kaupunki
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
- Vantaa-Keravan hyvinvointialue
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Avustajavälitys Oy:llä on kaksi palvelupistettä. Avustajavälitys Oy Pääkaupunkiseutu, Avustajavälitys Oy Muu-Suomi.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat tai suoraan asiakkaalle kotiin tuotettavat sosiaalihuollon palvelut:

1.2 Palveluntuottajan vastuuhenkilöt

Varjonen Marko Juhani, Toimitusjohtaja

Rantonen Niko Tapio, Palvelujohtaja

1.3 Toimintayksikkö

Nimi Avustajavälitys Oy

Katuosoite Voudintie 6

Postinumero 00600

Postitoimipaikka Helsinki

Sähköposti: Avustaja@avustajavalitys.fi

Puhelin: 09 4789 0000

Toimiala: Sosiaalipalvelut, Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu, Vammaisten henkilöiden valmennus, tuettu päätöksenteko ja erityinen osallisuuden tuki, läkkäiden kotona asumisen tuen palvelut, Muu sosiaalihuollon palvelu, Tukipalvelut

Palveluyksikön valvontalain 10§: 4 momentin mukainen vastuuhenkilö: Niko Rantonen, Geronomi
AMK

Palvelun järjestämisestä vastuussa oleva hyvinvointialue:

- Helsingin kaupunki
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
- Vantaa-Keravan hyvinvointialue

Toimintayksikön tuotettavat palvelut: Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu, Vammaisten henkilöiden valmennus, tuettu päätöksenteko ja erityinen osallisuuden tuki, läkkäiden kotona asumisen tuen palvelut, Muu sosiaalihuollon palvelu, Tukipalvelut

Toimintayksikön vastuuhenkilöt, sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot:

- Palvelujohtaja Niko Rantonen, 044 901 6023, niko.rantonen@avustajavälitys.fi,

Palvelutiimi

- Piia Pyykkönen, 09 478 90000, Avustaja@avustajavälitys.fi
- Sanni Perälä, 09 478 90000, Avustaja@avustajavälitys.fi
- Jouni Ahonen, 09 478 90000, Avustaja@avustajavälitys.fi
- Weera Kulppi, 09 478 90000, Avustaja@avustajavälitys.fi
- Nadim Turbi, 09 478 90000, Avustaja@avustajavälitys.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta Toiminta on käynnistynyt 1.10.2022

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

- Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu
Rekisteröinti: 09.10.2024 **Asiakaspaikat:** 200
- Vammaisten henkilöiden valmennus, tuettu päätöksenteko ja erityinen osallisuuden tuki,
Rekisteröinti: 01.06.2025 **Asiakaspaikat:** 10
- Iäkkäiden kotona asumisen tuen palvelut
Rekisteröinti: 01.06.2025 **Asiakaspaikat:** 10
- Muu sosiaalihuollon palvelu, Tukipalvelut
Rekisteröinti: 07.04.2025 **Asiakaspaikat:** 20

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tehtävä

Avustajavälitys Oy on arvostetun Helsingin Invalidien Yhdistys ry:n kokonaan omistama, henkilökohtaista apua liikunta- ja toimintaesteisille henkilöille tarjoava yritys. Olemme kokenut toimija, sillä yhdistys on välittänyt henkilökohtaista apua jo yli 30 vuotta. Helsingin Invalidien Yhdistys ry on edistänyt fyysisesti vammaisten mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan tasa-arvoisina jäseninä ja valvonut heidän oikeuksiaan jo vuodesta 1938 alkaen.

Avustajavälityksessä kehitämme palveluitamme asiakaslähtöisesti, kysymällä, kuuntelemalla ja toimimalla toiveiden mukaan. Meillä asiakkaat pääsevät halutessaan osallistumaan palveluiden kehittämiseen. Toimimme palvelutiimimallilla, jonka toiminnan tarkoituksena on olla nopeasti tavoitettavissa ja tuntea asiakkaat mahdollisimman hyvin. Näin pystymme parhaiten vastaamaan yksilölliseen palveluntarpeeseen.

1.5 Arvot

Yrityksen omistaa 100 % Helsingin Invalidien Yhdistys Ry. Avustajavälitys on ennen yhtiöittämistä (v. 2022) toiminut yli kolmenkymmenen vuoden ajan osana yhdistyksen toimintaa.

Yrityksemme arvoiksi on omistajamme arvojen pohjalta määritelty seuraavasti:

- Avoimuus
- Luotettavuus
- Osallisuus
- Yhdenvertaisuus

Toimintamme perustuu avoimuuteen, läpinäkyvyyteen ja hyvään yhteistyöhön niin asiakkaiden, henkilökunnan, kuin sidosryhmienkin suuntaan. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti saamamme palautteen, sekä arjessa vastaan tulevien kehitysideoiden pohjalta.

1.6 Palvelut

Henkilökohtainen apu päivittäisissä toiminnoissa

Henkilökohtainen apu päivittäisissä toiminnoissa kattaa monenlaisia tehtäviä, kuten avustamisen työssä, opiskelussa, pukeutumisessa ja henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa. Se sisältää myös vaate- ja ruokahuollon, liikunnan harrastamisen, kodinhoidon, kaupassakäynnin sekä asioiden hoitamisen. Erityisesti vaikeavammaisten henkilöiden huolto ja päivittäisiin toimiin osallistuminen lapsen hoidossa ovat osa henkilökohtaisen avustajan työtä. Avustajillamme on asiantuntemusta, joka auttaa asiakkaita hoitamaan päivittäisiä toimia sujuvasti.

Henkilökohtainen apu virkistys- ja vapaa-ajan toiminnassa

Henkilökohtainen apu kodin ulkopuolella mahdollistaa asiakkaan virkistys- ja vapaa-ajan toiminnot. Tämä sisältää välttämättömän avun harrastustoimintaan, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Asumispalveluyksikössä asuville henkilöille tarjottava apu tukee kodin ulkopuolella tapahtuvaa aktiviteettia ja sosiaalista elämää.

Työnantajamallin henkilökohtaisen avun sijaispalvelu

Henkilökohtaisen avun sijaispalvelu tarkoittaa työnantajamallilla tai muulla tavalla järjestetyn avustajan tilapäistä tai äkillistä poissaoloa. Avustajavälitys Oy henkilöstö sijaistaa avustajaa, jotta asiakkaan päivittäiset toiminnot saadaan hoidettua. Sijaisjärjestelyt takaavat, että asiakkaat saavat tarvitsemansa avun

Erityisen osallisuuden tuki

Erityisen osallisuuden tuen tarkoituksena on, että vammaisen henkilö pystyy palvelun avulla pääsemään vuorovaikutukseen esimerkiksi läheistensä kanssa. Tuki voi esimerkiksi olla yhteisen vuorovaikutuksen tukemista silloin, kun vammaisen henkilön kommunikointikeinot ovat vähäiset tai hän

tarvitsee tukea kommunikointi- tai yhteydenpitovälineiden käyttämisessä. Erityinen osallisuuden tuki voi olla myös vammaiselle henkilölle merkityksellisen tekemisen tukemista. Vapaa-ajan toiminta voi tarkoittaa esimerkiksi harrastamista, tapahtumissa käymistä tai muuta vastaavaa tekemistä. Olennaista palvelussa on, että osallistumisen lisäksi tuetaan vammaisen henkilön osallisuutta ja toimijuutta näissä tilanteissa. Tukea antava henkilö toimii vammaisen henkilön aktiivisen osallisuuden mahdollistajana. Tarkoitus on, että tukea antava henkilö löytää keinoja sopeuttaa ja mukauttaa ympäristöä, toimintaa tai tekemistä sopivaksi vammaiselle henkilölle.

Omaishoitajan vapaan aikainen hoito kotiin tuotettuna

Omaishoidon tukeen sisältyy hoidettavalle annettavia sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tällaisia voivat olla esimerkiksi:

- kodinhoitoapu ja siihen liittyvät tukipalvelut (esimerkiksi ateria-, kylvytys- ja kuljetuspalvelu)
- apuvälineet
- päivä- ja lyhytaikaishoito
- muut terveydenhuollon palvelut

Omaishoitoa tuotetaan pääasiassa hyvinvointialueiden myöntämällä palveluseteleillä.

Sosiaalihuollon tukipalvelut

Kotihoidon eri tukipalveluiden avulla mahdollistetaan asiakkaiden itsenäinen hyvinvointi omassa kodissa tai yksikössä sekä tuetaan muun kotihoidon toteutumista. Tukipalveluilla luodaan ja ylläpidetään kodissa tai yksikössä sellaisia olosuhteita, että asiakas voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla asiakas voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Palvelumme muodostuvat mm. Siivous, asiointi sekä muista tukipalveluista.

Sosiaalihuoltolain mukaisia tukipalveluita järjestetään asiakkaille, joiden toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi.

2 ASIAKASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakasturvallisuus on meille ensiarvoisen tärkeää, ja sen varmistamiseksi ylläpidämme hyvää turvallisuuskulttuuria kaikessa toiminnassamme. Asiakasturvallisuuden näkökulma on integroitu toiminnanohjausjärjestelmäämme ja se on olennainen osa kaikkia ydin- ja tukiprosessejamme. Olemme sitoutuneet huomioimaan asiakasturvallisuuden kaikissa toimintamme vaiheissa, mukaan lukien suunnittelu, toteutus, seuranta ja arviointi.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi olemme kehittäneet useita erilaisia suunnitelmia, jotka tukevat turvallisen ja luotettavan palvelun tarjoamista:

- **Tietoturvaluussuunnitelma:** Tämä suunnitelma kattaa kaikki toimet, jotka suojaavat asiakkaidemme henkilökohtaisia tietoja ja varmistavat, että kaikki tiedon käsittely tapahtuu asianmukaisesti ja turvallisesti. Tietoturvallisuuden ylläpito on jatkuva prosessi, joka edellyttää säännöllistä koulutusta ja tietoisuuden lisäämistä henkilöstölle.
- **Henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet:** Osaamisen varmistaminen on keskeinen tekijä asiakasturvallisuuden ylläpidossa. Suunnitelmamme sisältää säännöllisiä koulutuksia, joiden avulla varmistamme, että henkilöstömme on tietoinen asiakasturvallisuuskäytännöistä ja osaa toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Koulutuksessa painotamme erityisesti asiakaspalvelun laatua, turvallisuusprotokollia ja hätätilanteiden hallintaa.

Lisäksi käytössämme on useita ohjeita ja suosituksia, joita hyödynnämme asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Näihin kuuluvat muun muassa toimintaohjeet hätätilanteita varten, riskienhallintakäytännöt sekä asiakasturvallisuutta käsittelevät sisäiset säännöt.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan palveluyksikön vastuuhenkilö, yhdessä hallintotiimin kanssa, vastaa siitä, että henkilöstö sitoutuu noudattamaan yleisesti hyväksytyjä ammattihenkilöiden eettisiä ohjeita, lääketieteellisiä periaatteita ja sosiaalipalvelujen ammattieettisiä ohjeita. Tämä sitoutuminen kattaa myös julkisia terveys- ja sosiaalipalveluja tuottaessa sovellettavat yleiset ehdot, toimintakäytännöt, palvelukäytännöt sekä ohjeistukset ja laatujärjestelmät.

Laadukas asiakaspalvelu perustuu henkilöstön huolelliseen perehdytykseen ja osaamisen vahvistamiseen. Vuosittain toteutetaan henkilökohtaisia kehityskeskusteluja, joissa käsitellään työntekijöiden onnistumisia, kehityskohteita, tavoitteita, koulutussuunnitelmia, työkuvia ja vastuita. Nämä keskustelut hoitaa työntekijän esihenkilö yhdessä palvelutiimin kanssa.

Palvelujohtaja vastaa yhdessä palvelutiimin kanssa siitä, että omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman sisältöä on viety henkilökohtaisten avustajien perehdytysoppaaseen. Perehdytysopas käydään uuden työntekijän kanssa läpi työsuhteen alkaessa Avustajavälitys Oy:ssä.

Tämän palveluyksikön poikkeamien ja palautteiden käsittelystä vastaavat:

Ensisijainen käsittelijä asiakaspalautteissa: Piia Pyykkönen

Ensisijainen käsittelijä asiakasturvallisuus poikkeamissa: Piia Pyykkönen

Ensisijainen käsittelijä työturvallisuus poikkeamissa: Piia Pyykkönen

Käsittelijän vastuullinen esihenkilö: Niko Rantonen

2.3 Vastuujako tehtävänkuvan mukaisesti

Palvelujohtaja

- Operatiivinen ja hallinnollinen vastuu koko palveluliiketoiminnasta
- Oman palvelun yksiköiden ja pisteiden laadunvalvonta yhdessä palvelutiimin kanssa
- Vastaa asiakas- ja potilasturvallisuudesta oman roolinsa mukaisesti
- Raportoi toimitusjohtajalle

Tiimiesihenkilö

- Vastaa omien palvelupisteiden toimintavarmuudesta sekä henkilöstöstä
- Päivittäinen operatiivisen laadun, tehokkuuden sekä vaikuttavuuden seuranta ja kehitys
- Osallistuu omavalvontasuunnitelman päivitykseen sekä tekee systemaattista valvontaa toiminnan laadusta
- Vastaa asiakas- ja omaisyhteistyöstä
- Toimii yhteyshenkilönä yhdessä palvelukoordinaattorin kanssa asiakasasioissa tilaajan suuntaan
- Raportoi palvelujohtajalle

Koordinaattori

- Päivittäinen operatiivisen laadun, tehokkuuden sekä vaikuttavuuden seuranta ja kehitys
- Vastaa asiakas- ja omaisyhteistyöstä
- Vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta ja henkilöstön osaamisesta
- Raportoi palvelujohtajalle

2.4 Asiakkaan asema ja oikeudet

Avustajavälitys Oy tuottaa palvelut asiakkaan kotiin kunkin hyvinvointialueen järjestämänä, joko ostopalveluna, palvelusetelillä tai suorahankintana. Palvelun järjestäjä on näin ollen kunkin asiakkaan kotikunnan hyvinvointialue. Palveluntuottajana toimii Avustajavälitys Oy.

Asiakkaan yhteyshenkilö

Avustajavälitys Oy on määrittänyt palvelun asiakkaalle yhteyshenkilön. Yhteyshenkilönä toimii Palvelutiimin jäsen ensisijaisesti asiakkaan suuntaan yhteyshenkilönä- Tilaaaja-asiakkaalle (hyvinvointialue) Yhteyshenkilönä toimii Palvelujohtaja.

Yhteyshenkilö vastaa asiakkaan toiveiden ja tarpeiden selvittämisestä ja tiedottamisesta, sekä ottaa vastaan mahdolliset palautteet ja reklamaatiot yhtiön reklamaatioprosessin mukaisesti. Ensisijaisesti asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä suoraan nimettyyn yhteyshenkilöön palveluunsa liittyvistä toiveista ja palautteista. Yhteyshenkilö vastaa alueen resurssista ja toimii esihenkilönä Avustus- ja tukipalvelujen henkilöstölle.

Asiakaslähtöinen palvelu ja asiakkaan itsemääräämisoikeus

Henkilökohtaisessa avussa asiakkaan asema ja oikeudet ovat ensiarvoisen tärkeitä. Palvelun keskiössä on asiakkaan itsemääräämisoikeus, joka tarkoittaa, että asiakas saa päättää omista päivittäisistä toiminnoistaan ja elämänsä valinnoista. Henkilökohtainen apu on räätälöity vastaamaan kunkin asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja toiveita, jotta hän voi elää mahdollisimman itsenäistä ja omannäköistä elämää.

Palvelusopimus ja asiakkuus suunnitelma

Avustajavälitys Oy laatii jokaiselle palvelusetelillä tai omakustanteisesti palveluja käyttävälle asiakkaalle kirjallisen palvelusopimuksen kahtena kappaleena. Toinen kappale luovutetaan asiakkaalle ja toinen arkistoidaan palveluntuottajan toimesta.

Palvelusopimuksessa määritellään palvelun sisältö, laajuus, toteutustapa, hinnoittelu, osapuolten oikeudet ja velvollisuudet sekä muut palvelun toteuttamisen kannalta olennaiset ehdot.

Palvelusopimus toimii perustana palvelusuunnitelman ja palvelujen toteuttamista koskevan yksilöllisen suunnitelman laatimiselle. Näissä asiakirjoissa kuvataan asiakkaan palvelutarpeet, tavoitteet, palvelujen sisältö ja toteutus, työnjako, aikataulut sekä vastuutahot.

Asiakaskohtaiset suunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen edustajansa kanssa, ja niitä päivitetään aina asiakkaan tilanteen tai palvelutarpeen muuttuessa.

Vastuunjako palvelun järjestäjän ja palveluntuottajan välillä

Avustajavälitys tekee tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan, hyvinvointialueen sekä hyvinvointialueiden potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kanssa. Kunkin asiakkaan hyvinvointialue vastaa palvelun järjestämisestä asiakkaalle, jolloin Avustajavälitys Oy:n asiakkaat ohjataan olemaan tarvittaessa oman hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan tai Sosiaaliasiavastaavaan.

Hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestäjänä potilas- ja sosiaaliasiavastaava-toiminnasta, ja näiden vastaavien yhteystiedot löytyvät kunkin hyvinvointialueen verkkosivuilta. Yhteystietojen löytämisessä auttaa tarvittaessa Avustajavälitys Oy:n asiakkaalle määrittämä yhteyshenkilö.

Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat avustavat asiakkaita, potilaita sekä heidän omaisiaan, kun kyse on asiakkaan oikeuksista tai mahdollisesta hoitoon liittyvästä tyytymättömyydestä. Tämä voi sisältää esimerkiksi vahinkoepäilyt, muistutukset, kantelut tai korvaushakemukset.

Palveluseteliasiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä myös kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut löytyvät osoitteesta kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta. Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta palvelee palveluaikoina ma, ti ja ke klo 9–12 sekä to klo 12–15 numerossa 09-51101200. Kuluttajaneuvonta tarjoaa apua kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa ja antaa tietoa kuluttajien oikeuksista ja velvollisuuksista.

2.5 Potilas- ja sosiaalivastaavat

Helsinki

Yksikön päällikkö Tuula Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta

puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11

Vantaa ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

2.6 Muistutus

sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on asiakaslain 23 § mukaan oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Muistutuksen voi toimittaa kirjallisesti yrityksen postiosoitteeseen Avustajavälitys Oy,

Voudintie 6, 00600 Helsinki, sähköpostilla osoitteeseen avustaja@avustajavalitys.fi

Asiakkaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat voivat auttaa asiakasta suullisen muistutuksen kirjaamisesta.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään perusteellisesti, ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan heti, kun niistä saadaan tieto. Toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen perusteella, ja ohjeistuksia sekä menettelytapoja muutetaan tarvittaessa. Ensisijaisesti muistutukset käsitellään johtoryhmässä, jossa arvioidaan tilanteen kehittämistarpeet.

Johtoryhmän edustajat käsittelevät asiaa yksikön esihenkilöiden kanssa, ja kehittämistarpeet kartoitetaan yhdessä. Esihenkilö tuo asian henkilöstön tietoon ja kehittämistoimenpiteet suunnitellaan sekä toteutetaan yksikössä. Mahdolliset uudet ohjeistukset liitetään osaksi perehdytysohjelmaa tai päivitetään toimintaprosessiin varmistuen, että kaikki työntekijät noudattavat uusia toimintamalleja.

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään palvelujohtajan, ja toimitusjohtajan sekä tarvittaessa palveluvastaavan toimesta. Yrityksen vastuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1–4 viikon kuluessa. Muistutuksissa esiin nousseiden epäkohtien korjaaminen käynnistetään viipymättä palvelujohtajan ja tarvittaessa laatupäällikön johdolla.

Muistutusvastauksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään muista asiakas- ja potilasasiakirjoista. Muistutusasiakirjat käsitellään muutoinkin lainsäädännön ja viranomais määräysten mukaisesti.

2.7 Henkilöstö

Avustajavälitys Oy:ssä noudattaa toiminnassaan paikallisesti velvoittavia lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä yhtiön käytössä olevaa työehtosopimusta.

Alla on päiväyksen mukainen kuvaus sekä hallinnon että henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta, ammatillinen ja avustava henkilöstö ottaen huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset sekä toimintaa alueittain määrittävät tilaajien sopimukset.

Toimitusjohtaja: 1

Palvelujohtaja: 1

Palveluvastaava: 2

Palvelukoordinaattori/Tiimiesihenkilö: 1

Palvelukoordinaattori: 2

Henkilökohtainen avusta: 172

Hoitaja: 12

Henkilökohtainen avustaja

Henkilökohtaiselle avustajalle ei ole määritelty suoraa koulutusvaadetta, mutta henkilökohtaisen avustajan rekrytoinnissa otetaan huomioon asiakkuuden tuomat erityispiirteet sekä kyky työskennellä henkilökohtaisena avustajana. Henkilökohtainen avustaja työskentelee Henkilökohtaisen avun- ja kotiapupalvelu asiakkaiden parissa

Kotiavustaja:

Kotiavustajille ei ole koulutusvaadetta, mutta henkilön tulee suoriutua Kotiapupalvelu asiakkaiden tilaamista työtehtävistä, joita ovat mm. Siivous, kaupassa käynti, ruuanlaitto ym. Avustavat tehtävät. Kotiavustajat työskentelevät kotiapupalvelu asiakkaiden parissa.

Hoitaja:

Hoitajilta edellytetään soveltuvaa ammatillista koulutusta. Omaishoidon tuen palveluissa työskentelevän hoitohenkilöstön tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveysalan kelpoisuusvaatimukset, ja heidän tulee olla koulutukseltaan esimerkiksi lähihoitajia.

Myös sijaisina toimivilla henkilöillä tulee olla tehtävän edellyttämä riittävä osaaminen ja asianmukainen koulutus, jotta palvelun laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa.

Henkilöstön määrä vaihtelee tuotantomäärien mukaisesti. Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä on henkilöstöressurssien suunnittelun pohjana. Sijaiset pyrimme löytämään ensisijaisesti asiakkaalle tutuista sijaisista tai lähetämme sijaiseksi vähintään asiakkaan luona tarvittavien tehtävien osaavan henkilön.

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. Rekrytoinnin tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja rekrytointia tehdään aina tarpeen vaatiessa.

2.8 Rekrytointi

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin palvelutiimin jäsen omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti.

Alueellisen palvelualueiden henkilöstöressurssien suunnittelun perustana on asiakastarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja -rakenne. Alueellisen palvelupisteen henkilöstöressurssien käytöstä vastaa alueen Palveluvastaava. Työntekijän valinnan tekee alueen esihenkilö, joka tuntee asiakkaiden tarpeet.

Lasten, ikääntyvien tai vammaisten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään lakisääteisesti.

Työsopimuksen allekirjoittaessaan työntekijä sitoutuu tietosuojaan ja jokaiselta työntekijältä edellytetään erillinen salassapito- ja tietosuojasitoumus ennen käyttäjätunnusten myöntämistä asiakastietojärjestelmään tai pääsyä asiakastietoihin. Sitoumuksen sisältö käydään työntekijän kanssa läpi, sen ymmärrettävyyden varmistamiseksi ennen sen allekirjoittamista.

2.9 Perehdytys

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat keskeinen osa henkilöstön osaamisen kehittämistä ja palvelujen laadun varmistamista. Perehdyttämisen tavoitteena on vahvistaa henkilöstön ammatillista osaamista, parantaa asiakastyön laatua ja turvallisuutta, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja sairauspoissaoloja. Perehdyttäminen on jatkuva ja suunnitelmallinen prosessi, jota kehitetään säännöllisesti henkilöstön ja työyhteisön tarpeiden perusteella.

Perehdytystä annetaan kaikille työsuhteeseen tuleville työntekijöille, riippumatta työsuhteen muodosta. Tämä koskee vakituisia, määräaikaisia sekä tarvittaessa työhön kutsuttavia työntekijöitä (ns. keikkalaisia). Perehdytystä toteutetaan myös silloin, kun työtehtävät, työmenetelmät, asiakastyö tai työolosuhteet muuttuvat olennaisesti.

Palvelukohtainen perehdytys

Perehdytys aloitetaan välittömästi työsuhteen alussa ja se etenee vaiheittain yleisestä perehdytyksestä palvelukohtaiseen ja asiakaskohtaiseen ohjaukseen.

Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun tehtäviin perehdyttämisestä vastaa ensisijaisesti esihenkilö, joka toimii työntekijän lähiesihenkilönä. Perehdytyksessä käydään läpi työn tavoitteet, työtehtävät, asiakkaiden yksilölliset tarpeet, käytettävät apuvälineet sekä toiminta erityistilanteissa. Lisäksi työntekijä perehdytetään asiakkaaseen siinä laajuudessa kuin se on mahdollista ennen työn alkamista. Asiakas ohjaa uutta avustajaa omiin toiveisiinsa, toimintatapoihinsa ja avustamisen käytäntöihin konkreettisissa avustamistilanteissa.

Kotiapupalvelu

Kotiapupalvelussa perehdytyksessä painottuvat kotona tapahtuvan työn erityispiirteet, asiakkaan toimintakyvyn tukeminen, turvalliset työskentelytavat, hygieniakäytännöt, tietosuoja sekä palvelusisältöjen rajaukset. Työntekijä saa ohjausta arjen tukitehtäviin, kuten siivoukseen, asiointiin ja ruoanlaittoon, asiakkaan toiveita kunnioittaen.

Erityinen osallisuuden tuki

Erityisen osallisuuden tuen palveluissa perehdytyksessä keskitytään asiakkaan osallistumisen ja itsenäisyyden tukemiseen, vuorovaikutukseen, yksilöllisten tukikeinojen käyttöön sekä turvallisen ja luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen. Työntekijät perehdytetään myös moniammatilliseen yhteistyöhön ja palvelukokonaisuuksiin.

Omaishoidon vapaa

Omaishoidon vapaan aikaisessa sijaisuudessa toimivat työntekijät perehdytetään erityisesti hoidettavan henkilön yksilölliseen hoitoon ja huolenpidon tarpeeseen, terveydentilaan, lääkitykseen (toimintavaltuuksien mukaisesti), apuvälineiden käyttöön, turvallisuusohjeisiin sekä yhteistyöhön omaishoitajan kanssa. Tavoitteena on varmistaa hoidon jatkuvuus ja turvallisuus omaishoitajan vapaan aikana.

Yhteiset perehdytyskäytännöt

Kaikissa palvelumuodoissa henkilöstö perehdytetään:

- asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja tukemiseen
- eettisiin toimintaperiaatteisiin ja ammatillisiin rajoihin
- salassapitoon ja tietosuojaan
- asiakasturvallisuuteen ja riskienhallintaan
- vaaratilanteiden tunnistamiseen, raportointiin ja käsittelyyn
- työhyvinvointia tukeviin käytäntöihin

2.10 Koulutus

Työntekijätapaamiset ovat keskeinen osa Avustajavälitys Oy:n sisäistä tiedonkulkua, työn ohjausta ja osaamisen kehittämistä kaikissa palvelumuodoissa, jotka kattavat henkilökohtaisen avun, kotiapupalvelun, erityisen osallisuuden tuen sekä omaishoidon vapaan palvelut. Tapaamisissa käsitellään ajankohtaisia sisäisiä asioita, yhtiön tiedotteita, asiakaspalautteita, koulutusasioita sekä henkilöstön esittämiä kehittämis- ja parannusehdotuksia toiminnan jatkuvaksi parantamiseksi.

Sisäistä viestintää toteutetaan monikanavaisesti sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmää hyödynnetään henkilöstön tiedottamisessa esimerkiksi järjestelmäpäivityksistä, uusista ohjeistuksista ja muista toimintaan vaikuttavista muutoksista.

Avustajavälitys Oy tukee henkilöstön ammatillisen osaamisen suunnitelmallista kehittämistä kaikissa palvelukokonaisuuksissa. Osaamisen kehittäminen perustuu asiakaslähtöisyyden vahvistamiseen sekä yhtiön strategiaan ja liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. Koulutusten suunnittelussa huomioidaan työntekijöiden esittämät toiveet sekä toiminnassa havaitut poikkeamat, riskitilanteet ja asiakaspalautteet, joita hyödynnetään koulutussisältöjen kohdentamisessa.

Henkilöstön osaamisvaatimuksiin vaikuttavat muun muassa asiakkaiden muuttuvat tarpeet ja odotukset, uudet tietojärjestelmät, prosessien ja toimintatapojen kehittäminen sekä viranomaismääräysten ajantasaisuus. Tavoitteena on varmistaa, että henkilöstön osaaminen vastaa näihin vaatimuksiin sekä nykytilanteessa että tulevaisuudessa.

Lisäksi Avustajavälitys Oy järjestää koko henkilöstölle vähintään kerran vuodessa ensiapukoulutuksen, joka toteutetaan pääsääntöisesti loppuvuoden aikana ja jonka tarkoituksena on varmistaa valmiudet toimia äkillisissä tilanteissa sekä edistää asiakasturvallisuutta kaikissa palvelumuodoissa.

Avustajavälitys Oy tukee henkilöstön ammatillista osaamisen kehittämistä, joka perustuu asiakaslähtöisen osaamisen vahvistamiseen ja liiketoiminnan tavoitteisiin. Kaikki koulutukset pohjautuvat yhteisiin strategisiin päämääriin. Osaamisvaatimuksiin vaikuttavat muun muassa asiakkaiden odotukset, uudet tietojärjestelmät, prosessien ja toimintatapojen muutokset sekä muuttuvat viranomaismääräykset. Tavoitteena on vastata näihin vaatimuksiin sekä nykyhetkessä että tulevaisuudessa.

2.11 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Avustajavälityksessä riittävä henkilöstömitoitus henkilökohtaisessa avussa varmistetaan ennakoivalla suunnittelulla ja jatkuvalla tarpeiden seurannalla. Asiakkaiden avuntarve arvioidaan yksilöllisesti, jotta ymmärretään avustuksen laajuus ja erityistarpeet. Tämä auttaa kohdentamaan resurssit tarkasti.

Lisäksi henkilöstöresursseja suunnitellaan ennakkoon, ottaen huomioon asiakkaiden vaihtuvat tarpeet ja mahdolliset muutokset tilanteissa. Henkilöstön saatavuutta ja osaamista seurataan säännöllisesti, jotta työntekijöiden riittävyys ja osaaminen vastaavat asiakkaiden vaatimuksia. Tarvittaessa lisärekrytointia ja työntekijöiden koulutusta toteutetaan joustavasti.

2.12 Lääkehoitosuunnitelma

Avustajavälitys Oy ei toteuta lääkehoitoa osana palveluitaan.

Omaishoidon vapaan palveluissa Avustajavälitys Oy ei ota asiakkaiksi henkilöitä, joiden hoitoon kuuluu lääkehoidon toteuttaminen vuorojen aikana. Palveluihin ohjautuvien asiakkaiden osalta varmistetaan etukäteen, ettei palvelun sisältöön sisälly lääkehoitoa. Tämä linjaus kirjataan asiakkaan palvelusopimukseen ja palvelusuunnitelmaan.

2.13 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Avustajavälitys Oy on asiakkaille luotettava ja joustava yhteistyökumppani, joka pyrkii pitkäaikaisiin ja molempia osapuolia hyödyttäviin suhteisiin yhteistyötahojen kanssa. Tällä lähestymistavalla varmistamme kestävän ja menestyvän liiketoiminnan sekä samalla takaamme korkealaatuista hoivaa asiakkaillemme.

Toimimme tiiviissä yhteistyössä hyvinvointialueiden, ruokapalvelujen, lääkäripalvelujen ja kotihoidon toimijoiden kanssa varmistaaksemme kokonaisvaltaisen palvelun asiakkaille. Teemme yhteistyötä myös sosiaalialan toimijoiden, lastensuojelun, omaisten, edunvalvojien ja muiden hoivapalvelujen tarjoajien kanssa. Avustajavälitys Oy toimii saumattomasti erilaisten terveydenhuollon toimijoiden, kuten sairaaloiden, vuodeosastojen ja kotisairaaloiden kanssa, ja varmistamme, että palvelumme noudattavat kaikkia viranomaisten asettamia vaatimuksia.

Myös etähoito ja yhteistyö valvontayksiköiden kanssa kuuluvat keskeiseen toimintaamme, jotta asiakkaidemme tarpeet täytetään parhaalla mahdollisella tavalla

2.14 Toimitilat

Avustajavälityksen toimitiloissa ei tuoteta asiakkaan hoitoa tai palvelua, vaan asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona tai asumisyksikössä. Toimitilat on varattu hallinnon ja henkilöstön toimistokäyttöön, eikä niissä ole suoraa asiakaskontaktia.

Avustajavälityksen työntekijät toimivat yrityksen antamien ohjeiden mukaisesti, mikä koskee kulkua tiloihin sekä avainten ja kulkukorttien huolellista käsittelyä. Henkilökortti on pidettävä aina esillä asiakastyössä, ja koko henkilöstöllä on käytössään fyysinen henkilökortti. Työntekijöiden on oltava valmiita esittämään tämä kortti asiakkaalle vuoron alkaessa, jotta tunnistautuminen on selkeää ja turvallisuus taattu.

Kukin palveluvastaava varmistaa, että henkilöstö on perehtynyt yksikön pelastussuunnitelmaan ja osaa toimia asiakasturvallisuutta edistäen myös asiakkaan kotona. Työntekijöiden työskentelyolosuhteita seurataan säännöllisesti vaarojen kartoituksella ja työkuormituksen mittaamisella, jotta työturvallisuus ja työntekijöiden hyvinvointi varmistetaan kaikissa tilanteissa.

Toimiluvat

Avustajavälityksen toimipisteessä ei toteuteta asiakas- tai potilastyötä. Toimipisteessä työskentelee hallinto ja osin henkilöstöä, näin ollen erillisiä toimilupia ei tarvita.

Paloturvallisuus

Avustajavälityksen toimipisteessä ei toteuteta asiakas- tai potilastyötä. Toimipisteissä työskentelee hallinto ja henkilöstöä. Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikallisen pelastuslaitoksen toimesta ja toimipisteessä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen.

2.15 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturva ja potilastietojen turvallisuus sekä luottamuksellisuus ovat Avustajavälityksen toiminnan kriittinen perusta, jonka eteen yritys tekee kaikkensa. Avustajavälityksen tietoturva on rakennettu mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkkoyhteyksien, salausten, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä henkilöstön osaamisen osalta. Käytössä on lukuisia menetelmiä, jotka varmistavat yrityksen korkean tietoturvan.

Avustajavälityksen tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain (703/2023) ja THL määräyksen 3/2024 mukaisesti. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset, mikä takaa asiakastietojen luottamuksellisuuden ja turvallisuuden jokaisessa työvaiheessa.

2.16 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Avustajavälitys käsittelee asiakkaidensa henkilötietoja huolellisesti ja vastuullisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijana, pitäen erityisesti huolta tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksistaan.

Toiminnassamme noudatamme EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä sekä muuta voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten ohjeistuksia henkilötietojen käsittelystä.

Kiinnitämme erityistä huomiota henkilötietojen huolelliseen ja tietoturvalliseen käsittelyyn, ja pyrimme jatkuvasti kehittämään toimialan hyviä tietosuojakäytäntöjä. Tavoitteenamme on varmistaa, että asiakkaidemme tietosuoja on aina etusijalla kaikessa toiminnassamme.

Asiakastietoja, jotka eivät liity asiakkaan terveydentilaan, käsittelemme muun muassa asiakkuuden, asiakaspalvelun ja asiakastyytyvyyden hoitamisen, seurannan ja kehittämisen tarkoituksiin. Asiakastietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on Avustajavälityksen ja asiakkaan välinen sopimussuhde.

Mikäli tällaisia tietoja käsitellään yhdessä potilastietojen tai sosiaalihuollon asiakastietojen kanssa, käsittely perustuu pääsääntöisesti sovellettavaan lainsäädäntöön. Tavoitteenamme on varmistaa, että kaikkien asiakastietojen käsittely tapahtuu lainsäädännön mukaisesti ja asiakasturvallisuus huomioiden.

Sosiaalihuollon asiakastietoja käsitellään erityisesti asiakkaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen, järjestämiseen, seurantaan, valvontaan ja arviointiin sekä muihin sosiaalihuoltoon liittyvän lainsäädännön mukaisiin käyttötarkoituksiin.

Henkilökohtaisen avun asiakkaan vastuulla on määritellä, mitä hänestä on kirjattu vuoroon tulevien työntekijöiden nähtäville. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa hänestä kirjatut, työntekijöille näkyvät asiakastiedot. Hallinnon yhteyshenkilö vastaa asiakastietojen päivittämisestä asiakkaan oman toiveen mukaisesti.

Omaishoidon vapaan palveluissa jokainen hoitaja on velvollinen kirjaamaan vuoron aikana olennaiset tiedot NurseBuddy-toiminnanohjausjärjestelmään.

Olennaisilla tiedoilla tarkoitetaan erityisesti:

- asiakkaan yleistä vointia ja toimintakykyä vuoron aikana
- mahdollisia voinnin muutoksia tai poikkeavia tilanteita
- asiakkaan ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyviä huomioita
- asiakkaan turvallisuuden liittyviä seikkoja, kuten kaatumiset tai läheltä piti -tilanteet
- asiakkaan mielialaan, vuorovaikutukseen ja jaksamiseen liittyviä havainnoita
- yhteistyöhön omaishoitajan kanssa liittyvät tiedot
- muut hoidon jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden kannalta merkitykselliset asiat.

Kirjaamisen tulee olla asiallista, selkeää ja ajantasaista, ja sen tavoitteena on turvata palvelun laatu, hoidon jatkuvuus sekä tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yrityksen asiakas- ja potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään Avustajavälitys Oy:n sähköisissä järjestelmissä. Avustajavälitys edellyttää täten henkilöstöltään sitoutumista tietosuojakäytäntöihin. Samalla, kun Avustajavälitys perehdyttää työntekijöitä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, he saavat myös koulutusta tietosuoja- ja tietoturva-asioista. Tämä varmistaa, että kaikki asiakastiedot käsitellään huolellisesti ja lainsäädännön mukaisesti.

Tietosuoja-asioita käydään läpi sekä yleisessä perehdytyksessä sekä asiakaskirjausjärjestelmän koulutuksessa. Tietosuojan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista (esim. tietokoneiden lukitus, tietojen arkistointi). Tarvittavat lupalomakkeet allekirjoitetaan ja arkistoidaan palveluyksikössä. Toiminnanohjausjärjestelmän tunnukset poistetaan lopettaneilta työntekijöiltä.

Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

Avustajavälityksen tietosuojavastaavana toimii Marko Varjonen.

2.17 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden ja potilaiden kokemus hoidosta ja palvelusta on keskeinen osa Avustajavälitys Oy:n asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistä sekä palveluiden laadun parantamista. Asiakkaiden, potilaiden ja heidän omaistensa antama palaute on arvokasta, sillä se auttaa tunnistamaan turvallisuuden ja palvelukokemuksen kannalta olennaisia kehityskohteita. Näiden kokemusten

perusteella voimme parantaa palveluitamme jatkuvasti ja varmistaa, että ne vastaavat asiakkaidemme tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Henkilöstön työtyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti kohdennetuilla pulssikyselyillä, jotka tarjoavat nopeaa ja ajantasaista palautetta työolosuhteista ja työntekijöiden hyvinvoinnista.

Lisäksi vuosittain toteutetaan laajempi henkilöstökysely, joka syventyy työympäristön, työn sujuvuuden ja henkilöstön sitoutumisen kehitystarpeisiin. Kyselyn tulosten pohjalta laaditaan jokaiseen palvelupisteeseen yksityiskohtainen työyhteisön kehityssuunnitelma.

Kehityssuunnitelman toteutumista seurataan tarkasti säännöllisin välein, ja se toimii työkaluna työolosuhteiden parantamisessa ja henkilöstön hyvinvoinnin edistämässä.

Säännöllisesti kerättävä palaute

Avustajavälityksessä teetätetään tavoitettavuuskysely kerran vuodessa. Samoin Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys teetätetään kerran vuodessa.

Poikkeamatyyppejä on:

- **Työturvallisuus ja työsuojelu –poikkeama** Työntekijälle tapahtuu läheltä piti- tai vaaratilanne työvuorossa tai työmatkalla
- **Asiakasturvallisuus –poikkeama** Asiakkaalle tapahtuu läheltä piti- tai vaaratilanne
- **Tietosuoja –poikkeama** Tietosuojan alaista tietoa vaarantuu tai vuotaa väärälle taholle
- **Ympäristöpoikkeama** Ympäristölle aiheutuu riskiä tai ympäristössä on jotakin, joka aiheuttaa riskiä

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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 fysikaalisten 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

3.2 Asiakasturvallisuusriskien hallinta

Asiakasturvallisuuden toteutuminen käynnistyy riittävien ja oikea-aikaisten asiakastietojen varmistamisella asiakkaalta, omaiselta, hyvinvointialueen yhteyshenkilöltä tai asiakasta kotiuttavalta / siirtävältä hoitavalta taholta. Oikea-aikaisilla tiedoilla varmistetaan asiakkaan palvelun laadukas ja turvallinen toteutuminen. Asiakkaan tietoja vastaanottaessa tulee varmistua asiakkaan omien toiveiden lisäksi asiakkaan riittävistä ja turvallisista apuvälineistä, lääkehoidon toteutumisesta vastuujakoineen, työntekijän työturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä (esimerkiksi lemmikit) sekä asiakkaan osoittamasta yhteyshenkilöstä yhteystietoineen.

Asiakasturvallisuusriskien hallinta koostuu päivittäisjohtamisesta, eri tason henkilöstön turvallisuusperehdytyksestä sekä henkilöstön toimintaohjeiden ajantasaisuudesta. Perehdytyksessä huomioidaan asiakkaan palvelun luonne ja vaatimukset, esimerkiksi lääkehoitoturvallisuus

lääkelupineen, tietosuoja, laiteperehdytys, hoidollisten toimien perehdytys sekä näiden kaikkien ajantasainen dokumentointi.

Asiakasturvallisuustyön kehittämiseksi perehdytään asiakkaiden hoidon ja palvelujen kokonaisvaltaisen riskien arvioinnin korostumiseen moniammatillisessa yhteistyössä eri viranomaisten ja sidosryhmien välillä. Riskien arvioinnissa on huomioitava sekä sisäiset että ulkoiset uhkatekijät. Eri palvelujen asiakasryhmät huomioiden riskien arvioinnissa on huomioitava mm. tupakoinnin ja päihteiden käytön aiheuttamat riskit, perussairaudet ja lääkitys, mahdollinen aggressiivisuus sekä fyysinen ja psyykinen toimintakyvyn vajavuus.

Kotitapaturmien ja erityisesti kaatumisen riskit on huomioitava arvioitaessa kotona asuvien henkilöiden turvallisuutta. Palvelun piirissä olevien asiakkaiden turvallisuuden edistämässä korostuu riskejä lisäävien tekijöiden kartoittaminen ja huomioiminen sekä suunnitelmallisuus ja ohjeistuksen tärkeys. Riskien ymmärtäminen tehostaa asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä.

3.3 Työturvallisuusriskien hallinta

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 läheltä piti- ilmoituksen yhteydestä. Ilmoitusvelvollisuus läpikäydään avustajien perehdytysvaiheessa, ja siitä muistutetaan niin henkilökunnan kuukausitapaamisissa, kuin kuukausikirjeissäänkin.

Työturvallisuuslain (738/2002) tavoitteena on turvata ja ylläpitää henkilökunnan työkykyä, parantaa henkilökunnan työskentely-ympäristöä ja – olosuhteita sekä ennaltaehkäistä työtapaturmia ja ammattitauteja. Työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijöiden työturvallisuudesta ja terveydestä olosuhteissa, joihin on mahdollista vaikuttaa. Laki korostaa myös työnantajan ja työntekijän yhteistyötä työturvallisuuden ylläpitämisessä. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa työnantajalleen, mikäli he huomaavat työskentelyolosuhteissa tai -menetelmissä, tiloissa tai käytettävissä välineissä epäkohtia, puutteellisuuksia tai vikoja, jotka vaarantavat työturvallisuutta.

Työturvallisuusriskien hallinta korostuu kotiin tuotettavissa palveluissa, joissa asiakkaan koti toimii työntekijän työympäristönä. Työturvallisuusriskien hallinta koostuu työskentelyolosuhteiden vaarojen kartoituksesta, kotiin tuotettavien palvelujen riskien tunnistamisesta ja riskien suuruuden arvioinnista. Riskien tunnistamisen ja arvioinnin jälkeen suunnitellaan toimenpiteet riskien pienentämiseksi sekä toteutetaan toimenpiteet. Riskien arviointi on ennakoivaa työsuojelua, joka tapahtuu systemaattisesti ja säännöllisesti.

Käytännössä asiakkaiden kotona työskenteleville hoitajille ja avustajille tehdään säännöllisesti Sosiaali- ja Terveysministeriön Riskinarviointi -kaavakkeiden mukaista työskentelyolosuhteiden vaarojen kartoitusta. Riskien arvioinneissa esille nousseet asiat käsitellään organisaatio-, esihenkilö ja kenttähenkilötasoilla yhdessä työsuojeluorganisaation kanssa.

Ilmenneitä riskejä käsitellään lisäksi Avustajavälityksenjohtoryhmässä tarvittaessa. Henkilökohtaisen avun palvelun vaarojen ja riskien kartoituksessa kiinnitetään erityisesti huomiota kotona tehtävän työn erityislaatuuteen ja yksin työskentelyn riskien tunnistamiseen ja minimointiin.

Vaarojen- ja riskien kartoituksella selvitetään työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä erityisesti asiakkaan kotona toteutettavan työn luonteen vuoksi. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Vaarojen kartoituksen pohjalta tehdään alueellinen ja yksikkötasoinen riskiarviointi.

Riskiarviointien toteutumisesta vastaa työsuojelupäällikkö yhdessä palvelutiimin kanssa. Riskiarvioinnin käytännössä toteuttaa päätyösuojeluvaltuutettu Palveluvastaavien kanssa.

Riskiarviointeja käytetään pohjana toimintaa suunniteltaessa ja osana perehdytyksen kehittämistä. Tulokset kerätään myös työhyvinvoinnin seurantaan varten.

Vaarojen selvittäminen ja arviointi ovat myös osa arkityön havainnointia. Asiakkaalle tehdään kartoitus palvelun käynnistysvaiheessa sekä olosuhteiden mahdollisesti muuttuessa. Asiakkaan palvelun kartoituksessa pyritään selvittämään myös työskentelyn turvallisuuden kannalta

olennaiset asiat, esimerkiksi tarvittavat ja riittävät apuvälineet ja niiden käytön ohjaaminen. Asiakaskartoituksen tekemisestä vastaa asiakkaalle nimetty Palveluvastaava.

3.4 Riskien hallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakasturvallisuuden varmistaminen on ensisijaisen tärkeää Avustajavälityksessä. Työntekijän tulee olla täysin tietoinen työtehtävistään ja saada tarvittavaa ohjausta. Epäselvissä tilanteissa on tärkeää, että työntekijä ottaa aktiivisesti yhteyttä esihenkilöön ja varmistaa toimintaohjeet. Jokaisen työntekijän on ymmärrettävä ja toimittava näiden periaatteiden mukaisesti varmistaakseen asiakasturvallisuuden.

Palvelusta vastaava yhteyshenkilö arvioi jatkuvasti asiakkaan palveluun liittyviä riskejä, mukaan lukien asiakas- ja työturvallisuus. Mahdolliset riskit, olivat ne ennakoituja tai vasta ilmeneviä, käsitellään asianosaisten kanssa, ja tarvittavat toimenpiteet tehdään riskien minimoimiseksi. Erityisesti korkean riskin toiminnot on tunnistettava nopeasti, ja tilanteeseen puututaan viipymättä. Kaikki työntekijät ovat vastuussa vaaratilanteiden valvonnasta ja raportoinnista, ja nämä arvioidaan välittömästi. Mikäli vaaratilanne ilmenee, toiminta keskeytetään ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Avustajavälityksen henkilökohtaisen avun työntekijät huolehtivat myös siitä, että asiakas saa selkeän käsityksen terveydentilastaan, avun ja hoidon merkityksestä sekä eri vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista.

Tällä tavoin minimoidaan väärinkäsitysten riski ja edistetään asiakkaan hyvinvointia ja motivaatiota hoidon suhteen.

3.5 Auditoinnit

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit ovat olennaisia osia laadunhallinnan varmistamisessa Avustajavälityksessä. Auditointiprosessit ovat keskeinen työkalu toiminnan kehittämiseksi ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Sisäisiä auditointeja suorittavat pätevät auditoijat, joilla on riittävä osaaminen ja kokemus tehtävään. Ulkoiset auditoinnit puolestaan toteuttavat riippumaton, akkreditoitu auditoija, joka tuo ulkopuolisen näkemyksen laadun ja turvallisuuden hallintaan. Auditoinnit ovat tärkeä osa jatkuvaa laadun parantamista ja varmistavat, että Avustajavälitys Oy toiminta täyttää vaaditut standardit ja säädökset.

3.6 Vaaratapahtumat eli poikkeamat

Avustajavälitys Oy:ssä vaaratapahtumat ja poikkeamat ovat kriittisiä tilanteita, joista raportoidaan osana jatkuvaa laadun ja turvallisuuden valvontaa. Vaaratapahtumat, kuten asiakas- ja työturvallisuuspoikkeamat, tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat sekä ympäristöpoikkeamat, raportoidaan Avustajavälityksen omaan palaute- ja poikkeamajärjestelmään.

Kun poikkeama tapahtuu, se käsitellään siinä tiimissä, jossa tapahtuma on sattunut. Poikkeamakäsittelyssä selvitetään tapahtuman juurisyyt, mahdollisesti myötävaikuttaneet tekijät, tapahtuman riskiluokka sekä määritellään toimenpiteet, joilla varmistetaan, että vastaava tapahtuma ei toistu. Jokainen toimenpide vastuutetaan henkilötasolla ja niiden toteutumista sekä vaikuttavuutta seurataan. Myös jäljelle jäävää riskiä tarkkaillaan toimenpiteiden jälkeen.

Vaaratapahtumia ja niiden käsittelyä seurataan Avustajavälityksessä useilla tasoilla, palvelupisteistä liiketoimintajohtoon asti. Tietyt vakavat vaaratapahtumat, kuten lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat tai niin sanotut "Never event" -tapahtumat, raportoidaan myös johdolle. "Never event" -tapahtumat ovat vakavia, mutta ennaltaehkäistävissä olevia virheitä, joita ei saisi tapahtua koskaan.

Jokaisen Avustajavälityksen työntekijän on velvollisuus raportoida haitta- ja vaaratapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet, jotka tapahtuvat asiakaskäynnin yhteydessä. Raportointi on tärkeä osa asiakas-, tieto- ja työturvallisuuden kehittämistä. Kaikki poikkeamat käsitellään, ja niillä pyritään estämään vastaavien tilanteiden syntyminen tulevaisuudessa. Vakavimmat poikkeamat käsitellään Avustajavälityksen johdossa ja tarvittaessa myös johtoryhmässä.

Työturvallisuuspoikkeamat raportoidaan samalla tavalla, ja niistä käydään läpi yksityiskohtainen analyysi yhdessä henkilöstön kanssa, jotta työturvallisuutta voidaan jatkuvasti parantaa ja riskejä vähentää.

3.7 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sisältää palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden. Ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista Avustajavälityksessä toimivaa työntekijää.

Ilmoitus tehdään välittömästi, kun asiakasturvallisuus vaarantuu tai sen vaarantuminen on uhka. Tämä voi tapahtua esimerkiksi silloin, kun asiakkaan palvelut eivät vastaa hänen palvelutarpeitaan tai poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta, asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännössä asetetuissa aikarajoissa ei pysytä. Lisäksi ilmoitusvelvollisuus syntyy, jos

työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua, kuten loukkaavaa käytöstä, puutteita asiakasturvallisuudessa, kaltoinkohtelua tai muuta toimintakulttuurista johtuvaa asiakkaalle haitallista toimintaa. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista ja määräaikaista lupaa.

Kuka tekee ilmoituksen

Ilmoituksen tekee sosiaalipalvelujen henkilöstöön kuuluva työntekijä. Avustajavälityksen työntekijät tekevät ilmoituksen ensin suullisesti palveluvastaavalle, jonka jälkeen ilmoitus täytetään yhdessä kirjallisesti. Tämä velvollisuus koskee niin julkisia kuin yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia, ja se on sekä lain että työntekijän ammattieettisten velvollisuuksien mukainen. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta, ja ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Ilmoituksen tekeminen

Kun työntekijä havaitsee epäkohdan tai sen uhan, ilmoitus on tehtävä välittömästi käyttäen työpaikan ilmoituslomaketta. Jos esihenkilö on paikalla, hänelle ilmoitetaan asiasta ensin suullisesti ja sen jälkeen täytetään lomake, joka palautetaan esihenkilölle. Työnantajan edustajat ryhtyvät heti tarvittaviin toimenpiteisiin, joihin kuuluvat ilmoituksen tekijän informointi toimista, asiakkaan välittömän turvallisuuden varmistaminen ja tilanteen seuraaminen, jotta asiakasturvallisuus on kunnossa. Lisäksi järjestetään henkilöstöpalaveri, jossa tilannetta käsitellään, sekä tiedotetaan asiakasta ja/tai omaisia asianmukaisesti. Kaikki toimenpiteet kirjataan

huolellisesti asiakastietojärjestelmään, osapuolia kuullaan, ja muistiinpanoja tehdään asian selvittämistä varten.

Toimenpiteet voivat sisältää esimerkiksi riskien kartoitusta, ongelman korjaamista, uusien ohjeiden tai toimintatapojen käyttöönottoa sekä asiantuntijoiden konsultointia. Asia käsitellään yhdessä ilmoittajan kanssa, jotta hän tietää, mitä on tehty. Lisäksi tilanne käydään läpi koko työyhteisössä, jotta vastaavaa ei enää tapahtuisi. Yrityksen hallituksen kokouksessa tapahtuma käsitellään ja tilaajalle ilmoitetaan, jotta he voivat antaa ohjeet siitä, miten edetä.

Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, ilmoituksen tekijä voi tehdä ilmoituksen aluehallintovirastoon (AVI), jolloin alkuperäisen ilmoituksen lisäksi annetaan tiedot siitä, milloin ilmoitus tehtiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut sen saatuaan.

Ilmoitus koskee asiakkaaseen kohdistuvia epäkohtia tai niiden uhkaa sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä, ja se annetaan palveluvastaavalle, joka toimittaa sen palvelujohtajalle.

3.8 Ostopalvelut ja alihankinta

Avustajavälitys ei käytä palveluissaan alihankintaa.

3.9 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikköön on laadittu erillinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Suunnitelman päivityksestä vastaavat Marko Varjonen ja Niko Rantonen. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai aina tarvittaessa. Olennaisista muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 6.2.2026, ja astuu voimaan välittömästi.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvonta suunnitelma on saatavilla yrityksen toimintayksikössä Voudintie 6 ja omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen [www. sivuilla](#), sekä omavalvontasuunnitelma ladataan henkilöstön saataville toiminnanohjausjärjestelmään sähköiseen muotoon.

Omavalvonnan toteutumista seurataan vuoden mittaan erilaisin omavalvonnan kyselyin ja sisäisin auditoinnein. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan neljäkertaa vuodessa vähintään ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarkastelun yhteydessä tai muutoin kun toiminnassa tapahtuu oleellinen muutos.

5 OMAVALVONNAN HYVÄKSYMINEN

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki, 6.2.2026

Allekirjoitus Marko Varjonen

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 53 pages before this page

Dokumentet inneholder 53 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 53 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 53 sider før denne side

Detta dokument innehåller 53 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende