

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTAOHJELMA

Avustajavälitys Oy



## OMAVÄLONTA-OHJELMA

### SISÄLTÖ

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....   | 2  |
| 1.1   | Palveluntuottaja.....   | 2  |
| 1.2   | Avustajavälitys Oy:n tuotettamat palvelut.....  | 2  |
| 1.3   | Avustajavälitys Oy:n toiminta hyvinvointialueilla: .....  | 3  |
| 1.4   | Palveluntuottajan vastuuhenkilöt .....  | 3  |
| 2     | OMAVÄLONTA-OHJELMA.....   | 4  |
| 2.1   | Tehtävien lainmukainen hoitaminen .....   | 4  |
| 2.2   | Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....   | 5  |
| 2.3   | Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus .....                         | 6  |
| 2.3.1 | Palvelujen saatavuus .....  | 6  |
| 2.3.2 | Palvelujen jatkuvuus .....  | 7  |
| 2.3.3 | Palvelujen turvallisuus ja laatu .....  | 8  |
| 2.3.4 | Palvelujen yhdenvertaisuus.....   | 9  |
| 2.4   | Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen .....  | 10 |
| 2.5   | Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen ..... | 11 |
| 3     | OMAVÄLONTA-OHJELMAN HYVÄKSYMINEN.....   | 11 |

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottaja

**Palveluntuottaja:** Avustajavälitys Oy  
**Y-tunnus:** 3283957-2  
**Osoite:** Voudintie 6, 00600 Helsinki  
**Puhelin:** 09 478 900 00  
**Sähköposti:** avustaja@avustajavalitys.fi  
**Verkkosivut:** www.avustajavalitys.fi

Avustajavälitys Oy tuottaa sosiaalihuollon palveluja hyvinvointialueille, palveluseteliasiakkaille sekä yksityisasiakkaille. Palvelut tuotetaan pääasiassa asiakkaiden kotiin tai muuhun asiakkaan arkiympäristöön.

Omaavontaohjelma koskee kaikkia Avustajavälitys Oy:n palveluyksiköitä ja palveluja.

## 1.2 Avustajavälitys Oy:n tuottamat palvelut

- Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu
- Vammaisten henkilöiden valmennus
- Tuettu päätöksenteko
- Erityinen osallisuuden tuki
- Iäkkäiden kotona asumisen tuen palvelut
- Sosiaalihoitolain mukaiset tukipalvelut
- Omaishoidon vapaan aikainen kotiin tuotettava hoito
- Muut sosiaalihuollon tukipalvelut

### 1.3 Avustajavälitys Oy:n toiminta hyvinvointialueilla:

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

### 1.4 Palveluntuottajan vastuuhenkilöt

**Toimitusjohtaja**, Varjonen Marko, [Marko.Varjonen@avustajavalitys.fi](mailto:Marko.Varjonen@avustajavalitys.fi)

**Palvelujohtaja**, Rantonen Niko, [Niko.Rantonen@avustajavalitys.fi](mailto:Niko.Rantonen@avustajavalitys.fi)

**Tiimiesihenkilö**, Pyykkönen Piia [Piia.Pyykkonen@avustajavalitys.fi](mailto:Piia.Pyykkonen@avustajavalitys.fi)

**Taloussihteeri**, Matti Karppinen, [Matti.Karppinen@avustajavalitys.fi](mailto:Matti.Karppinen@avustajavalitys.fi)

**Palvelukoordinaattori**, Perälä Sanni, [Avustaja@avustajavalitys.fi](mailto:Avustaja@avustajavalitys.fi)

**Palveluneuvoja**, Raappana Pinja, [Avustaja@avustajavalitys.fi](mailto:Avustaja@avustajavalitys.fi)

**Palveluneuvoja**, Ahonen Jouni, [Avustaja@avustajavalitys.fi](mailto:Avustaja@avustajavalitys.fi)

#### **Työsuojeluorganisaatio:**

**Työsuojelupäällikkö**, Niko Rantonen, [Niko.Rantonen@avustajavalitys.fi](mailto:Niko.Rantonen@avustajavalitys.fi)

**Työsuojeluvaltuutettu**, Tanja Björklund, [tyosuojelu@avustajavalitys.fi](mailto:tyosuojelu@avustajavalitys.fi) (Henkilökohtaiset avustajat)

**varatyösuojeluvaltuutettu**, Karppinen Matti, [tyosuojelu@avustajavalitys.fi](mailto:tyosuojelu@avustajavalitys.fi) (Toimihenkilöt)

## 2 OMAVALVONTAOHJELMA

### 2.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Avustajavälitys Oy:n toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, viranomaisohjeisiin, hyvinvointialueiden sopimusehtoihin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalakiin.

#### **Palveluiden toteuttamisessa huomioidaan erityisesti:**

- Sosiaalihuoltolaki
- Vammaispalvelulaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Työturvallisuuslaki
- Tietosuojalainsäädäntö
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta
- Asiakastietolaki

#### **Toiminnan lainmukaisuutta seurataan:**

- sisäisellä omavalvonnalla
- henkilöstön perehdytyksellä
- poikkeamailmoitusten käsittelyllä
- asiakas- ja henkilöstöpalautteilla
- sisäisillä auditoinneilla
- tilaajien ja viranomaisten tekemällä valvonnalla

Henkilöstö sitoutuu noudattamaan salassapitoa, tietosuojaa ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskevia ohjeita.

## 2.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Avustajavälitys Oy tuottaa palveluja hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen sopimusten, palvelusetelisääntökirjojen sekä asiakkaiden palvelupäätösten mukaisesti.

Sopimusten toteutumista seurataan:

- säännöllisillä tilaajapalavereilla
- asiakaspalautteiden avulla
- henkilöstön työvuoroseurannalla
- palvelun laadun seurannalla
- reklamaatioiden käsittelyllä
- omavalvonnan auditoinneilla

Palvelutuotannossa huomioidaan asiakkaan yksilöllinen palvelutarve sekä tilaajan määrittelemät laatukriteerit.

## 2.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

### 2.3.1 Palvelujen saatavuus

Avustajavälitys Oy:n tavoitteena on turvata palveluiden saatavuus nopeasti, joustavasti ja asiakaslähtöisesti.

Palvelujen saatavuutta varmistetaan:

- aktiivisella rekrytoinnilla
- sijaispoolin ylläpidolla
- henkilöstöressurssien ennakoivalla suunnittelulla
- palvelutiimimallilla
- toiminnanohjausjärjestelmällä
- yhteistyöllä hyvinvointialueiden kanssa

Asiakkaalle pyritään järjestämään mahdollisimman pysyvät avustajat palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi.

### 2.3.2 Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuuden tavoitteena on varmistaa asiakkaan turvallinen, ennakoitava ja toimintakykyä tukeva arki.

Palvelujen jatkuvuutta tuetaan:

- nimeämällä asiakkaalle yhteyshenkilö
- perehdyttämällä työntekijät asiakaskohtaisesti
- ylläpitämällä riittävää henkilöstömäärää
- käyttämällä ensisijaisesti asiakkaalle tuttuja sijaisia
- seuraamalla palvelujen toteutumista säännöllisesti

Poikkeus- ja häiriötilanteisiin varaudutaan jatkuvuudenhallinnalla, riskien arvioinnilla sekä sisäisillä toimintaohjeilla.

### 2.3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Asiakasturvallisuus on Avustajavälitys Oy:n toiminnan keskeinen periaate.

- Turvallisuus muodostuu:
- asiakasturvallisuudesta
- työturvallisuudesta
- tietosuojasta ja tietoturvasta
- osaavasta henkilöstöstä
- asianmukaisesta perehdytyksestä
- toimivasta riskienhallinnasta

Kaikki työntekijät perehdytetään:

- asiakkaan itsemääräämisoikeuteen
- turvallisiin työmenetelmiin
- apuvälineiden käyttöön
- tietosuojaan
- poikkeamailmoitukseen
- ilmoitusvelvollisuuteen

Poikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot käsitellään viivytyksettä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja niiden vaikuttavuutta seurataan.

Laatua seurataan muun muassa:

- asiakaspalautteilla
- henkilöstökyselyillä
- poikkeamaraporteilla
- sisäisillä auditoinneilla
- tilaajayhteistyöllä
- omavalvontakyselyillä

### 2.3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Avustajavälitys Oy sitoutuu asiakkaiden yhdenvertaiseen ja kunnioittavaan kohteluun.

Palvelut tuotetaan ilman syrjintää riippumatta asiakkaan:

- iästä
- sukupuolesta
- toimintakyvystä
- kielestä
- uskonnosta
- vakaumuksesta
- seksuaalisesta suuntautumisesta
- etnisestä taustasta
- poliittisesta näkemyksestä

Asiakkaan oma tahto, osallisuus ja itsemääräämisoikeus ohjaavat palvelun toteuttamista.

Yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan:

- asiakaspalautteiden avulla
- henkilöstön perehdytyksessä
- kehityskeskusteluissa
- omavalvontakyselyissä
- poikkeamien käsittelyssä

## 2.4 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Avustajavälitys Oy kerää palautetta useista eri kanavista:

- asiakkailta
- omailta
- henkilöstöltä
- tilaajilta
- viranomaisilta

Poikkeamien käsittelyssä:

- havaittu epäkohta kirjataan
- arvioidaan riskin vakavuus
- määritellään korjaavat toimenpiteet
- nimetään vastuhenkilöt
- seurataan toimenpiteiden toteutumista
- arvioidaan vaikutukset

Vakavat poikkeamat käsitellään johtoryhmässä ja tarvittaessa ilmoitetaan tilaajalle tai viranomaiselle.

Henkilöstöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista.

## 2.5 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omaevalvontaohjelma julkaistaan:

- yrityksen verkkosivuilla
- henkilöstön toiminnanohjausjärjestelmässä
- toimintayksikön toimitiloissa

Omaevalvonnan toteutumista seurataan:

- neljä kertaa vuodessa toteutettavilla omaevalvontakyselyillä
- sisäisillä auditoinneilla
- asiakaspalautteilla
- henkilöstöpalautteilla
- poikkeamaseurannalla

Omaevalvontaohjelmaa päivitetään vähintään vuosittain tai aina toiminnan muuttuessa olennaisesti.

## 3 OMAVALVONTAOHJELMAN HYVÄKSYMINEN

Tämä omaevalvontaohjelma on hyväksytty Avustajavälitys Oy:n johdossa ja se tulee voimaan välittömästi.

Paikka ja päiväys Helsinki, 18.05.2026

### Allekirjoitus

Marko Varjonen, Toimitusjohtaja

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

This document contains 12 pages before this page

Dokumentet inneholder 12 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 12 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 12 sider før denne side

Detta dokument innehåller 12 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