

Omavalvontasuunnitelma

Aarre Avustajat Oy (2969310-3)

Henkilökohtaisen avun valtakunnallinen palveluyksikkö

Sisältää palvelupisteet:

Etelä-Suomi

Länsi-Suomi

Itä-Suomi

Pohjois-Suomi



Aarre Avustajat

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen	11
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	14
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	16
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	16
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	17
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	18
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	18
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	18
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	18
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	19

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Aarre Avustajat Oy
- 2969310-3, V/36508/2024
- Pitkämäenkatu 13, 20250 Turku, asiakas@aarreavustajat.fi, 0400980249

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Aarre Avustajat henkilökohtainen apu
- Pitkämäenkatu 13, 20250 Turku, asiakas@aarreavustajat.fi, 0400980249
- Toiminnan vastuuhenkilö: Petteri Luoma-Nirva, toimitusjohtaja, petteri@aarreavustajat.fi, 0401287056
- Palveluyksikön vastuuhenkilö: Satu Manninen, satu@aarreavustajat.fi, 0401604104
- Palveluyksikkö sisältää seuraavat palvelupisteet Soteri -rekisteröinnin mukaisesti
 - Etelä-Suomi
 - Länsi-Suomi
 - Itä-Suomi
 - Pohjois-Suomi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta

Tuotettava palvelu on ei ammatillinen henkilökohtainen apu. Kotiin vietävä palvelu, jota ei toteuteta palveluntuottajan omissa toimitiloissa, vaan esimerkiksi asiakkaan kotona. Asiakaskunta on pääasiallisesti vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelun asiakkaat.

Palvelua tuotetaan pääasiallisesti omana toimintana hyvinvointialueen ostopalveluna tai hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin kautta suoraan asiakkaalle. Asiakasmäärät vaihtelevat hyvinvointialueittain kysynnän perusteella eikä asiakasmäärään ole paikkarajoitetta.

Palvelua tuotetaan asiakkaan toiveita noudattaen ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka asiakas tekisi itse, mutta ei vamman tai sairauden johdosta siihen yksin kykene. Tällaisia tehtäviä voivat olla esimerkiksi kodinhoidolliset tehtävät, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, ruoanlaitto, ulkoilu,

kaupassa- ja asioinneilla käynti, töissä tai harrastuksissa avustamista, sekä vapaa-ajalla ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa avustamista.

Palvelua tuotetaan kaikilla hyvinvointialueilla ja Helsingissä. Palvelun järjestämiseen liittyvien palveluiden alihankinta tarvittaessa samaan konserniin kuuluvalta A Apu Oy:ltä (y-tunnus: 3118083-3).

Toiminta-ajatus

Tuetaan asiakkaan hyvinvointia ja arjen sujuvuutta asiakkaalle tutussa ja turvallisessa ympäristössä, tuottamalla henkilökohtaisen avun palvelua kunnan myöntämän palvelusetelin, sekä ostopalveluiden turvin. Myös itsemaksavia asiakkaita palvellaan tilannekohtaisesti.

Hyvinvointialueiden tilaama palvelu perustuu hyvinvointialueen muodostamaan asiakaskohtaiseen palvelusuunnitelmaan ja myönnettyyn henkilökohtaisen avun palveluun. Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla palvelusuunnitelma muodostetaan yhdessä asiakkaan kanssa palveluntuottajan toimesta.

Palvelua tuotetaan asiakkaan toiveita noudattaen ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakas saa itse valita oman henkilökohtaisen avustajan, missä avustus tapahtuu, milloin avustus tapahtuu, sekä miten avustus toteutetaan.

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka asiakas tekisi itse, mutta ei vammaan tai sairauden johdosta siihen yksin kykene. Tällaisia tehtäviä voivat olla esimerkiksi kodinhoidolliset tehtävät, hygieniasta huolehtiminen, ruoanlaitto, ulkoilu, kaupassa- ja asioinneilla käynti, töissä tai harrastuksissa avustamista, sekä vapaa-ajalla ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa avustamista.

Palvelua tuotetaan vammaisille, vaikeavammaisille, kehitysvammaisille ja pitkäaikaissairaille ihmisille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot, jotka ohjaavat toimintaamme ovat

1. Välittäminen ja luotettavuus
 - a. Välitämme ja teemme aina parhaamme. Kuuntelemme aidosti ja hoidamme asian kuin asian. Olemme helposti lähestyttäviä ja asiakkaamme sekä avustajamme voivat aina luottaa meihin.
2. Itsemääräämisoikeus ja yksilöllisyys
 - a. Kohtaamme kaikki yksilöinä. Palvelumme on aina asiakkaidemme näköistä ja asiat hoidetaan tasavertaisesti ja yksilön toiveita kunnioittaen.

3. Yhdessä onnistuminen
 - a. Onnistumme yhdessä, kaveria ei jätetä! Puhallamme yhteen hiileen roolista riippumatta. Olemme omia itsejään, mutta yhtenäisillä toimintatavoilla.

Toimintaperiaattemme mukaisesti tuotamme palvelua asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja pidämme huolta siitä, että asiakas saa parasta mahdollista henkilökohtaista apua omaan itsenäiseen elämäänsä.

1.4 Päiväys

19.11.2024: päivitetty omavalvontasuunnitelma uuteen Valviran mallipohjaan

23.4.2025: päivitetty palveluyksikön ja palvelupisteiden tietoja

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta, seurannasta ja hyväksynnästä vastaavat yrityksen toimitusjohtaja Petteri Luoma-Nirva sekä palvelusta vastaava palvelupäällikkö Satu Manninen.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vuosittain sekä aina kun siihen on tarvetta tavanomaisen päivitysaikataulun lisäksi. Päivityksistä tiedotetaan yksikön henkilöstöä, kun ajantasainen omavalvontasuunnitelma korvaa vanhan version. Vanhat versiot omavalvontasuunnitelmasta ovat saatavilla yksikön arkistoista puolen vuoden ajan viimeisestä päivityksestä.

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla yksikön toimipisteessä sekä sähköisesti yrityksen verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma ja sen sisällön merkitys käsitellään jokaisen henkilöstöön kuuluvan jäsenen perehdytyksessä työsuhteen alkaessa.

Palveluyksikön omavalvontaan osallistuu koko henkilöstö omalta osaltaan. Avustajat toimivat omavalvontasuunnitelman mukaisesti tuottaessaan henkilökohtaisen avun palvelua ja raportoivat mahdollisista poikkeamista omalle esihenkilölleen. Palvelua koordinoivat toimihenkilöt/esihenkilöt valvovat ensisijaisesti omien asiakkaidensa ja asiakkaiden avustajien palvelua. Ylin johto yhdessä palvelusta vastaavan henkilön kanssa on kokonaisvastuussa palvelun valvonnasta ja toteutuksesta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Kaikki toimihenkilöt työskentelevät samasta työntekopaikasta, jolloin koko toiminnan valvonta voidaan toteuttaa mahdollisimman laadukkaasti. Kaikilla toimihenkilöillä on mahdollisuus osallistua omavalvontaan etäyhteyksien ja fyysisten kontaktien kautta.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Yksikön tarjoama henkilökohtaisen avun palvelu on saatavilla vammaisille henkilökohtaisen avun käyttäjille matalalla kynnyksellä ympäri Suomen. Yksikön toimintamalli on muodostettu niin, että asiakkaaksi pääsee käytännössä kuka tahansa henkilökohtaisen avun päätöksen saanut henkilö. Palvelua on saatavilla kaikilla Suomen kunnilla eikä ole alueita, joissa yksikön tuottamaa palvelua ei olisi saatavilla. Alueittain palvelun toteutus on jaettu palvelupisteisiin.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palvelun saatavuus ja toteutus eri alueilla	Pieni riski	Valtakunnallinen toimintamalli paikkakunnasta riippumatta

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikön asiakkaat voivat olla myös muiden sosiaali- tai terveydenhuoltopalveluiden asiakkaina. Yleisiä muita palveluita henkilökohtaisen avun asiakkailla ovat esimerkiksi kuntoutus, kuljetuspalvelut ja kotihoito. Yksikössä toteutetaan tarvittaessa aktiivista yhteistyötä eritoimijoiden, sidosryhmien kuin myös viranomaisten kanssa. Monialainen yhteistyö toteutetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti ja toteutuksesta vastaa aina asiakkaan oma toimihenkilö.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Petteri Luoma-Nirva, toimitusjohtaja, petteri@aarreavustajat.fi, 0401287056.

Palveluyksikön valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamisen jatkamista myös poikkeustilanteissa. Palvelun toteutuksessa ja valmistelussa on otettu huomioon mahdolliset riskitekijät, jotka voivat vaikuttaa palvelun jatkuvuuteen. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Äkillinen henkilöstö vaje	Pieni riski ja pieni vaikutus	Ennakoivat sijaisjärjestelyt
Pidempiaikainen henkilöstö vaje	Pieni riski ja suuri vaikutus	Aktiivinen rekrytointi ja siihen panostaminen

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Henkilökohtaisen avun palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Palveluyksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden turvaamisesta. Palvelussa on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan. Vastuu tästä on palvelua palvelutoiminnasta vastaavalla johdolla.

Säännölliset asiakaskontaktit ja tyytyväisyyskyselyt tuovat palvelun laadulle läpinäkyvyyttä. Näiden työkalujen avulla voidaan mitata toiminnan kehitystä säännöllisesti ja varmistaa, että toiminta on laadukasta. Erilaisia palvelun kehystoimia toteutetaan jatkuvasti niin ulkoisten kuin myös sisäisten sidosryhmien palautteiden perusteella. Palautetta voi antaa suoraan omalle yhteyshenkilölle, palveluvastaavalle, palvelupäällikölle tai toimitusjohtajalle. Tämän lisäksi palautetta voi antaa myös sähköisesti matalan kynnyksen yhteydenottolomakkeen kautta yrityksen kotisivujen kautta.

Palveluyksikön omavalvontaan sisältyy myös valvontalain 28 §:ssä säädetty palveluntuottajan velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta. Myös alaikäisten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteet tarkistetaan (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Rikosrekisteriotteen tarkistamisella pyritään varmistamaan iäkkäiden, vammaisten ja alaikäisten henkilöiden koskemattomuus ja turvallisuus. Palveluyksikkö pitää kirjaa, milloin työntekijän rikosrekisteriote on esitetty ja tarkistettu.

Riskienhallinta

Riskienhallinta on tärkeässä roolissa palvelun laadunhallinnassa ja se tapahtuu organisaation kaikilla tasoilla, johon jokainen henkilöstönjäsen osallistuu omassa roolissaan:

Johto:

- Laatii selkeät toimintaohjeet kaikille henkilöstöön kuuluville ja seuraa niitä käytännössä.
- Luo turvallisuusohjeet ja varmistaa, että ne ovat kaikkien saatavilla ja että niitä noudatetaan.
- Huolehtii henkilökunnan turvallisuudesta.
- Huolehtii henkilöstön mahdollisesta kouluttamisesta ja perehdyttämisestä.
- Huolehtii resurssien riittävydestä.
- Huolehtii työterveyshuollon toteutumisesta.
- Sitouttaa henkilöstön tehtäviinsä ja huolehtii heidän hyvinvoinnistaan ja motivaation ylläpitämisestä.
- Vastaa viranomaisyhteistyöstä ja raportoinnista.
- Huolehtii tietosuojan ja tietoturvan riittävydestä ja työntekijöiden salassapidon noudattamisesta.

Työntekijät:

- Edistää turvallisuutta oman toiminnan laadukkaalla toteuttamisella, sekä omilla valinnoilla ja ratkaisuilla.
- Osallistuvat riskien kartoittamiseen ja vaarojen tunnistamiseen omassa toimipisteessään ja raportoi niistä johdolle, sekä akuuteissa viranomaisia vaativissa asioissa suoraan viranomaisille.
- Osallistuvat tarvittaviin koulutuksiin ja suorittaa perehdytyksen.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuden jatkuva ylläpito ja seuranta kuuluvat palveluyksikön avaintehtäviin. Henkilökohtaisessa avussa asiakas toimii työnjohdollisessa roolissa avustajaan nähden ohjaten ja neuvoen avustajan työskentelemistä. Avustajan työtehtävien turvallinen toteutus perustuu asiakkaan omaan henkilökohtaiseen perehdyttämiseen sekä tarvittaessa palveluyksikön toimihenkilön tukemaan perehdytykseen. Jokaisen asiakkaan oma vastuuhenkilö palveluyksiköstä on yhdessä asiakkaan kanssa muodostanut toteuttamissuunnitelman, jonka perusteella turvallista palvelua toteutetaan. Mikäli asiakkaan turvallisuudessa havaitaan poikkeamia joko itse palvelun toteutukseen perustuen tai muuten, on asiakkaan oman vastuuhenkilön toteutettava korjaavat toimenpiteet tai mikäli sellaisia ei ole, tuotava tieto asiasta palvelusta vastaavalla johdolle ja asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Henkilökohtaisen avun palvelu toteutetaan asiakkaan kotona tai muualla asiakkaan haluamassa tilassa/paikassa eikä palveluntuottajan toimitiloissa. Lisäksi, palveluntuottajan välineitä tai laitteita ei käytetä palveluntoteutuksessa.

Asiakkaalla saattaa olla käytössään apuvälineitä, joiden perehdytys tulee suorittaa laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti välineen omistajan toimesta. Palveluntuottaja tarjoaa asiakkaiden ja avustajien käyttöön apuvälinekohtaisia yleisiä perehdytysohjeita ja opastusta, mutta asiakaskohtainen apuvälineen perehdyttäminen tapahtuu aina asiakkaan tai hänen edustajansa toimesta.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta sekä tietosuojavastaava: Tietosuojavastaava Miikka Ahokas, tietosuojavastaava@aarreavustajat.fi, 0400980249.

Palveluyksikön toiminnassa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuojasetuksen ja tietosuojalain vaatimukset tietosuojaperiaatteiden ja rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisesta.

Palveluyksikön henkilöstön tietosuoja- ja kirjaamisosaamista ylläpidetään tarvittavilla koulutuksilla ja perehdytyksillä. Palveluntuottaja on muodostanut palveluyksikölle toimintaohjeet erilaisten tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvien tilanteiden hoitamiseen. Esimerkiksi tietoturvaloukkaustilanteissa ja niiden tunnistamisessa käytetään palveluntuottajan ennalta muodostamia toimintatapoja.

Mikäli asiakkaalta tulee tiedustelu tai pyyntö tarkistaa tai korjata omia tietojaan ei tällaisia saa toteuttaa ilman palveluntuottajan tietosuojavastaavan lupaa. Lisäksi kaikissa tilanteissa, joissa on kyse henkilötietojen luovuttamisesta kolmannelle osapuolelle (esim. viranomainen) tulee asiasta pyytää erillisin lupa tietosuojavastaavalta. Tietosuojavastaava arvioi tilannekohtaisesti tarvittavat toimenpiteet ja sääntöjenmukaisen toiminnan.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 17 § mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Henkilökohtaisen avun palvelussa henkilökohtaiset avustajat kirjaavat toteutuneet asiakaskäynnit ja palveluajat toiminnanohjaus -järjestelmään. Asiakkaiden asioita hoitavat toimihenkilöt kirjaavat asiakkaan palvelun kannalta oleelliset tiedot ja poikkeavuudet asiakastietojärjestelmään.

Palveluyksikössä on käytössä Valviran hyväksymä asiakastietojärjestelmä palvelussa toteutuvien asiakastietojen oikeanlaiseen käsittelyyn. Asiakastietojärjestelmän kautta asiakaskohtaiset kirjaukset ja toteuttamissuunnitelmat saadaan sähköisesti arkistoitua sekä tarvittaessa siirrettyä rekisterinpitäjälle. Järjestelmän käyttöoikeuksia ja asianmukaisia tietojen rajoituksia hallitaan palveluntuottajan pääkäyttäjien toimesta. Henkilöstöllä on pääsy ainoastaan sellaisiin asiakastietoihin, joita kukin yksilö tarvitsee omissa työtehtävissään.

Palveluyksikön tietosuojatoteutumista seurataan ylimmän johdon ja tietosuojavastaavan toimesta. Palveluyksikössä käytetään palveluntuottajan tietoturvasuunnitelmaa sekä tietoturvakumppaneiden jatkuvia tietosuojaan liittyviä koulutuksia. Viimeisimmän lainsäädännön noudattamiseksi palveluyksikössä toteutetaan muutaman vuoden välein erilaisia tietosuoja-arviointoja tai -kartoituksia.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään vain palveluntuottajan sisäisesti hyväksymiä tietojärjestelmiä, joiden sopivuutta palveluyksikön toimintaan on aina arvioitu ennen käyttöönottoa. Tietojärjestelmien oikeanlainen käyttö varmistetaan riittävällä järjestelmäkohtaisella perehdytyksellä ja toistuvalla ohjeistuksella järjestelmien eri ominaisuuksien käyttöön. Sisäisten ohjeiden muodostamisessa hyödynnetään järjestelmätoimittajan ohjeita.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetään säännöllisesti tietosuojavastaavan ja ylimmän johdon toimesta.

Toimiessaan hyvinvointialueen lukuun palveluyksikkö toimii asiakkaiden henkilötietojen käsittelijänä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Kun palveluntuottaja toimii rekisterinpitäjänä asiakastiedoille, noudatetaan palveluyksikössä palveluntuottajan tietosuojakäytäntöjä, jotka löytyvät palveluntuottajan verkkosivuilta ja tietosuojaselosteesta.

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesti tietojärjestelmien poikkeamista ja tietoverkkojen häiriöistä ilmoitetaan tietosuojavastaavan toimesta järjestelmäpalvelun tuottajalle sekä merkittävän riskin tilanteissa Valviralle.

Palveluyksikössä on varauduttu heikkojen tietoliikenneyhteyksien ja hetkellisten sähkökatkojen aiheuttamiin ongelmiin varatoimilla, joiden kautta riittäviä tietoliikenneyhteyksiä voidaan ylläpitää toimistolla vikatilanteesta huolimatta.

Henkilökohtaisen avun palvelussa ei käytetä palveluntuottajan teknologisia laitteita tai ratkaisuja, vaan asiakkaan avustustehtäviin liittyvä teknologia ja laitteet ovat asiakkaan omia ja avustaja käyttää niitä vain asiakkaan antamien ohjeiden mukaisesti.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Henkilökohtaisen avun palvelussa palvelua ei toteuteta palveluntuottajan tiloissa tai välineillä. Avustajat toimivat asiakkaiden kotona tai muualla määrittämässä paikassa, jossa avustaminen tapahtuu. Henkilökohtainen apu ei ole hoitoa tai hoivaa eikä lähtökohtaisesti asiakaskunnalla ole tartuntariskillisiä sairauksia. Lisäksi asiakas ja avustaja suhteet ovat pääsääntöisesti yksilöllisiä eikä yksittäinen avustaja avusta laajaa joukkoa asiakkaita.

Palvelun luonteen seurauksena mahdolliset yksikön toimintaan liittyvät infektiot tai infektioepidemiat ovat hyvin vähäisiä. Mikäli palveluyksikön asiakkailla tai henkilöstöllä todettaisiin mahdollinen infektioiden tai tarttuvien sairauksien leviämistä, otettaisiin käyttöön tartuntatautiviranomaisten ohjeistukset tilanteen korjaamiseksi. Palveluyksikössä on myös omat toimintaohjeet tartuntatautien ehkäisemiseksi.

Mahdollisissa infektio- tai epidemiatilanteissa henkilöstön tulee ottaa välittömästi yhteyttä palveluyksikön hygieniayhdyshenkilölle: Satu Manninen, satu@aarreavustajat.fi, 0401604104. Hygieniayhdyshenkilö vastaa palveluyksikön ajantasaisten ohjeiden noudattamisesta ja mahdollisen infektiorjunnan toteuman seurannasta. Henkilöstö voi ottaa hygieniayhdyshenkilöön yhteyttä mahdollisissa infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikössä ei toteuteta lääkehoitoa eikä näin ollen lääkehoitosuunnitelmaa ole laadittu.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Palveluyksikössä ei käytetä lääkinnällisiä laitteita.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilökohtaisen avun palvelussa henkilöstöllä ei ole koulutus/tutkintovaatimusta vaan työntekijän soveltuvuus avustajan työhön arvioidaan tilannekohtaisesti. Yksikkö ei tarjoa ammattihenkilöiden tuottamaa sosiaalipalvelua. Toimihenkilömme ovat lähtökohtaisesti sote-alan koulutettuja ja kokeneita ammattilaisia, jotka tarjoavat oman osaamisensa avustajiemme tueksi.

Henkilöstörakenne:

1. noin 2000 henkilökohtaista avustajaa
2. 24 ammatillista toimihenkilöä (esim. lähihoitaja, fysioterapeutti tai sairaanhoitaja)
3. 2 kaupallisen taustan toimihenkilöä hallinnollisissa tehtävissä

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan aktiivisella rekrytoinnilla sekä esimerkiksi sairauspoissaolotilanteissa toimimisen ennalta sopimisella asiakkaiden kanssa. Lisäksi käytössä on tilannekohtaisesti sijaisrinkejä ja päivystäjiä. Henkilöstöä ei hankinta alihankintana.

Ylin johto ja palvelun vastuuhenkilö arvioivat henkilöstön riittävyyttä jatkuvasti osana jokapäiväistä toimintaa sekä viikoittaisessa henkilöstötilanne arvioinnissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa painotetaan jokaisen työnhakijan kohdalla heidän sopivuutta henkilökohtaisen avun työhön, sopivaa asennetta, riittävää osaamista ja tarvittavaa kielitaitoa. Myös aiempi kokemus, sekä alan koulutus katsotaan usein eduksi. Alle 18-vuotiaiden, ikäänntyneiden ja vammaisten asiakkaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikostaustaote ennen avustustyön aloitusta. Omavalvonta-suunnitelma on osa perehdytystä ja sen sisältö ohjaa perehdytysmateriaalien sisältöä jokaiselle uudelle työntekijälle ja on jokaisen työntekijän saatavilla.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen valvonnasta

Henkilöstöllä on käytössä laaja perehdytysmateriaali Aarre Akatemia, missä koulutus- ja perehdytysmateriaalia työturvallisuuteen, asiakasturvallisuuteen, hyvään työergonomiaan, eri sairauksiin, sekä vaarallisten tilanteiden hoitamiseen ja moneen muuhun. Aarre Akatemia on työntekijän käytössä työsopimuksen allekirjoittamisesta koko työskentelyajan. Lisäksi työntekijä saa aina toimihenkilön antaman suullisen perehdytyksen, sekä käy asiakkaan kanssa yhdessä perehdytyksen asiakaskohtaisista työtehtävistä ja huomioista. Perehdytysmateriaalit ovat avoimia koko henkilöstölle ja niitä päivitetään tarpeen tullen. Tarvittavia täydennyskoulutuksia tehdään ostopalveluna.

Henkilöstön suoriutumista arvioidaan jatkuvasti asiakkaiden ja muiden sidosryhmien palautteiden perusteella. Mikäli työntekijän osaamiseen tai työskentelyn asianmukaisuuteen liittyen havaitaan epäkohtia, puututaan niihin välittömästi toimihenkilöiden toimesta.

Palveluyksikkö kerää jatkuvasti palautetta sekä vuosittain järjestettävällä kyselyllä. Kaikki palautteet arvioidaan ja käsitellään ylimmän johdon toimesta.

Henkilöstön riskienhallinta

Henkilöstön riskienhallinnan osalta palveluyksikön toimihenkilöiden oikeanlainen osaaminen ja tietotaito on tunnistettu avaintekijöiksi niiden tilanteiden hallintaa, joissa riski on jo toteutunut. Toimihenkilöiden perehdytys ja jatkuva kouluttaminen henkilöstön saatavuus ja poikkeama tilanteisiin toteutetaan jatkuvalla opastamisella ja toteutuneiden tilanteiden yhteisellä purkamisella, jotta samoja virheitä tai riskejä ei toteutuisi uudestaan. Toimihenkilöiden esihenkilöt toimivat ensisijaisina opastajina, sillä heillä on kattava ja pitkäaikainen osaaminen henkilöstön riskienhallinnasta ja siinä tapahtuvista poikkeamista.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Avustaja ei suoriudu asiakkaan avustustehtävistä	Pieni riski ja pieni vaikutus	Jokainen avustaja suorittaa perehdytyksen henkilökohtaisen avun tehtäviin. Asiakkaan toimihenkilö toteuttaa asiakaskohtaisten tehtävien perehdyttämisen uudelle avustajalle ja arvioi avustajan osaamisen riittävyyden asiakaskohtaisesti. Tarvittaessa uudelleen perehdytys tai avustajan korvaaminen toisella avustajalla.
Asiakkaalle sopivia avustajia ei ole saatavilla	Pieni riski ja keskisuuri vaikutus	Avustajia jatkuva ja tehokas rekrytointi, jolloin asiakkaan tarpeen mukaan on helpompi löytää juuri asiakkaalle sopiva avustaja.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Petteri Luoma-Nirva, toimitusjohtaja, petteri@aarreavustajat.fi, 0401287056

Henkilökohtaisen avun perustana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja valinnan vapauden mahdollistaminen. Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakaskohtaiset avustustehtävät määrittävät asiakkaan palvelun esteettömyyden ja saavutettavuuden. Avustustehtävä perustuvat asiakkaan omaan avuntarpeeseen ja on näin ollen asiakkaan itse päätettävissä. Palveluyksikössä jokaista asiakasta palvellaan yhdenvertaisesti eikä minkäänlaista syrjintää hyväksytä.

Henkilökohtaisen avun palvelu perustuu aina hyvinvointialueen viranomaisen päätökseen ja viranomaisen laatimaan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan palvelun lakisääteiset suunnitelmat, päätöksenteko ja toteuttaminen sekä asiakkaan palveluun liittyvien oikeuksien varmistaminen ovat hyvinvointialueen velvollisuuksia. Palveluyksikössä palvelua toteutetaan asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti hyvinvointialueelta tulleiden tietojen ja ohjeiden mukaisesti.

Palveluyksikön toiminnassa huomioidaan asiakkaan kunnioittava kohtelu ja itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Asiakaspalveluun liittyviä koulutuksia ja ohjeistuksia toteutetaan osana toimihenkilöiden perehdytystä ja jatkuvaa kehittämistä. Mikäli asiakaspalvelussa havaitaan ohjeiden ja hyvän tavan vastaista toimintaa, puututaan siihen välittömästi vastuullisen johdon toimesta. Lisäksi palveluyksikössä toteutetaan vuosittain palvelun laatuun liittyvä asiakastytyväisyyskysely.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on varmistettu palveluyksikön toiminnan suunnittelussa ja toteutusprosesseissa. Minkäänlaisia itsemääräämisoikeuden rajoituksia ei toteuteta palveluntuottajan toimesta.

Mikäli asiakas kokee palveluyksikön toiminnassa olleen virhe tai muu kantelun tai muistutuksen vaatima asia on hänellä oikeus lähettää asiasta reklamaatio palveluyksikölle. Muistutusten, kanteluiden ja mahdollisten potilasvahinkoilmoitusten käsittely tapahtuu vastuullisen johdon toimesta. Jokainen tapaus käsitellään luottamuksellisesti yhteistyössä asiaan liittyvien asiakkaiden, omaisten, sosiaalityöntekijöiden, avustajien, toimihenkilöiden ja mahdollisten viranomaisten kanssa. Muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tosiasiat tarkistetaan ja muodostetaan selvitys tapahtumista, jotka ovat vaikuttaneet kyseiseen tapaukseen. Selvitykset arkistoidaan ja välitetään asiakaan omalle

sosiaalityöntekijälle tai hyvinvointialueen tai valvovan viranomaisen asiaa käsittelevälle taholle. Selvitysten perusteella palveluyksikön vastuullinen johto arvioi tarvittavien kehitystoimien toteuttamisen vastaavanlaisten tai tunnistettujen riskitilanteiden välttämiseksi.

Asiakkaan oikeusturvaan kuuluu myös sosiaaliasiavastaavan neuvonta sekä kuluttajaneuvonnan palvelut, mikäli kyseessä on palveluseteliasiakas.

Alueelliset sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytössä olevien oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaaliasiavastaavat neuvovat asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia etukäteen sosiaaliasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Sosiaalivastaavien toiminnasta vastaa se hyvinvointialue, minkä alueella palvelua tuotetaan.

Hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Pohjanmaan hyvinvointialue: 0405079303

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: 0291515838, 0400277087

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: 0400277087

Keski-Suomen hyvinvointialue: 0442651080

Kainuun hyvinvointialue: 0447970548

Varsinais-Suomen hyvinvointialue: 022626171

Pirkanmaan hyvinvointialue: 0408004187, 0408004186

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue: 0447232309

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue: 0406355353

Lapin hyvinvointialue: 0405723793, 0503415244

Pohjois-Savon hyvinvointialue: 0447183308

Etelä-Savon hyvinvointialue: 0444173218, 0443512818

Etelä-Karjalan hyvinvointialue: 0447485306

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue: 0133308268, 0133308265

Kymenlaakson hyvinvointialue: 0407287313

Satakunnan hyvinvointialue: 0447079132

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: 0405142535

Vantaa-Keravan hyvinvointialue: 0941910230

Helsinki: 0931043355

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue: 0408302020

Kanta-Hämeen hyvinvointialue: 0505996413

Päijät-Hämeen hyvinvointialue: 038192504

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut

Valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 09 51101200. Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12-15. Palvelut: Neuvonta/sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolet ovat kuluttaja ja yritys.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot, muistutusten käsittelyn määräaika: Petteri Luoma-Nirva, toimitusjohtaja, muistutusten käsittelyssä käytetään sähköpostia asiakas@aarreavustajat.fi, 0401287056, muistutusten käsittelyn tavoiteaikana on aina 7 vuorokautta muistutuksesta.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puutteet itsemääräämisoikeuden toteutumisessa päivittäisessä henkilökohtaisen avun palvelun toteutuksessa	Pieni riski ja suuri vaikutus	Koko henkilöstön kouluttaminen ja perehdyttäminen henkilökohtaisen avun palveluun ja perimmäiseen tavoitteeseen asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta ja valinnan vapaudesta

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluyksikössä toteutetaan henkilökohtaisen avun palvelua hyvinvointialueiden lukuun, jolloin hyvinvointialue toimii palvelun tilaajana. Palveluntuottaja raportoi mahdolliset palveluun liittyvät riskit, epäkohdat tai puutteet tilaajan ja valvontaviranomaisen ohjeiden mukaisesti.

Valvontalain 29 § palveluntuottajalla ja palveluntuottajan henkilöstöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus palveluyksikössä tai sen alihankkijalla ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin. Ilmoittaneeseen henkilöön ei saa kohdistua vastatoimia. Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista tiedottaminen toteutetaan aina uuden työntekijän perehdytyksessä.

Palveluyksikön henkilöstöllä on siis jatkuva mahdollisuus ilmoittaa epäkohdista niin asiakkaan palvelussa kuin myös yksikön sisäisissä toimintavoissa. Ensisijainen yhteydenpito tehdään puhelimitse tai sähköpostilla omalle esimiehelle, jonka velvollisuutena on ottaa asia tarkempaan käsittelyyn ja tarvittaessa viedä asia tilaajan tai valvontaviranomaisen tietoon.

Myös asiakkailta ja omaisilta on mahdollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan vaara- tai haittatapahtumasta. Ilmoitus tulee tehdä asiakkaan asioita hoitavalle toimihenkilölle tai mikäli toimihenkilö on osallisena tapauksessa, tulee ilmoitus tehdä suoraan palveluntuottajan vastuulliselle johdolle (katso kohta 2.).

Jokainen toiminnassa ilmenevä epäkohta, puute tai vaaratilanne selvitetään tarkasti ja niiden pohjalta arvioidaan tarvittavien kehitystoimien toteutus palveluyksikössä. Palvelusta vastaavalla johdolla on vastuu tapauksien käsitteleminen ja kehitystoimien toteuttaminen viimeistään 2 kuukauden kuluttua kehitystoimen toteutamisesta.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta toteutetaan aina yhteistyössä hyvinvointialueen ja muiden viranomaisten kanssa. Vakaviksi vaara tilanteiksi tulkitaan palveluyksikössä ne tilanteet, joiden johdosta asiakkaan välitön turvallisuus ja terveys ovat voineet tai ovat vaarantuneet. Tällaiset tilanteet vaativat aina tarkempaa tutkintaa palveluyksikön vastuullisen johdon toimesta. Tarkempi tutkinta toteutetaan aina ensiksi kattavalla tiedonkeruulla tapahtuneesta. Vasta tiedon keruun jälkeen syvennyttään tunnistettuihin riskitekijöihin, jotka ovat mahdollistaneet vakavan vaara tapahtuman. Tämän jälkeen tilanne puretaan ja tunnistetaan toimenpiteet, joilla tilanne oltaisiin voitu ehkäistä. Tapauksen käsittelyn jälkeen arvioidaan mahdolliset korjaavat toimenpiteet, jotka otetaan vastuullisen johdon toimesta käyttöön välittömästi.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinnan toteuttamisessa hyödynnetään Sosiaali- ja terveysministeriön laatimaa *Vakavien vaaratapahtumien tutkinta -opasta*.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Kaikki palautteet, epäkohtailmoitukset ja vastaavat käsitellään palveluyksikössä. Tapausten käsittelyn jälkeen arvioidaan mahdollisia kehittämistoimia vastuullisen johdon toimesta. Erilaiset kehitystoimet ovat osa palveluyksikön jokapäiväistä toimintaa ja henkilöstöä kannustetaan tuomaan esiin tunnistamiaan kehityskohteita.

Tilaaajalta tai valvovalta viranomaiselta tulleet kehitystoimet toteutetaan annettuiden toteuttamisaikojen puitteissa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittämistoimenpiteet määritellään pääasiallisesti asiakas- tai muiden palautteiden pohjalta. Kehittämistoimenpiteiden vaikutus ja todelliset taustatekijät, joita kehittämistoimenpiteillä pyritään korjaamaan, arvioidaan aina tilannekohtaisesti. Arvioinnin perusteella, kehittämistoimenpiteille määritetään aikataulut ja prioriteetit sekä niistä vastaavat henkilöt. Kehittämistoimet kirjataan omavalvontasuunnitelman taulukkoon 6. jota päivitetään kehittämistoimen edetessä. Kehittämistoimen toteutumisen jälkeen se poistetaan taulukosta. Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
<i>Ei meneillään olevia kehittämistoimia</i>			

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palvelun laatua ja turvallisuutta arvioidaan erilaisten mittareiden kautta. Asiakastyytyväisyyskyselyt, reklamaatioiden määrät sekä laajemmat selvitystyöt palvelun toteutuksesta eri viranomaistahoille ovat mittareita, joiden perusteella laadun kehitystä seurataan palveluyksikön vastuullisen johdon toimesta. Vastuullinen johto käy yrityksen johtoryhmän kanssa läpi mittareiden kehitystä säännöllisesti. Lisäksi riskien hallinnan

toimivuuden raportointia toteutetaan johtoryhmässä aktiivisesti vastuullisen johdon toimesta.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan palveluyksikön jokapäiväisessä toiminnassa. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa mahdollista poikkeamista tai omavalvontasuunnitelman puutteellisuudesta suunnitelman päivittämisestä ja laatimisesta vastaaville henkilöille (katso kohta 2.).

Palveluyksikön vastuullisen johdon tehtävänä on korjata mahdolliset puutteet sekä toteuttaa tarvittavat selvitykset poikkeamatilanteista. Palveluyksikön vastaavan johdon tulee toteuttaa omavalvontasuunnitelman mahdolliset muutokset ja päivitystarpeet viimeistään 2 kuukauden kuluttua havainnosta ja arvioida suunnitelman uudelleen julkaisun tarpeellisuutta aina 4 kuukauden välein.