

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA LAPIN AVUSTAJAPALVELUT

## SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA LAPIN.....	0
AVUSTAJAPALVELUT .....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	26



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi: Med Group Oy, Y-tunnus 2080120-0

**Kunnan/kaupungin nimi:** Rovaniemi, Kemi, Tornio, Enontekiö, Inari, Kemijärvi, Kemimaa, Kittilä, Kolari, Muonio, Pelkosenniemi, Pello, Posio, Ranua, Salla, Savukoski, Simo, Sodankylä, Tervola, Utsjoki, Ylitornio

**Toimintayksikkö/palvelu ja palvelumuoto:** Onni Avustajapalvelut Rovaniemi/Avustajapalvelut ja tukipalvelut

**Katuosoite:** Aionkatu 3 A 2, 96200 Rovaniemi

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Lapin hyvinvointialue, PL 8041, 96101 Rovaniemi

**Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelu-alojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot**

**Palveluyksikön vastuuhenkilö** palvelupäällikkö Tarja Kaija: (sp. [tarja.kaija@onnion.fi](mailto:tarja.kaija@onnion.fi) ja p. 041 730 5737) johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädettyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

**Yksikön esihenkilö:** Jenny Oinas, [jenny.oinas@onnion.fi](mailto:jenny.oinas@onnion.fi), p. 041 731 9236

**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

**Ilmoituksenvarainen toiminta** (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Ilmoituksen ajankohta** 2009

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 §:n mukaan omavalvontasuunnitelma tulee laatia kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköissä päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden, turvallisuuden sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi.

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

Palvelupäällikkö Tarja Kaija, [tarja.kaija@onnion.fi](mailto:tarja.kaija@onnion.fi), p. 041 730 5737

Tiimiesihenkilö: Jenny Oinas, [jenny.oinas@onnion.fi](mailto:jenny.oinas@onnion.fi), p. 041 731 9236

Laatu- ja resurssipäällikkö Olga Heiskanen, [olga.heiskanen@onnion.fi](mailto:olga.heiskanen@onnion.fi)  
p. 044 4314297

Henkilökunta osallistetaan omavalvonnan suunnitteluun ja toimeenpanoon käymällä omavalvontaa ja auditointien tuloksia vuosittain läpi tiimeissä. Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja omavalvonnan käytäntöihin työntekijän sisäänottoprosessin aikana.

**Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Palvelupäällikkö Tarja Kaija, [tarja.kaija@onnion.fi](mailto:tarja.kaija@onnion.fi), p. 0417305737

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

**Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan, omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään? Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelmaan tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä ja että suunnitelmaan tehdyistä muutoksista tiedotetaan henkilöstölle?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti jokaisen toimintavuoden tammi-kuussa ja tarvittaessa, mikäli toiminnassa tai vastuuhenkilöissä on tapahtunut muutoksia. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan Onnin nettisivuilla ja tulostetaan yksikön seinälle vanhentuneen version tilalle, välittömästi päivitysten tekemisen jälkeen. Tämä on omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan (palvelupäällikön) vastuulla.

Tiimiesihenkilön vastuulla on tiedottaa omavalvontasuunnitelmaan tehdyistä muutoksista koko henkilöstölle. Tämä toteutuu säännöllisissä tiimipalavereissa, kuukausikirjeiden avulla ja viemällä tiedot Avustajan omaan intraan.

Omavalvonnan toteutumista seurataan myös laaturyhmän toimesta kvartaaleittain raportoitujen havaintojen, poikkeamien ja palautteiden osalta sekä määritellään tarvittavat muutos-/kehitystoimet. Laaturyhmän seurannasta laaditaan koonti havainnoista, poikkeamista ja palautteista sekä niiden pohjalta tarvittaessa tehtävistä muutoksista. Em. koonti julkaistaan konsernin internetsivuilla [www.onnion.fi](http://www.onnion.fi) neljänneskuukausittain.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät materiaalit ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla, yksikön toimistolla, osoitteessa Aionkatu 3 A 2, 96200 Rovaniemi sekä yrityksen nettisivuilla osoitteessa <https://www.onnion.fi/yritys/laatu>

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

#### **Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Toiminta-ajatuksena on tuottaa henkilökohtaista apua ja tukipalveluja. Henkilökohtaista apua järjestetään asiakkaalle, joka pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua välttämättä ja toistuvasti selviytyäkseen päivittäisistä toiminnoista. Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukainen palvelu, johon palvelun myöntämiskriteerit täyttävällä vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus. Vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä tekee päätöksen henkilökohtaisen avustamisen myöntämisestä. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella: päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan muun muassa liikkumista, pukeutumista, henkilökohtaisen hygienian hoitoa, vaate- ja ruokahuoltoa, kodin siisteydestä huolehtimista sekä asiointia esimerkiksi kaupassa tai viranomaisten luona.

Oikeus saada henkilökohtaista apua perustuu vammaispalvelulakiin. Henkilökohtainen apu on yksi vammaispalvelulaissa säännellyistä subjektiivisista oikeuksista. Henkilökohtaisen avun sisällöstä, myöntämisedellytyksistä ja määrästä säädetään vammaispalvelulain 8 c pykälässä ja järjestämistavoista 8 d pykälässä.

YK:n vammaissopimuksen keskeisenä tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Tavoite ilmenee erityisesti sopimuksen

yleisistä periaatteista, jotka on kirjattu sopimuksen 3 artiklaan. Henkilökohtainen apu mainitaan erikseen sopimuksen 19 artiklassa ja sitä avataan tarkemmin kyseistä artiklaa koskevassa YK:n vammaiskomitean yleiskommentissa nro 5 tärkeänä itsenäistä elämää ja osallisuutta yhteisössä edistävänä palveluna.

Perustuslain 19 pykälä velvoittaa järjestämään jokaiselle välttämättömän huolenpidon. Välttämätön huolenpito käsittää Suomen kaltaisessa valtiossa myös osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta edistävät palvelut. Tämä on Suomessa yleisesti hyväksytty näkemys. Vammaispalvelulain mukaisilla palveluilla toteutetaan käytännössä perustuslain ja ihmis-oikeussopimusten edellyttämiä oikeuksia.

Tukipalvelujen tavoitteena on toimintakykyisen ja omatoimisen arjen tukeminen asiakkaan omassa kodissa. Palvelun lähtökohtana on asiakkaan kanssa yhdessä toimiminen ja asiakkaan osallistuminen toimintaan omien voimavarojen mukaan. Monipuolisilla kotiin annettavilla palveluilla pyritään ikääntyneiden hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja arjessa selviytymisen tukemiseen ja sitä kautta raskaampien palvelujen tarpeen ehkäisemiseen.

Tukipalveluista säädetään sosiaalihuoltolain 19 §:ssä (1301/2014). Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalveluja järjestetään henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella ja kun toimintakyvyn alentuma tai erityinen perhe- tai elämäntilanne aiheuttaa avun tarvetta.

Tukipalveluina järjestetään Onnin Rovaniemen Avustajapalveluyksikössä asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, asiointipalvelua sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Onnin kotiin tuotettavat palvelut tukevat vanhusten, vammaisten, kehitysvammaisten ja pitkäaikaissairaiden sekä lapsiperheiden itsenäistä elämää kotona ja kodin ulkopuolella. Toimintamme tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan kotona asuminen vammasta tai sairaudesta huolimatta henkilökohtaisen avun ja tukipalvelujen turvin. Lisäksi tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen yhteiskunnan toimintaan, sosiaalisten yhteyksien ylläpitoon, harrastamiseen vamman tai sairauden aiheuttamista rajoitteista riippumatta. Kunnioitamme asiakkaidemme oikeutta itsenäiseen elämään. Palvelumme mahdollistavat kuntaa toteuttamaan sosiaalihuolto-, vanhus- ja vammaispalvelulakien mukaisten palveluiden tuottamisen laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?**

Ilman luottamusta työmme olisi mahdotonta. Luottamus pitää arjen sujuvana, asiakkaamme tyytyväisenä ja työyhteisömme tiiviinä. Rakennamme luottamusta joka päivä omalla toiminnallamme. Tunne siitä, että palvelu on korkeatasoista, perustuu luotettavuuteen. Se, että vammaisen asiakkaamme pystyy osallistumaan yhteiskuntaan avustajansa avulla, perustuu luotettavuuteen. Luotettavuus synnyttää koko yrityksemme

toimintakulttuuriin turvallisen pohjavireen, joka näkyy asiakkaillemme joustavampana arkena ja parempana palveluna. Teemme, mitä lupaamme. Teemme parhaamme. Pidämme huolta. Vuoden jokaisena päivänä. Toimintatapaamme kuvaavat kolme sanaa: Luotettava-Ystävällinen-Joustava. Lisäksi toimintaperiaatteitamme ovat asiakaslähtöisyys ja asiakas-turvallisuus.

Laatu on Onnin keskeinen menestystekijä, jolla varmistamme asiakkaidemme odotusten toteuttamisen sekä asiakkaidemme, lainsäädännön ja viranomaisten asettamien vaatimusten noudattamisen. Olemme sitoutuneet tuottamaan palvelua oikein, oikea-aikaisesti, turvallisesti, vastuullisesti sekä arvojemme ja eettisten periaatteidemme mukaisesti. Laatupolitiikkamme kolme laatuperiaatetta, joista pidämme kiinni jokaisen palvelun kohdalla ovat: teemme työtä potilaitamme ja asiakkaitamme varten, laadusta on vastuussa jokainen työntekijä, laatu mitataan joka päivä asiakastyön onnistumisen kautta. Laatutyömme on jatkuvaa ja systemaattista kehittämistä, jota yhtiössämme johtaa laatutyöryhmä. Laatutyö jalkautuu alueille lisäksi laatuverkoston avulla.

Tuottaaksemme laadukkaasti ja ammattitaitoisesti avustajapalveluita, olemme rekrytoineet yksikköömme työntekijöitä, joilla on paitsi ammattitaitoa myös halua toimia vammautuneiden asiakkaiden tukena, tukihenkilöinä ja apuna jokapäiväisissä avun ja hoivan tarpeissa. Tarjoamme henkilökuntaamme sekä osaamistamme erilaisissa elämäntilanteissa olevien ja vaikeamminkin vammautuneiden tai vaativampia hoitotyön tehtäviä tarvitsevien kotona asuvien asiakkaiden hoitoon ja huolenpitoon.

Onni avustaja palveluiden laatua seurataan jokapäiväisessä toiminnassa ja varmistetaan hyvällä ja oikea-aikaisella rekrytoinnilla, työntekijöiden hyvällä ja dokumentoidulla työhön perehdyttämisellä, hyvällä ja ennakoivalla esihenkilötyöllä sekä avoimella ja ystävällisellä vuorovaikutuksella palvelun saajien ja työntekijän välillä. Operatiiviseen työhön osallistuvat myös esimiehet, joten he ovat lähellä arjen toimintaa ja näkevät mahdollisia laadun vajeita.

Asiakkaan mielipide ja toiveet kuullaan Onnin Avustajapalveluissa aidosti ja toimimme niiden mukaan. Asiakkaalta tiedustellaan aktiivisesti palautetta palvelun laadusta. Pidämme myös yhteyttä asiakkaiden omaisiin kuitenkin asiakkaan tietosuoja ja itsemääräämisoikeus huomioiden. Kehittämisessä otetaan huomioon asiakastyytyväisyys, tutkimuksessa nousseet kehityskohteet, saadut palautteet ja reklamaatiot sekä poikkeamissa esiin nousseet asiat.

Palvelun laatu tai taso ei ole riippuvainen tuotettavan palvelun muodosta: kaikkia asiakkaita kohdellaan parhaalla mahdollisella tavalla kaikissa tilanteissa. Tarkoitus on, että asiakas saa turvallista, inhimillistä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa palvelua eri elämäntilanteissa. Onni avustaja mahdollistaa yksilöllisen, sujuvan arjen ja turvallisen verkoston jokaisen ihmisen elämään. Arjessa ei kenenkään tarvitse yrittää vain pärjätä yksin, vaan apua voi pyytää ja sitä annetaan. Juuri siinä muodossa kuin asiakas sitä tarvitsee.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Henkilökohtaisen avun ja tukipalvelujen toimintaan liittyy myös riskitekijöitä. Asiakkaiden kotien olosuhteissa saattaa esiintyä puutteita liittyen esim. lämpötilaan, ilmanvaihtoon ja valaistukseen. Nostoissa saattaa olla puutteelliset apuvälineet, jolloin hyvän ergonomian toteutuminen on haasteellista. Kotikäyttöön tarkoitettut pesu- ja siivousaineet voivat aiheuttaa avustajille allergisia reaktioita. Yksintyöskentely asiakkaan luona, asiakkaiden kanssa liikkuminen, siirtymät asiakkaalta toiselle, haasteelliset asiakastilanteet, tehtäviin liittyvät vastuut ja erilaiset yllättävät tilanteet asiakasvuoroissa voivat tuntua työntekijöistä kuormittavilta.

Onnilla on varauduttu em. riskeihin kehittämällä avustajia antamaan jatkuvaa palautetta oman työarjen sujuvuudesta. Avustaja voi antaa välitöntä palautetta esimerkiksi Falcony-järjestelmän kautta tai soittamalla omalle esihenkilölle tai työntekijälinjalle. Vähemmän kiireelliset palautteet voi avustaja tuoda esille säännöllisissä tiimipalavereissa. Tiimiesihenkilö tarttuu ketterästi avustajan esille tuomiin epäkohtiin ja varmistaa sen, että työntekijän työskentely on turvallista.

Riskien arviointi on lakisäateistä, jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi. Riskien arvioinnissa käsitellään mm. työympäristöä, tapaturmavaaroja, kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä, henkistä kuormittumista, fyysistä kuormittumista ja paloturvallisuutta. Riskien suuruuden arviointi muodostuu haitallisten tapahtumien todennäköisyydestä ja aiheutuneiden seurausten vakavuudesta.

Riskien arviointi tehdään aina palvelunsaaja- ja työkohtaisen kartoituskäynnin yhteydessä ja se päivitetään tarvittaessa tai vuoden välein. Riskien arviointi on osa työsuojelun toimintaohjelmaa. Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyönä yksikkökohtainen työsuojelun toimenpidesuunnitelma.

- Työntekijän perehdytys työhön ja työtehtäviin
- Työntekijäedustajien kanssa tehty yhteistyönä työn fyysisten ja psyykkisten riskitekijöiden arviointi.
- Työsuojelullisten ja työturvallisuusohjeistusten ylläpito ja noudattaminen alueellisten esihenkilöiden ja työsuojeluorganisaation toimesta.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Onnilla on organisaatiotasoinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, joka päivitetään vuosittain laaturyhmän toimesta. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa

kuvataan konsernin yleiset valmiuden ylläpitämisen ja jatkuvuudenhallinnan yleiset periaatteet. Suunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään tarpeen mukaan, jotta se on ajantasainen ja vastaa konsernin tarpeita.

Onnin valmiutta ja jatkuvuudenhallintaa ylläpidetään ulottamalla niiden arviointi kaikkien päivittäiseen tekemiseen, ohjeistuksiin sekä toimintaan ja hallinnan periaatteita kuvataan sen vuoksi useissa eri suunnitelmissa ja ohjeissa, jotka osaltaan täydentävät tätä suunnitelmaa. Valmiuden ja jatkuvuudenhallinnan edellytyksenä on toimintaympäristön tuntemus, ennakointi, toimintamallien ja ohjeiden säännöllinen ylläpitäminen sekä niiden noudattaminen ja kattava, systemaattinen riskien arviointi. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnittelun tavoitteena on tukea organisaation strategisia tavoitteita sekä ydinprosesseja häiriötilanteiden varalta sekä turvata liiketoiminnan jatkuvuus. Valmiutta ja jatkuvuudenhallinnan edellytyksiä arvioidaan sekä sisäisin että ulkoisin menetelmin.

## **Riskien tunnistaminen**

### **Ilmoitusvelvollisuus**

**Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omaoikeussuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?**

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella Onnin työntekijällä. Palvelupäälliköt, tiimiesihenkilöt sekä palvelukoordinaattorit ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa. Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille mm. tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Laatupoikkeamista tehdään sähköinen laatupoikkeamaraportti. Poikkeamaraportti käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpäälliköiden ja yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa.

Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät. Henkilökunnan on mahdollista kertoa mahdollisista havainnoistaan suullisesti, kirjallisesti tai lähettää asiasta palautetta sähköisen järjestelmän kautta.

Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

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

Työntekijän tulee ilmoittaa riskeistä ja vaaratilanteista esihenkilölleen sähköisen Falcony laatuohjelmän kautta. Ilmoituksen voi tehdä myös puhelimitse, kasvotusten tai sähköpostilla, jolloin esihenkilö jatkaa tilanteen käsittelyä sekä tekee tarvittaessa poikkeamailmoituksen Falcony laatuohjelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.



Valvontalaki 29 § velvoittaa yksityisen palveluntuottajan henkilöstön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta eteenpäin Onnin oman sisäisen prosessin mukaisesti tai suoraan hyvinvointialueelle. Onnin palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hänen on myös ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

### **Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?**

Asiakkaat ja omaiset voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta vastaavalle esihenkilölle tai tilaajan viranhaltijalle.

Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esimiehen toimesta. Mikäli asia tai palaute koskee esihenkilön toimintaa, niin palaute käsitellään palvelupäällikön toimesta. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe. Palautetta voi antaa myös sähköisesti ja nimettömänä yrityksen nettisivujen kautta.

Mahdolliset haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään aina tarvittaessa asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus Falcony- raportointijärjestelmään. Ilmoitus tehdään kaikista tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa palvelun saajalle, työntekijälle tai asiakkaalle.

Riskitilanteiden ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteet kirjataan laatu-poikkeamaraporttiin. Raportti toimitetaan analysoitavaksi ja käsiteltäväksi laaturjestelmässä kuvatun palaverikäytännön mukaisesti.

Kaikki saapuneet poikkeamat käsitellään kerran kuukaudessa operatiivisissa kokouksissa (mukana palvelupäällikkö, laatu- ja resurssipäällikkö sekä tiimiesihenkilöt) ja tiimipalaverissa (mukana esihenkilö ja yksikön hoito- ja avustushenkilökunta). Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin. Kaikki vakavat poikkeamat toimitetaan koontina tiedoksi vastaavalle lääkäriille, laaturyhmälle ja niiden toimintojen palvelujohtajille, joita poikkeamat koskevat. Potilasturvallisuustyön edellyttämät voimavarat arvioidaan vuosittain taloussuunnitteluprosessin yhteydessä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

#### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan tarvittaessa välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään läpi yksikön/alueen esihenkilön ja tarvittaessa liiketoimintajohdon kanssa. Tarvittaessa tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäpehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen. Asiakkaita ja/tai omaisia sekä palvelun tilaajaa osallistetaan, mikäli riski on sen luonteinen, että tämä on asianmukaista, tarpeellista tai välttämätöntä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset Falcony järjestelmään.

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

Riski- ja poikkeamatilanteet viestitään toimihenkilöille säännöllisesti toimipaikan palaverissa. Tiimiesihenkilöt vastaavat tiedottamisesta työntekijöille ja palvelun saajille ja palvelupäällikkö vastaa tiedottamisesta asiakkailleen kunnissa. Mikäli asia edellyttää koko konsernin viestintää, tiedotuksesta vastaa sote-johto yhdessä markkinointi- ja viestintäjohtaja kanssa.

### **Tutustu myös STM:n julkaisuun**

**[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)**

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

**Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?**

Asiakkaan palvelutarpeen määrittelee palvelun tilaava viranomainen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä tai sosiaalihoaja. Palveluntarvetta arvioitaessa otetaan huomioon viranhaltijoiden laatimat palveluntuotannon kriteerit.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta.

Yrityksemme palvelun tarpeen arviointi alkaa palvelun saajan luokse tehtävällä kartoituskäynnillä ja/tai palvelutarpeen arviointisoitolla. Palvelun saajan ja hänen omaistensa kanssa keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan. Palvelun saaja saa tietoa ja opastusta kotiin tuotettavista palveluista ja hänelle annetaan Onnin kirjalliset asiakasohjeet. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelukuvaus/palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja tiimiesihenkilön kanssa, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.

Asiakkaan palvelusuunnitelma ja asiakkaan saama avustuspäätös toimivat aina ohjeena palveluntuottamiselle. Suunnitelmassa sovitaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa asiakkaan palvelujen sisällöstä, määrästä, käyntiajoista, kommunikointitavasta yms. Palvelusuunnitelma päivitetään säännöllisesti kuuden kuukauden välein ja/tai asiakkaan muuttuneen tilanteen mukaan. Palvelusuunnitelma tehdään kahtena kappaleena: toinen kappale tallennetaan Onnin asiakastietojärjestelmään ja toinen kappale jätetään asiakkaalle. Tiimiesihenkilön vastuulla on varmistaa, että asiakkaan palvelu toteutuu palvelusuunnitelman mukaisesti. Suunnitelmien toteutumista seurataan kysymällä asiakkailta palautetta palveluista säännöllisin väliajoin.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tilaajan edustaja tekee päätökset palvelujen piiriin ottamisesta sekä arvioinnin tarvittavan avun määrästä ja laadusta. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa. Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tilaajan edustaja tekee päätökset palvelujen piiriin ottamisesta sekä arvioinnin tarvittavan avun määrästä ja laadusta. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

**Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?**

Vammaispalvelun henkilökohtaisen avun ja tukipalvelun asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti. Toimintaa valvotaan yhdessä viranhaltijan kanssa. Mikäli asiakas on esim. kunnan kotihoidon asiakas, tekee Onnin tiimiesihenkilö tiivistä yhteistyötä kotihoidon esihenkilön kanssa. Kotihoidolla on vastuu Rai-arviointien tekemisestä.

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

Asiakkaan omaiset ja läheiset pyydetään mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen tiimiesihenkilön toimesta, mikäli asiakas on siihen halukas.

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

Työntekijälle kuvataan tarkasti palvelun saajan tilanne ja tarpeet palvelusuunnitelman pohjalta. Kartoituslomakkeelta selviää palvelun saajan vamman tai sairauden laatu, avustus- ja tukipalvelun tuntimäärät ja ajankohta, minkälaisissa asioissa avustus- ja tukipalveluita tarvitaan ja minkälaisia toiveita palvelun saajalla on palvelun suhteen.

**Asiakkaan kohtelu**

**Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

**Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?**

Erityisesti henkilökohtaisessa avussa palvelun saaja määrittelee itse avustustehtävien sisällön ja tavan. Palvelun saaja vaikuttaa työntekijän valintaan. Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus.

Henkilökohtaisen avun ja tukipalvelujen asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, asiakkaan kotona tapahtuvassa työssä tämä korostuu entisestään. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden mukaan ja toteuttavat asiakkaan toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa. Asiakkaan omia voimavaroja tunnustetaan ja hyödynnetään.

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

Rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta vastaavalle esimiehelle tai tilaajan viranhaltijalle. Palautetta voi antaa sähköisesti, soittamalla ja myös nimettömänä yrityksen nettisivujen kautta. Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esimiehen toimesta. Mikäli asia tai palaute koskee esihenkilön toimintaa, niin palaute käsitellään palvelupäällikön toimesta. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe.

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, palvelun tilanneelle kunnalle tai hyvinvointialueelle.

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

Vastaamalla palautteeseen asiakkaan tai hänen omaistensa/läheistensä toivomalla tavalla: kirjallisesti, soittamalla tai järjestämällä asiakaspalaveri.

## **Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Kaikki asiakaspalaute kerätään ja raportoidaan Onnin johtoryhmälle analysoitavaksi. Kerätyn asiakaspalautteen tulokset ovat myös osa Onnin omavalvontaraporttia ja siinä olevaa omavalvonnan kehittämissuunnitelmaa (ks. tämän dokumentin kohta *yhteenveto kehittämissuunnitelmasta*). Laatupoikkeamia ilmi tuovaan asiakaspalautteeseen reagoidaan palvelua systemaattisesti parantamalla ja kehittämällä sekä kehitystyön tuloksi auditointien, havainnointien ja omavalvontaraportoinnilla seuraamalla.

**Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Valtakunnallisella tyytyväisyyskyselyllä kartoitetaan kotiin tuotettavien palvelujen toimivuutta ja laadukkuutta eri vastaajaryhmissä. Kysely lähetetään sähköisesti kunnille, palvelun saajille ja työntekijöille. Kyselyt toteutetaan kerran vuodessa.

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

Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti, omalla nimellään tai nimettömänä (sähköisen palautelomakkeen kautta). Tulleet asiakaspalautteet kirjataan laatujärjestelmä Falconyyn, josta ne menevät toiminnan vastaavan henkilön käsittelyyn. Vastaava esihenkilö selvittää ja ratkaisee palautteet, joiden käsittelystä menee tieto yksikön johdolle. Asiakaspalautteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilöstöpalaverissa tai tarvittaessa läpi palautetta saaneen henkilön kanssa.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:**

Lapin hyvinvointialue, kotona asumista tukevien palvelujen palvelupäällikkö Henna Saarela [henna.saarela@lapha.fi](mailto:henna.saarela@lapha.fi) p. 040 664 1072

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

**Sosiaali- ja potilasasiavastaavat** Johanna Pikkuaho, p. 040 506 0083 ja Satu Peurasaari 040 482 3584

**Potilasasiavastaavan** tehtävänä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiavastaava toimii potilaan oikeuksiensa edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kertoo potilaan oikeuksista ja neuvoo oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä, joita ovat:

- oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun,
- potilaan tiedonsaantioikeus,
- potilaan itsemääräämisoikeus,
- alaikäisen potilaan asema,
- laillisen edustajan tai omaisen tiedonsaantioikeus ja toimivalta ja
- tietosuojasiat.
- Neuvoo, miten potilas voi toimia ollessaan tyytymätön hoitoon tai kohteluun.
- Neuvoo ja avustaa tarvittaessa potilasta potilasvahinkolain tarkoittaman potilasvahinkoilmoituksen, muistutuksen tai kantelun tekemisessä.
- Tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa ja epäselvyyksissä sinun on hyvä keskustella ensin palveluyksikön henkilökunnan tai heidän esihenkilöiden kanssa.

**Potilasasiavastaava** ei itse tee päätöksiä, eikä voi muuttaa tai puuttua hoitopäätöksiin tai viranomaisten tekemiin päätöksiin.

**Sosiaaliasiavastaavan** tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa.

- Neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa.
- Avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- Toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella.
- Sosiaaliasiavastaavan tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palvelut ovat maksuttomia.

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

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

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa tiimiesihenkilö. Laatupoikkeaman ollessa merkittävä tiimiesihenkilö ilmoittaa poikkeamasta omalle esimiehelleen.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutusten käsittely toteutuu kahden viikon sisällä.

### **Omatyöntekijä**

#### **Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?**

Onnin palveluiden tilaajina toimivat pääosin kunnat ja hyvinvointialueet. Asiakkaita ovat henkilökohtaiseen apuun oikeutetut vammaispalvelupäätöksen saaneet henkilöt. Asiakkaiden palveluista vastaavana henkilönä toimii Onnin alueellisen yksikön tiimiesihenkilö. Hän vastaa siitä, että palvelujen järjestäminen asiakkaalle tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Asiakkaille on nimetty oma tai omat työntekijät, jotka tuottavat tarvittavan palvelun asiakkaille.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

Henkilökohtaisessa avussa asiakas määrittelee avuntarpeensa ja palvelun sisällön. Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään osana jokapäiväistä työtä. Työntekijät ottavat asiakkaan mukaan päivittäisiin toimiin. Jokainen asiakas osallistuu omien kykujensä ja taitojensa mukaan normaaleihin päivittäisiin toimiin. Työntekijät tekevät kuntouttavan työtöiden periaatteiden mukaisesti vain sellaiset toiminnot, joihin asiakas ei



itse pysty. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaiden ulkoilun tukemiseen. Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia seurataan käyntien yhteydessä.

Tukipalvelussa tavoitteena on laajentaa kotiin annettavien palveluiden valikoimaa tarjoamalla ei- hoidollista palvelua hoidollisten ja kuntouttavien tukien lisäksi. Tavoitteena on toimintakykyisen ja omatoimisen arjen tukeminen asiakkaan omassa kodissa. Palvelun lähtökohdiana on asiakkaan kanssa yhdessä toimiminen ja asiakkaan osallistuminen toimintaan omien voimavarojen mukaan. Monipuolisilla kotiin annettavilla palveluilla pyritään ikään-tyneiden hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja arjessa selviytymisen tukemiseen ja sitä kautta raskaampien palvelujen tarpeen ehkäisemiseen.

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

Tarpeidentäyttökeskeisen työskentelyotteen myötä kartoitetaan ja tunnistetaan myös asiakkaiden henkilökohtaiseen hyvinvointiin ja virkistäytymiseen liittyviä tarpeita, kuten tarvetta liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan. Tiimiesihenkilö kehottaa Onnin palveluksessa olevaa avustavaa henkilökuntaa etsimään yhdessä asiakkaan kanssa tapoja päästä toteuttamaan tarpeidenmukaisia hyvinvointia lisääviä harrasteita.

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

Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti. Toimintaa valvotaan yhdessä viranhaltijan kanssa.

### **Ravitsemus**

#### **Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Kotona asuvat asiakkaat ruokailevat oman päivärytminsä mukaisesti ja siihen osallistuu tarvittaessa yhteistyötahoja (omaiset, kotihoito). Henkilökohtaisessa avussa ja tukipalveluissa työntekijät auttavat ruoan tekemisessä tai esimerkiksi valmiin aterian lämmittämisessä, asiakkaan toiveiden mukaisesti. Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon ruoan valmistuksessa.

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

Mikäli työntekijöillä ilmenee huolta asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saamisesta, he vievät asian eteenpäin omalle esihenkilölleen.

### **Hygieniäkäytännöt**

**Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniafasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja**

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

Kaikille työntekijöille perehdytetään hyvien hygieniakäytänteiden perusteet. Työohjeissa korostetaan käsihygienian merkitystä. Tarvittaessa työntekijät saavat asiakaskohtaista perehdytystä aseptiikkaan. Sisäisessä koulutuksessa kerrotaan perushoitoon liittyvästä hygieniasta. Työntekijöille hankitaan tarvittaessa suojakäsineet ym. suojavälineet.

## **Infektioiden torjunta**

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

#### Infektioiden torjuntayksikkö

1. Infektiokonsultaatiot virka-aikana: p. 040 563 6867
2. Hygieniahoitajat: p. 040 506 2094

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa hyvän pohjan hygieniakäytänteiden toteuttamiselle. Tämä sisältää aseptisen työjärjestyksen noudattamisen, käsien pesemisestä ja desinfektioista huolehtimisen, että suojaimien oikeaoppisen käytön. Riittävällä rokotussuojalla voidaan ehkäistä infektioitautien leviämistä. (erityisesti influenssa).

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

**Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Palvelunsaajat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin muut kotona asuvat henkilöt. Työntekijät auttavat tarvittaessa ajanvarauksessa perusterveydenhuoltoon sekä hammashoitoon ja toimivat lisäksi avustajina käynneillä.

**Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Henkilökohtaisessa avussa ja tukipalveluissa palvelunsaajan terveyden ja hyvinvoinnin tilaan liittyen voi avustaja asiakkaan pyynnöstä ja tämän luvalla olla yhteydessä esimerkiksi kotihoitoon tai muuhun terveydenhuollosta vastaavaan tahoon.

**Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Terveyden- tai sairaanhoito eivät kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.

Asiakas on aina itse henkilökohtaisen avun palvelussa vastuussa omista lääkkeistään. Avustaja voi toimia vain apuna (käsinä/jalkoina), mutta avustaja ei pääätä lääkkeen antamisesta. Onni Avustajapalveluissa ensisijaisesti pyritään siihen, ettei avustaja osallistuisi lainkaan asiakkaiden lääkehoitoon. Mikäli se ei ole mahdollista ja avustajan apuja myös lääkehoidon toteuttajana tarvitaan, voi hän osallistua lääkehoitoon Med Group Oy:n konsernin lääkehoitosuunnitelman rajoitusten puitteissa. Henkilökohtaisilla avustajilla ei ole yleensä taustalla lääkehoidon koulutusta eikä säännöllinen lääkkeenanto kuulu heidän tehtäviinsä. Mikäli avustaja joutuu lääkehoidossa avustamaan, tarvitaan siihen hänen suostumuksensa ja lääkekoulutus (miniLOP). Henkilökohtainen avustaja voi antaa valmiiksi jaetun lääkkeen asiakkaalle, joka tietää lääkityksensä, mutta ei fyysisistä esteistä johtuen kykene lääkettä itse ottamaan. Tarvittaessa voi avustaja antaa myös kohtauslääkettä, esim. epilepsiakohtauksessa.

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan

### **Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?**

Palvelupäällikkö, laillistettu terveydenhuollon ammattilainen (sairaanhoitaja) Tarja Kaija, Onnin vastuulääkäri Riika Merivirta.

### **Rajattu lääkevarasto**

Yksikössä ei ole lääkevarastoa

### **Monialainen yhteistyö**

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

Palvelun saajan suostumuksesta kotiin tuotettavien palveluiden työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti tai puhelimitse.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

## **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

### **Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?**

Vuosittain tehtävät riskikartoitukset Onni Rovaniemen henkilökohtaisen avun ja tukipalvelujen yksikössä auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Riskikartoituksissa ovat mukana palvelupäällikkö, tiimiesihenkilöt ja työsuojeluvaltuutettu. Mukana kutsutaan myös Lapin alueilla työskentelevät työntekijät. Riskien arviointi ja suunnitelma toteutetaan yhdessä henkilöstön kanssa keskustellen tai työntekijöitä (tai osaa työntekijöistä) haastatellen. Riskien arvioinnin pohjalta valikoituvat työsuojelun kehittämiskohteet ja toimenpiteet riskien hallitsemiseksi. Toimenpiteiden toteutumisesta seurataan säännöllisesti Lapin avustajapalveluista vastaavan palvelupäällikön sekä työsuojeluvaltuutetun toimesta. Riskien ja vaarojen arviointi ja toimenpidesuunnitelma päivitetään vuosittain Falcony-järjestelmässä.

### **Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Kartoitus- ja ensikäynnin yhteydessä selvitetään kohteessa noudatettavat käytännöt mm. jätteiden lajittelu, hätäpoistumistiet, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet, mahdollinen pelastussuunnitelma, apuvälineiden käyttö ja hoitotarvikkeiden sijainti (mm. hygieniaan liittyvät tarvikkeet). Palvelun saaja on vastuussa työntekijän perehdyttämisestä käytännön työhön liittyvissä asioissa.

Työntekijöillä on velvollisuus kertoa esihenkilölle, mikäli havaitsevat asiakasturvallisuudessa epäkohtia, esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa. Yksikön esihenkilö on niissä tilanteissa tarvittaessa yhteydessä viranhaltijaan.

## **Henkilöstö**

### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

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

Avustaja- ja kotipalvelu Onni Rovaniemen tiimiä ohjaa tiimiesihenkilö. Henkilökohtaisia avustajia ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia rekrytoidaan jatkuvasti ja palkataan asiakkaiden tarpeita vastaava määrä. Avustustyössä Rovaniemen alueella työskentelee noin 30 henkilökohtaista avustajaa.

Onni rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Kotiin tuotavissa palveluissa työskentelee paljon osa-aikaisia työntekijöitä, joille tarjotaan lisätöitä. Rekrytoimme jatkuvasti

toimialan osaajia palvelun saajan tarpeiden mukaan. Vuosiloma-aikoihin varaudutaan aloittamalla kesätyörekrytoinnit helmi-maalikuussa.

Yksikössä käytetään varallaolojärjestelmää, jolla varmistetaan asiakkaiden palvelujen toteuttaminen äkillisissä poissaolotapauksissa.

Tärkeitä seikkoja myös henkilöstövoimavarojen riittävyteen:

- Hyvä perehdytys
- esimiehen tuki

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Onni tarjoaa osa-aikaisille työntekijöilleen lisätöitä ja sijaisuuksia. Jokaiselle uuteen työkohteeseen menevälle sijaiselle annetaan kohdekohtainen perehdytys ennen työn aloittamista.

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

Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon vastuuhenkilöiden (tiimiesihenkilöiden) tehtävien hoitoon menevä aika, niin että henkilöstöä on avustustyössä tarpeeksi, ja vastuuhenkilöt keskittyvät omiin tehtäviinsä.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Jos henkilö on suorittanut tutkinnon Suomessa, Valvira tunnustaa ammattipätevyyden ja myöntää ammatinharjoittamisoikeuden suoritettun tutkinnon perusteella. Valvira ei tarkista kielitaitoa -siis suomen tai ruotsin kielen taitoa- vaikka tutkinto olisi suoritettu esimerkiksi englannin kielellä.

Jos tutkinto on suoritettu EU/ETA-alueella, Valvira voi tarkistaa suomen tai ruotsin kielen taidon kaikilta niiltä hakijoilta, jotka ovat suorittaneet tutkintonsa tai hankkineet ammattipätevyytensä muulla kuin suomen tai ruotsin kielellä tai niiltä, jotka ovat suorittaneet niin kutsutut yleissivistävät opinnot muulla kuin suomen tai ruotsin kielellä. Valvira harkitsee asian tapauskohtaisesti. Huomioon otetaan käytettävissä oleva tieto henkilön kielitaidosta. Hakijan kansalaisuudella ei ole merkitystä.

Kielitaidon tarkistaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että hakijan on esitettävä todistus opinnoista tai siitä, että hän on suorittanut valtionhallinnon kielitutkinnon (tyytyttävä taso) tai yleisen kielitutkinnon (YKI 3 kaikilla osa-alueilla).

Rekrytoivan esihenkilön Onnissa pitää aina olla varma siitä, että henkilökohtaisen avustajan tehtävään hakeutuvan henkilön kielitaito on riittävä kyseiseen työhön. Mikäli kyseessä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön kielitaito, niin Onnin rekrytoiva esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä Valviraan ja tarkistaa, onko kielitaito tarkistettu laissa edellytetyllä tavalla.

Rekrytoivan esihenkilön Onnissa pitää aina olla varma siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön kielitaito on hänen tehtäviensä edellyttämällä riittävällä tasolla. Onnin rekrytoiva esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä Valviraan ja tarkistaa, onko kielitaito tarkistettu laissa edellytetyllä tavalla.

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

Työntekijöiden rekrytointi aloitetaan välittömästi kunnalta saatujen tietojen perusteella. Rekrytointikanavana käytetään ensisijaisesti omaa työntekijäpoolia sekä toissijaisesti julkisia ilmoituksia. Työntekijän rooli ja työn tavoitteet sekä sisällöt kuvataan realistisesti. Rekrytoinnin tavoitteena on löytää yhteisiin tavoitteisiin sitoutunut sopiva ja pätevä työntekijä.

Rekrytointia säätelee Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004). Sen mukaisesti työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan työntekijöille tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta. Työnantajan on kerättävä työntekijää koskevat henkilötiedot ensisijassa työntekijältä itseltään. Jos työnantaja kerää henkilötietoja muualta kuin työntekijältä itseltään, työntekijältä on hankittava suostumus henkilötietojen keräämiseen.

Jos työntekijää koskevia tietoja on saatu muualta kuin työntekijältä itseltään tai kerätty ilman hänen suostumustaan, niitä ei voi käyttää päätöksenteossa tai niistä täytyy ilmoittaa työntekijälle ennen päätöksentekoa. Työntekijän googlaamista ja sen perusteella esille nousevia tietoja ei siis voida käyttää osana rekrytointiprosessia tai valintapäätöksen tukena.

Useat lait turvaavat myös rekrytoinneissa yhdenvertaisuutta ja ehkäisevät syrjintää. Näitä ovat mm. Suomen perustuslaki, Yhdenvertaisuuslaki ja Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta. Näiden lakien mukaan ketään ei saa asettaa ilman hyväksyttävää syytä eri asemaan. Rekrytointipäätöstä on siis kiellettyä perustaa mihinkään muuhun kuin työssä menestymisen kannalta olennaisiin asioihin, kuten esim. sukupuoleen, uskontoon, poliittiseen suuntautumiseen, ammattiyhdistystoimintaan, perhetilanteeseen, seksuaaliseen suuntautumiseen tai terveydentilaan. Rekrytoinnissa ja tehtäviä muutettaessa voidaan edellyttää vain sellaista kielitaitoa, jota tehtävän suorittaminen vaatii.

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

Työntekijöiden, myös sijaisten, luotettavuus selvitetään ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Työhön valittavien työnhakijoiden henkilöluottotiedot tarkistetaan tarvittaessa. Alaikäisten kanssa työskentelevältä henkilöltä edellyttämme annetun lain (504/2002) perusteella voimassa olevaa moitteetonta rikosrekisteriotetta: työntekijä on velvollinen näyttämään tiimiesihenkilölle rikosrekisteriotteen ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

Olemme Onnin avustajapalveluissa valmistautuneet uuteen valvontalakiin. Uusi laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 toi mukanaan 28 §:n mukaisen rikosrekisteriotteiden tarkastuksen 1.1.2024 alkaen. Työnantajalla on oikeus ja velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden henkilöiden sosiaali- ja terveystalveluissa. Sääntely koskee tehtäviä, joihin pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa. Muutos laajenee 1.1.2025 myös vammaispalveluihin.

Esihenkilö toteuttaa haastattelut ja tekee valinnat. Haastatteluja voidaan toteuttaa tarvittaessa myös useampi kierros, jolloin toisella kierroksella mukana on esim. esihenkilön esihenkilö tai HR. Positiosta, tehtävän vaativuudesta ja työsuhteen luonteesta riippuu, kuinka monta haastattelukierrosta on tarpeen. Joissakin tehtävissä voi olla hyödyllistä toteuttaa soveltuvuuden arviointia jollain menetelmällä tai loppuvaiheessa rekrytointia on mahdollista myös antaa tiimin jäsenten tavata potentiaalisimmat hakijat. Rekrytointiprosessin sisällöistä voi Onnissa aina keskustella oman HR-vastaavan kanssa.

Ennen valintapäätöstä voidaan pyytää vielä suosittelijoita ja soittaa läpi esim. kaksi referenssiä. Referenssi puheluissa pyydetään suosittelijaa kertomaan työntekijän silloisista tehtävistä, suoriutumisesta, vahvuuksista ja kehittämisarvosta sekä kysyä suosittelisiko työntekijää ko. tehtävään.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Työnantajalla on velvollisuus huolehtia, että uusi työntekijä on perehdytetty työhön ja työympäristöön. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa esihenkilö. Esihenkilön ei tarvitse kaikkia asioita perehdyttää itse, mutta hänen tehtävänsä on varmistaa, että työntekijä saa tarvitsemansa tiedon ja perehdytyksen. Hyvällä perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä pääsee nopeasti osaksi työyhteisöä ja pääsee nopeasti ja tehokkaasti työhönsä käsiksi. Hyvällä perehdytyksellä edistetään työturvallisuutta ja työhyvinvointia.

Onnissa on jokaisessa yksikössä työntekijöille oma perehdytysohjelma ja materiaali. Käytössä myös Onni akatemia -verkkoperehdytysalusta. Onni akatemia on paikka, josta löytyy kootusti Onnin perehdytysmateriaalit.

Onnin perehdyttämissuunnitelman mukaan tiimiesihenkilöt perehdyttävät uudet työntekijät työsuhteen alkaessa Onnin toimintatapoihin sekä henkilökohtaisen avun tehtäviin yleisesti, sen erityispiirteisiin ja erilaisten apuvälineiden käyttämiseen. Perehdytyksessä koulutamme työntekijät myös työssä esiintyvien riskien tunnistamiseen ja käsittelyyn.

Yllä mainitun yleisperhdytyksen jälkeen uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan palvelun saajan luona mm. tarvittavien apuvälineiden käyttöön. Lisäksi palvelun saaja perehdyttää työntekijän työskentelemään hänen luonaan ja hänen toiveittensa mukaisesti. Onni on laatinut työntekijöilleen Avustajapalvelun käsikirjan, jossa on selkeästi kuvattu mm. avustajan tehtäviä ja työturvallisuutta.

## **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Täydennyskoulutusta järjestetään tiimipalaverien yhteydessä, joita pidetään vähintään 4 kertaa vuodessa. Tiimipalaverit ovat avoimia kaikille työntekijöille. Tapaamiset voivat olla yleisiä ja käsitellä esim. ergonomiaa tai henkisen kuormittumisen ehkäisemistä. Tarvittaessa tapaamiset järjestetään nimetyn palvelun saajan tarpeiden pohjalta. Tiimipalaverien tavoitteena on lisätä työntekijöiden ammatillisia valmiuksia ja työssä jaksamista sekä luoda yhteisöllisyyttä. Avustajille on käytössä myös itseohjautuvaan opiskeluun Onnin intra.

Panostamme henkilökohtaisten avustajien osaamiseen myös järjestämällä 3 moduulin avustaja-akatemiaa sekä mahdollistamalla oppisopimusopiskelun henkilökohtaiseksi avustajaksi yrityksessämme. Laadimme alueella vuosittaiset koulutussuunnitelmat yksikökohtaisesti vuosibudjetoinnin yhteydessä, jolloin jokainen voi vaikuttaa tulevaan koulutustarjontaan.

### **Toimitilat**

#### **Tilojen käytön periaatteet**

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti palvelun saajan kodissa. Palvelun saajan koti voi olla myös palvelutalossa.

#### **Teknologiset ratkaisut**

**Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä? Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)? Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Onnilla ei ole omia turva- tai valvontalaitteita. Palvelun saajien henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen testataan yhdessä asiakkaan kanssa kuukausittain.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja.

#### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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



Apuvälinetarpeen kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista havaitsemistaan apuvälinetarpeista, ja esihenkilö on niistä yhteydessä viranhaltijaan. Työntekijät saavat apuvälineiden käyttöön perehdytystä.

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

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä poikkeamailmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatujärjestelmän mukaisesti, kuten aikaisemmin kuvattu riskienhallinta osiossa.

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

**Tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin ei kuulu terveydenhuollon laitteet tai tarvikkeet.**

Avustaja- ja kotipalvelu Onnin Lapin alueilla asiakkaat vastaavat itse terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Tarvittaessa tiimiesihenkilöt ja työntekijät auttavat asiakasta.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

**Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi.

**Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Yksikön tiimiesihenkilön rooliin kuuluu mm. seurata kirjaamisen toteutumista ja sisältöä. Henkilökohtaisen avun ja tukipalvelujen osalta asiakastyöstä ei Onnin Rovaniemen avustajapalveluissa tehdä kirjauksia.

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

Tiimiesihenkilön vastuulla on varmistaa, että tietosuojan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä noudatetaan. Asiakastyöstä tilastoidaan tehdyt työtunnit sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelukuvaukset säilytetään toiminnanohjausjärjestelmässä.

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

Palvelupäällikön ja tiimiesihenkilön tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen.

### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Privaon Oy [tietosuoja@onnion.com](mailto:tietosuoja@onnion.com)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin **vakavuuden** mukaan.

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Panostamme entistä enemmän asiakaspalvelijoiden koulutukseen ja perehdytykseen sekä yleensäkin asiakaspalvelutasoon. Olemme jo hiljattain toteuttaneet merkittävän muutoksen: Onnin valtakunnallisesta asiakaspalvelusta irrotettiin avustajapalveluiden asiakaspalvelu ja yhdistettiin se työntekijälinjan palvelukoordinaattoripalveluun. Lisäksi palvelukoordinaattorien työajat muutettiin yksivuorotyöstä kaksivuorotyöksi. Muutoksen tarkoitus oli minimoida päällekkäisyys ja työtehtävien turha eteenpäin delegointi: tavoitteena on, että yksi ja sama henkilö hoitaa hänelle tulleet tehtävät alusta loppuun saakka, jonka tuloksena on entistä parempi asiakaskokemus.

Olemme myös ottaneet merkittäviä askeleita henkilöstön perehdytysprosessin kehittämässä, mikä on tuonut mukanaan monia etuja sekä uusille työntekijöille että Avustajapalveluille. Yksi keskeisimmistä muutoksista on manuaalisten prosessien digitalisointi, mikä on tehostanut perehdytyksen sujuvuutta ja parantanut sen laatua.

Digitalisoinnin myötä olemme voineet luoda yhtenäisen ja helposti seurattavan perehdytyspolun, joka varmistaa, että jokainen uusi työntekijä saa tarvittavat tiedot ja taidot aloittaakseen työskentelyn tehokkaasti. Tämä muutos on vähentänyt inhimillisten virheiden mahdollisuutta ja lisännyt perehdytyksen läpinäkyvyyttä. Lisäksi digitaalinen perehdytys mahdollistaa materiaalien helpon päivittämisen ja jakamisen, mikä takaa, että kaikki työntekijät saavat ajankohtaista ja relevanttia tietoa. Tämä on lisännyt varmuutta siitä, että työntekijät sisäistävät perehdytyksen sisällön paremmin ja pystyvät sovelta-  
maan oppimaansa käytännössä.

Kehittämämme prosessi ei ainoastaan paranna työntekijöiden aloituskokemusta, vaan myös tukee heidän jatkuvaa oppimistaan ja kehittymistään organisaatiossa. Näin voimme varmistaa, että henkilöstömme on hyvin valmistautunut kohtaamaan mahdolliset haasteet ja osaa toimia oikein eri tilanteissa.

Ongelma- ja reklamaatioprosessien kehittäminen on olennainen osa Avustajapalveluiden asiakaspalvelustrategiaa. Tavoitteenamme on ratkaista asiakkaidemme kohtaamat ja kokemat ongelmat sekä reklamaatiot entistä ketterämmin ja tehokkaammin. Tämä saavutetaan virtaviivaistamalla ja automatisoimalla prosesseja, mikä mahdollistaa nopeamman ja tarkemman palvelun asiakkaillemme. Lisäksi henkilöstömme on koulutettu tunnistamaan ja käsittelemään ongelmatilanteita proaktiivisesti, mikä vähentää viiveitä ja parantaa asiakastytyväisyyttä. Näin varmistamme, että asiakkaidemme tarpeet ja odotukset täytetään nopeasti ja laadukkaasti, mikä puolestaan vahvistaa asiakassuhteita ja parantaa Avustajapalveluiden mainetta.

Lisäksi kehitämme käytössä olevan toiminnanohjausjärjestelmän toimivuutta; esimerkiksi uudessa DomaCare 2:ssa työntekijä näkee hänelle kohdistetut asiakaskäynnit sekä suunnitellut työvuorot. Näiden lisäksi työntekijä voi lähettää järjestelmässä viestejä kollegoilleen ja esihenkilölleen sekä osallistua esimerkiksi asiakasta koskeviin keskusteluihin tietoturvallisesti.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

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

Paikka ja päiväys

7.10.2024 Rovaniemi



Allekirjoitus

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink that reads 'Tarja Kaija'.

Palvelupäällikkö

Tarja Kaija