SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

-Citywork Avustajapalvelut Oy

(Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue)

Sisällys

Lukijalle.....
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 9
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen..... 9
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen..... 11
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen..... 15
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 33
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen . 39
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 47
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 47
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta..... 48
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 48
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 50
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi..... 53
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 53
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 53
Liitteet .....

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Citywork Avustajapalvelut Oy / Avustaja.fi Avustajapalvelut
- Y-tunnus: 3107774-8
- Yhteystiedot: Aurakatu 10 B, 2. kerros, 20100 Turku
- info@avustaja.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Avustaja.fi, Oulun toimisto
- Yhteystiedot: Isokatu 8 A, 90100 Oulu Vastuuhenkilöt:
  Toimitusjohtaja: Ville Kulmala
  Liiketoimintajohtaja: Sari Pyyhtiä (yhteystiedot: puh. 044 753 3500, sari.pyyhtia@avustaja.fi)
  Palvelupäällikkö: Katri Suvitie
  Palvelupäällikkö ja vastaava hoitaja: Tinka Lehtonen
  Alueen vastaava: Marianne Uusitalo

Asiakasmäärä ja tarjottu palvelu hyvinvointialueella: Henkilökohtainen apu ja sosiaalihuoltolain mukainen avustajapalvelu: yhteensä 286 asiakasta (palvelusetelillä ja ostopalveluna)
Työntekijämäärä: 280
Alueen hyväksyntäpäivämäärä: 26.3.2020

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut? Mitä palveluita tuotetaan ja mille asiakasryhmille palveluita tuotetaan?

Citywork Avustajapalveluiden kotiin tuotettavat tukipalvelut tukevat vanhusten, vammaisten, kehitysvammaisten ja pitkäaikaissairaiden sekä lapsiperheiden itsenäistä elämää kotona ja kodin ulkopuolella. Palvelut ovat sosiaalihuoltolain (26.8.2022/790) 19 §:ssä määriteltyjä tukipalveluita sekä vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua. Henkilökohtaisen avun palvelua tuotetaan asiakkaiden kotiin ja kodin ulkopuolelle mm. avuksi päivittäisiin toimiin sekä

vapaa-aikaan. Palvelumme mahdollistavat hyvinvointialuetta toteuttamaan sosiaalihuolto-, vanhus- ja vammaispalvelulakien mukaisten tukipalveluiden tuottamisen laadukkaasti ja kustannustehokkaasti. Kunnioitamme asiakkaidemme oikeutta itsenäiseen elämään.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä määrittää sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä ja sen mukaan hyvinvointialueilla on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky sekä valmius vastata alueensa palveluiden järjestämisestä. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava asukkaidensa palveluntarpeen mukaisesta saatavuudesta. Citywork Avustajapalvelut tuottaa yksityisenä palveluntuottajana sopimusten perusteella niiden hankkimia palveluita. Palveluntuottajana noudatamme laissa, viranomaispäätöksissä ja/tai hankintasopimuksissa asetettuja edellytyksiä saatavuudelle, henkilöstölle sekä palveluillemme. Omavalvonnalla varmistamme, että suunniteltava ja toteutettava palvelu on sisällöltään, laajuudeltaan sekä laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki näiden palveluiden turvallisuuteen, laatuun ja riskienhallintaan liittyvät menettelyt.

Palveluala, joka on rekisteröity/Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut): Henkilökohtainen apu ja muut sosiaalihuoltolain 19 §:ssä määritellyt tukipalvelut. Ostopalvelu ja palveluseteli.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat): Ei alihankintaa.

Mikä on palveluyksikön toiminta-ajatus? Mitkä ovat sen toimintaperiaatteet?

Toimintaperiaatteenamme on palveluiden tuottaminen laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan etu, mielipiteet ja tarpeet. Citywork Avustajapalveluiden laatukäsityksen ytimessä on joustavuus, hyvät yhteistyötaidot ja perehdytetty henkilökunta.

Citywork Avustajapalvelut on asettanut tavoitteekseen olla Suomen arvostetuin palveluntuottaja sekä työnantaja nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteemme toteutuu osaavien ja sitoutuneiden työntekijöiden sekä hyvän esihenkilötyön ja johtamisen avulla. Kehitämme jatkuvasti organisaatiotamme ja toimintaamme laadukkaiden palveluiden varmistamiseksi.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä määrittää sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä ja sen mukaan hyvinvointialueilla on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky sekä valmius vastata alueensa palveluiden järjestämisestä. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava asukkaidensa palveluntarpeen mukaisesta saatavuudesta. Citywork Avustajapalvelut tuottaa yksityisenä palveluntuottajana sopimusten perusteella niiden hankkimia palveluita. Palveluntuottajana noudatamme laissa, viranomaispäätöksissä ja/tai hankintasopimuksissa asetettuja edellytyksiä saatavuudelle, henkilöstölle sekä palveluillemme. Omavalvonnalla varmistamme, että suunniteltava ja toteutettava palvelu on sisällöltään, laajuudeltaan sekä laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää.

Palveluyksikössä on varmistettu, että mikäli käytössä on asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma, henkilökunta tuntee sen sisällön sekä toimii sen mukaisesti. Toimintaamme ohjaa asiakkaalle tehty toteuttamissuunnitelma sekä viranhaltijanpäätös.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman laadinta ja ylläpito: Laaditaan johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Hyväksytty viimeksi 30.4.2025.

Päivitetään vuosittain tai toiminnan muutosten yhteydessä.

Julkaistaan sähköisesti nettisivuilla ja aluetoimistoissa.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Suunnitelma laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palveluntuottajan ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sähköisesti yrityksen nettisivuilla sekä julkisesti nähtävänä jokaisessa aluetoimistossa. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän

kuukauden välein sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei julkaista.

Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä. Se on kaikkien työntekijöidemme luettavissa ja työntekijöitä edellytetään allekirjoituksellaan todistamaan saaneensa omavalvontasuunnitelmaperehdytyksen. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstöä. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettu huomioon palautetieto, joka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon.

Kuka vastaa sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta? Kuka hyväksyy omavalvontasuunnitelman

Sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa Citywork Avustajapalveluiden johto yhteistyössä henkilöstön kanssa. Suunnitelman toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaa liiketoimintajohtaja Sari Pyyhtiä. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimitusjohtaja Ville Kulmala.

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat ja henkilöstön osallistaminen suunnitelman laatimisessa:

Toimitusjohtaja Ville Kulmala

Liiketoimintajohtaja Sari Pyyhtiä

Palvelupäällikkö/vastaava hoitaja Tinka Lehtonen

Palvelupäällikkö Katri Suvitie.

Mitkä ovat palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä? Kuvauksessa on otettava huomioon palvelualakohtaisen lainsäädännön mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköjen toiminnasta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä.

Omavalvonnan vastuusuhteet määritellään siten, että toiminnalla on selkeä johtamisjärjestelmä. Liiketoimintajohtaja vastaa omavalvonnan kokonaisuudesta ja seurannasta. Palvelupäälliköt, Katri Suvitie ja Tinka Lehtonen, vastaavat päivittäisestä toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisesta. Palvelun tuottaminen noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä, ja vastuu henkilökuntaan liittyvistä kysymyksistä kuuluu esihenkilöille.

Miten valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilöt käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa sekä valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan?

Palveluyksikön vastuuhenkilö Tinka Lehtonen, palvelupäällikkö Katri Suvitie ja liiketoimintajohtaja Sari Pyyhtiä johtavat palvelutoimintaa seuraamalla säännöllisesti henkilöstön ja asiakkaiden palautteita, tarkistamalla laatupolitiikan mukaisia prosesseja ja tekemällä tarpeen vaatiessa korjaavia toimenpiteitä. He varmistavat, että palvelut täyttävät lainsäädännössä määritellyt laatu- ja turvallisuusvaatimukset.

Miten varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan?

Henkilöstön osaaminen varmistetaan kattavan perehdytyksen kautta, johon kuuluu myös omavalvontasuunnitelman opetus. Jokainen työntekijä allekirjoittaa perehdytyksen päätteeksi todistuksen, että on saanut omavalvontakoulutuksen. Lisäksi henkilöstön osaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla ja palavereilla, joissa käsitellään suunnitelman toteutukseen liittyviä asioita.

Miten omavalvontasuunnitelman ja sen päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa?

Yrityksen omavalvontaa toteutetaan ja valvotaan Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 § mukaisesti, jossa edellytetään, että palveluntuottaja ja vastuuhenkilö vastaavat omavalvontasuunnitelman päivittäisestä toteuttamisesta palveluiden tuotannossa. Omavalvontasuunnitelma toimii käytännön työkaluna, joka ohjaa henkilöstön toimintaa ja varmistaa palveluiden turvallisuuden, laadun ja lainmukaisuuden.

Omavalvonnan toteutus alkaa siitä, että suunnitelma laaditaan yhteistyössä johdon ja henkilöstön kanssa. Suunnitelman sisältö perehdytetään kattavasti kaikille työntekijöille, ja sen ajantasaisuus tarkistetaan vuosittain sekä aina toiminnan muuttuessa. Suunnitelma ohjaa jokapäiväistä työskentelyä ja määrittelee menettelytavat esimerkiksi turvallisuuteen, laadunvalvontaan ja asiakasturvallisuuteen liittyvien poikkeamien käsittelemiseksi.

Päivittäisessä toiminnassa omavalvontaa toteutetaan seuraamalla tarkasti palveluprosessien noudattamista ja tunnistamalla mahdollisia poikkeamia. Henkilöstö raportoi havaitsemistaan ongelmista suoraan vastuuhenkilölle. Näihin raportteihin perustuen tehdään korjaavia toimenpiteitä, jotka dokumentoidaan ja seurataan johdon toimesta.

Omavalvonnan valvonta tapahtuu säännöllisten arviointien, kuten auditointien, johdon katselmusten ja asiakaspalautteiden analysoinnin avulla. Vastuuhenkilö huolehtii, että suunnitelman mukaisia käytäntöjä noudatetaan ja että mahdollisiin puutteisiin reagoidaan viipymättä. Lisäksi hyvinvointialueiden valvontaviranomaiset voivat tarkastaa omavalvonnan toteutusta osana palveluntuottajan valvontaprosessia.

Yrityksen sitoutuminen omavalvontasuunnitelmaan ja sen jatkuvaan kehittämiseen varmistaa, että palvelut vastaavat lakisääteisiä vaatimuksia ja asiakkaiden tarpeita. Omavalvontaprosessi on keskeinen osa laadukasta ja turvallista sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamista.

Miten omavalvontasuunnitelma julkaistaan (esimerkiksi tietoverkossa tai tiedotteena asiakkaille ja potilaille)? Miten omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen verkkosivuilla, ja se on saatavilla myös fyysisinä kopioina kaikissa aluetoimistoissa. Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksistä tiedotetaan säännöllisesti asiakkaille ja yhteistyökumppaneille mm. asiakastiedotteiden kautta.

Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä?

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan osana laatupolitiikan mukaista toimintaa. Päivitykset käsitellään välittömästi, kun toiminnassa havaitaan muutostarpeita, ja ne julkaistaan ilman viivettä sekä sähköisessä että fyysisessä muodossa.

Miten omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään?

Aiemmat versiot säilytetään yrityksen dokumentinhallintajärjestelmässä osana laatupolitiikan mukaisia arkistointikäytäntöjä. Niitä voidaan käyttää viiteaineistona mahdollisten valvontaprosessien ja kehitystoimenpiteiden yhteydessä.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Miten varmistetaan asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon?

Citywork Avustajapalvelut varmistaa asiakkaiden pääsyn palveluihin tarjoamalla selkeän ja nopean yhteydenottoprosessin. Kun asiakas tai hyvinvointialue ottaa yhteyttä, sovitaan kartoituskäynnistä, jossa määritellään palvelun tarve, sisältö ja ajankohta. Kartoituksen perusteella laaditaan toteuttamissuunnitelma, joissa määritellään asiakkaan palvelun yksityiskohdat. Palvelut pyritään aloittamaan mahdollisimman pian kartoituksen jälkeen. Palveluprosessissa otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus, tarpeet ja toiveet, mikä edesauttaa asiakaslähtöistä palveluiden tarjoamista.

Miten palveluntuottaja käytännössä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa?

Citywork Avustajapalvelut ei käytä palveluidensa tuottamisessa ulkopuolista ostopalvelua eikä alihankintaa.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön riittämättömyys: Resurssien puute voi johtaa palveluiden viivästymiseen tai laadun heikkenemiseen.	Keskisuuri, voi hidastaa palveluiden saantia.	Rekrytointiprosessit on optimoitu, ja henkilöstölle tarjotaan joustavia työaikoja, jotta työvoiman saatavuus on riittävä. Varaudutaan käyttämään sijaisia kiiretilanteissa.
Väärä/puutteellinen asiakastieto: Puutteellinen tieto asiakkaan tarpeista voi johtaa virheelliseen palvelusuunnitelmaan.	Keskisuuri, voi aiheuttaa pahimmassa tilanteessa vaaratilanteita.	Asiakkaan palvelutarpeen kartoitus suoritetaan huolellisesti yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa ja hyvinvointialueen kanssa. Käytetään selkeitä ja systemaattisia lomakkeita, jotta tarpeet ja tavoitteet tulevat kattavasti dokumentoiduiksi.
Kommunikoinnin haasteet: Viivästykset tiedonkulussa asiakkaan, hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä voivat vaikuttaa palvelun aloittamiseen.	Keskisuuri, voi hidastaa palveluiden saantia.	Sähköiset järjestelmät ja säännölliset kokoukset takaavat ajantasaisen tiedonkulun eri osapuolten välillä. Asiakaspalautteet kerätään ja käsitellään nopeasti mahdollisten viivästysten tai epäselvyyksien korjaamiseksi.

Citywork Avustajapalveluiden toiminnassa keskeisimmät palveluihin ja hoitoon pääsyyn liittyvät riskit tunnistetaan jatkuvan valvonnan ja raportoinnin avulla. Riskien hallinnan tehokkuutta seurataan osana omavalvontasuunnitelmaa. Havaittuihin poikkeamiin puututaan välittömästi, ja korjaavista toimenpiteistä tehdään dokumentointi. Laatupoikkeamien käsittely on osa organisaation laatupolitiikkaa, ja niistä tehdään yhteenveto kaksi kertaa vuodessa.

Citywork Avustajapalvelut pyrkii minimoimaan palveluihin ja hoitoon pääsyyn liittyvät riskit huolellisella suunnittelulla, henkilöstön riittävyyden varmistamisella ja tehokkaalla tiedonkululla. Jatkuva riskienhallinta ja seuranta tukevat toimintaa, jotta asiakkaat saavat palvelut ajallaan ja turvallisesti.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Miten varmistetaan asiakkaalle tai potilaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö saman palveluntuottajan muiden palveluyksikköjen kanssa?

Citywork Avustajapalvelut varmistaa palveluyksiköiden välisen yhteistyön hyödyntämällä yhteistä tietojärjestelmää, joka mahdollistaa asiakastietojen turvallisen ja tehokkaan jakamisen saman palveluntuottajan yksiköiden välillä. Alueiden vastuuhenkilöt tekevät tiivistä yhteistyötä koordinoidakseen asiakkaiden tarpeita ja varmistaakseen, että palvelut ovat yhtenäiset ja saumattomasti järjestetty. Jokainen palveluyksikkö tuottaa palvelua samojen ennalta määriteltyjä prosesseja. Yksiköiden henkilöstö osallistuu säännöllisiin kokouksiin, joissa käsitellään asiakkaiden palvelukokonaisuuksia, jaetaan tietoa ja sovitaan käytännön järjestelyistä. Lisäksi toimintaa ohjaavat arvot, omavalvontasuunnitelma ja laatupolitiikka, jotka varmistavat, että yksiköiden toiminta on yhtenäistä ja laadukasta.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa varmistetaan?

Citywork Avustajapalvelut varmistaa sujuvan yhteistyön muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa hyödyntämällä asiakassuunnitelmia, selkeitä viestintäkanavia ja monialaisia yhteistyöverkostoja. Hyvinvointialueen sosiaalitoimi laatii asiakkaalle palvelusuunnitelman, joka toimii palveluiden toteutuksen pohjana, ja Citywork Avustajapalvelut täydentää sitä toteuttamissuunnitelmalla, jota päivitetään tarpeen mukaan. Viestintä eri toimijoiden välillä on sujuvaa selkeiden kanavien, kuten sähköpostin, puhelimen ja sähköisten asiakastietojärjestelmien, avulla. Lisäksi palveluyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä kotihoidon, toiminta- ja fysioterapeuttien, työterveyshuollon ja muiden sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa, mikä varmistaa asiakkaan palvelukokonaisuuden laadun ja tarpeiden mukaisuuden.

Minkä tahojen kanssa palveluyksikkö muun muassa tekee monialaista yhteistyötä?

Citywork Avustajapalvelut tekee monialaista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Yhteistyötä tehdään muun muassa hyvinvointialueiden sosiaalitoimen, kotihoidon ja kuntoutuspalveluiden kanssa. Työterveyshuollon kanssa yhteistyö kohdistuu työntekijöiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin varmistamiseen. Lisäksi Citywork tekee yhteistyötä kolmannen sektorin toimijoiden, kuten järjestöjen ja muiden tukipalveluita tarjoavien tahojen kanssa. Mikäli asiakkaan palvelukokonaisuus sitä edellyttää, yhteistyötä tehdään myös muiden terveydenhuollon ammattilaisten, kuten kotisairaanhoidon ja fysioterapeuttien kanssa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö:
Nimi: Sari Pyyhtiä
Tehtävänimike: Liiketoimintajohtaja
Yhteystiedot: Puh. 044 753 3500, sähköposti: sari.pyyhtia@avustaja.fi

Mitä valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan palveluyksikkötasolla?

Valmiuden ja jatkuvuudenhallinnan toimivuus varmistetaan säännöllisesti päivitettävillä suunnitelmilla, jotka mukautetaan muuttuviin olosuhteisiin. Henkilöstölle järjestetään säännöllisiä koulutuksia ja kriisitilanneharjoituksia, joiden avulla valmiussuunnitelman mukaiset toimintatavat tulevat tutuiksi. Lisäksi varaudutaan käyttämään lisätyövoimaa, kuten sijaisia tai muun konsernin työntekijöitä sekä varmistetaan, että jokaisella työntekijällä on selkeät ohjeet poikkeustilanteissa toimimiseen. Luotettavat viestintäkanavat tukevat yhteydenpitoa kriisitilanteissa.

Asiakkaiden palveluiden jatkuvuus esimerkiksi henkilöstön sairastumistilanteissa varmistetaan monin tavoin. Palveluyksiköllä on käytössä varahenkilöstöjärjestelmä, joka aktivoidaan tarvittaessa ja sijaiset ovat tehtäviinsä perehdytettyjä. Työvuorojen joustoa hyödynnetään kiireellisimpien palvelujen turvaamiseksi, ja vuoroja priorisoidaan välttämättömien tukipalveluiden tarjoamiseen. Palvelut järjestetään ensisijaisesti niille asiakkaille, joilla on kriittisin avuntarve, ja heidän tukensa päivittäisissä toimissaan pyritään turvaamaan viipymättä. Asiakkaita ja heidän omaisiaan tiedotetaan mahdollisista muutoksista viivytyksettä ja palvelut pyritään palauttamaan suunnitelman mukaisiksi mahdollisimman nopeasti. Näillä toimenpiteillä Citywork Avustajapalvelut varmistaa, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut myös poikkeustilanteissa.

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
Henkilöstöön liittyvät riskit: Sairastumiset, lomat tai henkilöstön vaihtuvuus, jotka voivat heikentää resurssien riittävyyttä.	Keskisuuri, voi vaikuttaa palveluiden jatkuvuuteen.	Yksiköllä on varahenkilöjärjestelmä, ja sijaisia koulutetaan säännöllisesti palveluntuotantoon. Henkilöstöä kannustetaan joustamaan tilanteissa, joissa tarvitaan lisää työvoimaa. Työhyvinvoinnista huolehditaan, jotta sairastumisia ja henkilöstön vaihtuvuutta voidaan vähentää.
Teknologiset riskit: Tietojärjestelmien toimintahäiriöt, kuten asiakastietojen saatavuusongelmat.	Keskisuuri, voi vaikuttaa palveluiden jatkuvuuteen.	Käytössä on nopea tekninen tuki, joka minimoi häiriöiden keston.
Ulkoiset tekijät: Poikkeusolot, kuten luonnonkatastrofit, pandemiat tai taloudelliset kriisit.	Keskisuuri, voi vaikuttaa palveluiden jatkuvuuteen.	Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmat sisältävät toimintamallit poikkeusoloihin, kuten pandemioihin. Poikkeustilanteissa keskitytään välttämättömien palveluiden turvaamiseen ensin.

Riskienhallintaprosessia seurataan ja kehitetään osana omavalvontasuunnitelman toimeenpanoa. Riskit ja niiden hallintakeinot arvioidaan säännöllisesti, ja päivitykset dokumentoidaan jatkuvuussuunnitelmaan. Lisäksi henkilöstöä koulutetaan tunnistamaan ja raportoimaan havaitsemiaan riskejä, mikä parantaa jatkuvuudenhallinnan kattavuutta.

Näillä toimenpiteillä Citywork Avustajapalvelut varmistaa, että palvelut voidaan tuottaa laadukkaasti ja ilman keskeytyksiä myös häiriötilanteissa.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Palveluiden laadulliset edellytykset

Mitkä ovat palveluntuottajan palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat?

Palveluyksikössä käytetään systemaattisia laadunhallinnan työkaluja ja mittareita palveluiden laadun varmistamiseksi. Näitä ovat:

Asiakaspalautejärjestelmä: Asiakkailta ja heidän omaisiltaan kerätään säännöllisesti palautetta palveluiden laadusta ja asiakastyytyväisyydestä. Palaute analysoidaan ja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

Palvelusuunnitelmien seuranta: Asiakkaan kanssa laaditut suunnitelmat toimivat laadunhallinnan perusvälineinä. Suunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti, ja ne päivitetään tarvittaessa vastaamaan asiakkaan muuttuvia tarpeita.

Tarkistuslistat ja standardoidut työprosessit: Palveluiden toteutuksessa käytetään tarkistuslistoja ja standardoituja työprosesseja, jotka varmistavat yhtenäisen ja laadukkaan toiminnan. Näillä varmistetaan, että kaikki keskeiset asiat huomioidaan palveluprosessin eri vaiheissa.

Sisäiset auditoinnit: Palveluyksikössä suoritetaan säännöllisiä auditointeja, joilla arvioidaan palvelun laatua ja toiminnan lainmukaisuutta.

Avainmittarit: Laadun mittaamiseen käytetään konkreettisia mittareita, kuten asiakastyytyväisyysindeksiä, henkilöstön työhyvinvointikyselyitä, poikkeamaraporttien määriä sekä palveluiden kattavuuden ja saatavuuden seurantaa.

Palveluiden laadun varmistaminen

Palveluiden laatu varmistetaan kattavan laatupolitiikan avulla, joka perustuu jatkuvaan seurantaan, arviointiin ja parantamiseen. Ensinnäkin henkilöstön osaamista kehitetään säännöllisillä koulutuksilla, joissa käsitellään muun muassa asiakaspalvelun laatua, turvallisuuskäytäntöjä ja palveluprosessien hallintaa.

Toiseksi palveluprosessit toteutetaan asiakaskeskeisesti, ja kaikki palvelut dokumentoidaan huolellisesti. Asiakastiedot kirjataan järjestelmällisesti sähköisiin tietojärjestelmiin, jotka varmistavat tiedonkulun ja mahdollistavat nopean pääsyn palvelun tuottamiseen tarvittaviin tietoihin.

Kolmanneksi poikkeamien ja vaaratilanteiden hallinta on keskeinen osa laadun varmistamista. Kaikki havaittavat poikkeamat raportoidaan ja käsitellään organisaation sisäisten prosessien mukaisesti. Korjaavista toimenpiteistä tehdään yksityiskohtaiset suunnitelmat, ja niiden vaikutuksia seurataan johdon toimesta. Lisäksi asiakaspalautteiden ja mittareiden tuloksia analysoidaan säännöllisesti, ja niiden pohjalta tehdään kehittämistoimenpiteitä. Näin palveluyksikkö varmistaa, että toiminta vastaa asiakkaiden odotuksia ja lakisääteisiä vaatimuksia, ja että palveluiden laatu pysyy korkealla tasolla.

Asiakastyytyväisyyskyselyt

Eri ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Säännöllisesti eri tavoin kerätty palaute on tärkeää yksikön ja palvelun kehittämisessä. Valtakunnallisilla asiakas- ja työskentelykokemuskyselyillä kartoitetaan kotiin tuotettavien tukipalvelujen toimivuutta ja laadukkuutta eri vastaajaryhmissä. Kysely lähetetään 2 kertaa vuodessa sähköisesti hyvinvointialueille, palvelun saajille ja työntekijöille. Yksittäiset asiakaspalautteet saadaan tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla.

Tyytyväisyyskyselyn tulokset analysoidaan alueittain sekä yhtiötasolla. Tulosten perusteella sekä alueet että toimialan johto tekevät 2-vuotisen kehittämissuunnitelman, jossa on kuvattuna mm. kehitettävät asiat, tavoitteet ja aikataulu sekä vastuuhenkilöt. Suunnitelman toteutumista seurataan alueilla ja toimialan kehittämisryhmässä 2-3 kertaa vuodessa. Lisäksi tulokset käsitellään johdon katselmuksissa. Asiakaspalautteet sekä niiden perusteella tehdyt kehitystoimenpiteet käydään läpi myös kaikkien työntekijöiden kanssa.

Yksittäiset palautteet käsitellään, kirjataan ja mikäli parannusehdotus muuttaa toimintaa, varmistetaan sen käyttöönotto. Palautteen ollessa positiivinen, palaute välitetään asianosaisille

henkilöille. Mikäli palaute on negatiivinen, esim. korjaava tai kriittinen palaute, se kirjataan ja käsitellään laatupoikkeamana. Yksittäiset laatupoikkeamat käsitellään ensin sisäisesti aluetoimistolla ja poikkeaman käsittelystä vastaa vastaava hoitaja ja palvelupäällikkö. Laatupoikkeaman ollessa merkittävä tai edellyttäessä muutoksia laatupolitiikkaan, ilmoitetaan poikkeamasta liiketoimintajohtajalle ja toimitusjohtajalle.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden palautteiden perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Toiveiden mukaisesti toiminnassa on panostettu vielä entistäkin enemmän matalan kynnyksen yhteydenpitoon.

Kuka vastaa palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta ja miten riskienhallinta on organisoitu?

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa **liiketoimintajohtaja Sari Pyyhtiä**, joka johtaa riskienhallintaprosessia yhdessä palvelupäälliköiden ja muun johdon kanssa.

Riskienhallinta on organisoitu seuraavasti:

Prosessin integraatio: Riskienhallinta on osa omavalvontasuunnitelmaa ja päivittäistä toimintaa.
Tunnistaminen ja arviointi: Henkilöstöä koulutetaan tunnistamaan ja raportoimaan riskejä esimerkiksi poikkeamaraporttien avulla.
Korjaavat toimenpiteet: Riskit käsitellään säännöllisissä palavereissa ja niihin tehdään suunnitelmallisia, dokumentoituja korjauksia.

Miten palveluyksikön palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti?

Palveluyksikön asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti monitasoisella lähestymistavalla, joka kattaa ennaltaehkäisyn, toiminnan seurannan ja nopean reagoinnin mahdollisiin poikkeamiin. Ensimmäinen keskeinen osa-alue on huolellinen henkilöstön rekrytointi, perehdytys ja jatkuva koulutus. Kaikki työntekijät perehdytetään organisaation omavalvontasuunnitelmaan, asiakasturvallisuusohjeisiin sekä palveluprosessien vaatimuksiin.

Säännölliset täydennyskoulutukset varmistavat, että henkilöstö tuntee lainsäädännön, parhaat käytännöt ja turvallisuusprotokollat.

Päivittäisen toiminnan tasolla turvallisuus varmistetaan selkeillä ohjeistuksilla ja prosessikuvauksilla. Esimerkiksi asiakkaan palvelusuunnitelmaan perustuva toteuttamissuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa työntekijöiden päivittäistä toimintaa. Näiden suunnitelmien avulla varmistetaan, että palvelut vastaavat asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja että turvallisuusnäkökohdat otetaan huomioon kaikissa tilanteissa. Lisäksi henkilöstö käyttää asianmukaisia työvälineitä ja noudattaa tarkasti välineiden käyttöohjeita asiakkaalta saamien ohjeiden mukaisesti.

Vaaratapahtumien ehkäisyyn ja hallintaan on käytössä ennakoivat menettelytavat, kuten riskienhallinnan työkalut ja vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusjärjestelmä. Kaikki havainnot käsitellään moniammatillisessa tiimissä, joka arvioi tapahtuman syyt ja laatii korjaavat toimenpiteet. Näiden toimenpiteiden toteutusta ja vaikuttavuutta seurataan johdon katselmuksissa ja osana omavalvontaprosessia.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta tukee myös sujuva tiedonkulku. Asiakkaiden terveydentilaa ja palvelutarpeita koskevat tiedot kirjataan ajantasaisesti sähköiseen asiakastietojärjestelmään, jotka mahdollistavat tietojen turvallisen ja tehokkaan jakamisen toimijoiden kesken. Lisäksi yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa varmistaa, että asiakkaan palvelukokonaisuus pysyy yhtenäisenä ja turvallisena.

Kaikkien poikkeamatilanteiden, kuten asiakkaan tapaturmien tai hoidossa havaittujen riskien, osalta noudatetaan organisaation valmiussuunnitelmia ja toimintaohjeita. Henkilöstö raportoi välittömästi kaikki turvallisuuteen vaikuttavat tilanteet, ja johto arvioi niiden vaikutukset sekä toteuttaa tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Näillä käytännöillä Citywork Avustajapalvelut varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuuden jatkuvan parantamisen ja korkean laadun palvelutoiminnassaan.

Riskien tunnistaminen / Ilmoitusvelvollisuus

Koko henkilöstöllä on valvontalakiin perustuva velvollisuus tehdä ilmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatupolitiikan mukaisesti, kuten aikaisemmin kuvattu riskienhallinta osiossa. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdistu koskaan kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

Palveluyksikön henkilöstölle on tarjolla selkeät ja helposti saatavilla olevat menettelytavat asiakasturvallisuuteen kohdistuvien riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien ilmoittamiseksi. Työntekijät voivat raportoida havaitsemansa asiat joko suullisesti esihenkilölleen tai kirjallisesti sähköpostin välityksellä. Tavoitteena on turvata helppo ja luottamuksellinen ilmoittaminen, ja siihen kirjataan tarkat tiedot havaitusta ongelmasta, sen vaikutuksista ja mahdollisista toimenpide-ehdotuksista.

Jokaiselle työntekijälle annetaan perehdytyksen yhteydessä selkeät ohjeet ilmoitusmenettelyistä, ja käytäntöjä kerrataan säännöllisissä palavereissa. Ilmoituskynnystä pyritään madaltamaan korostamalla organisaation syyllistämättömän kulttuurin periaatteita, jossa epäkohtien esille tuominen nähdään positiivisena kehittämisen ja turvallisuuden parantamisen mahdollisuutena.

Havaitut asiat käsitellään välittömästi esihenkilön toimesta, ja tarvittaessa ne viedään palvelupäälliköiden tai liiketoimintajohtajan arvioitavaksi. Raportoiduista poikkeamista laaditaan analyysi, jossa selvitetään ongelman taustatekijät ja kehitetään korjaavat toimenpiteet. Näiden toteutumista seurataan osana organisaation omavalvontaa, ja mahdolliset muutokset dokumentoidaan omavalvontasuunnitelmaan. Näin varmistetaan, että henkilöstö voi tuoda turvallisesti ja tehokkaasti esille asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintoja, ja että ne käsitellään organisaatiossa asianmukaisesti, nopeasti ja vaikuttavasti.

Asiakkaiden ja omaisten esille tuotujen havaitsemiensa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien käsittely.

Palvelunsaaja tai hänen omaisensa ottaa yhteyttä Citywork Avustajapalveluiden toimihenkilöihin tai muuhun organisaatioon ja ilmoittaa epäkohdasta.

Palautteen voi antaa:
•Suullisesti (puhelimessa, palaverissa, avustusvuorossa)
•Sähköpostilla
•Kirjeitse
•www-sivujen kautta
•Asiakastyytyväisyyskyselyssä

Laatupoikkeamat havainnut toimihenkilö vastaa laatupoikkeamaraportin tekemisestä ja raportti välitetään palvelupäälliköille.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus. Ilmoitus tehdään kaikista avustus- ja tukipalveluun liittyvistä 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 laatupoikkeamaraporttiin. Raportti toimitetaan analysoitavaksi ja käsiteltäväksi laatupolitiikassa kuvatun palaverikäytännön mukaisesti. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin. Laatupoikkeamista tehdään yhteenveto kaksi kertaa vuodessa ja ne käsitellään konsernitasolla laatupolitiikan mukaisesti.

Korjaavat toimenpiteet

Riski- ja poikkeamatilanteiden dokumentointi ja analysointi pyrkii estämään samankaltaisten tai vastaavanlaisten tapahtumien toistumisen sekä edesauttaa ehkäiseviä toimenpiteitä. Riski- ja poikkeamatilanteiden ratkaisuista ovat vastuussa toimitusjohtaja, liiketoimintajohtaja, palvelupäälliköt sekä laatujohtaja niissä tilanteissa, joissa asia edellyttää johdon tai hallituksen päätöstä. Vastuussa ovat viimekädessä yhtiön hallituksen jäsenet.

Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat ja poikkeamat käsitellään seuraavien periaatteiden mukaan:

1. keskitymme työympäristön ja toiminnan jatkuvaan kehittämiseen
2. pohdimme yhdessä, miksi tilanne tapahtui ja selvitämme syyt tilanteen takana
3. kehitämme toimintaa, että vastaava tilanne ei toistuisi
4. dokumentoimme tilanteen, korvaat toimenpiteet ja seurannan
5. hyväksymme inhimilliset virheet ja erehdykset; kaikki tekevät virheitä
6. tuomme tilanteet avoimesti esille ja keskustelemme toiminnan jatkuvasta kehittämisestä

Kaikki havaitut vaaratilanteet käsitellään koko henkilöstön kanssa säännöllisissä tiimipalavereissa tai koulutustilaisuuksissa. Näissä tilaisuuksissa vaaratilanteiden syyt, vaikutukset ja ehkäisytoimenpiteet käydään avoimesti läpi, jotta kaikki työntekijät voivat oppia tapahtuneesta ja parantaa omaa työskentelyään. Yhteinen käsittely tukee myös organisaation turvallisuuskulttuurin vahvistumista.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

Riski- ja poikkeamatilanteet viestitään toimihenkilöille säännöllisesti toimipaikan palavereissa. Palvelupäälliköt vastaavat tiedottamisesta työntekijöille ja palvelun saajille ja asiakkailleen hyvinvointialueilla. Mikäli asia edellyttää koko yhtiön viestintää, tiedotuksesta vastaa toimitusjohtaja Ville Kulmala.

Menettelytavat asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa

Asiakasturvallisuus varmistetaan Citywork Avustajapalveluissa systemaattisin toimenpitein. Uusien asiakkaiden kohdalla suoritetaan kattava kartoitus, jossa tunnistetaan mahdolliset riskit ja palvelutarpeet. Henkilöstö seuraa ja raportoi päivittäisessä työssään havaitsemiaan turvallisuusriskejä, mikä mahdollistaa nopean reagoinnin ja ennakoivan riskienhallinnan. Palveluprosesseissa käytetään tarkkoja ennalta suunniteltuja prosesseja, jotka varmistavat, että kaikki turvallisuuteen liittyvät käytännöt toteutuvat yhdenmukaisesti. Poikkeamat ja vaaratilanteet dokumentoidaan laatupoikkeamaraportteihin, ja näiden tietojen perusteella kehitetään toimintaa edelleen.

Henkilöstö saa säännöllistä koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä aiheista, kuten riskienhallintakäytännöistä ja turvallisten toimintamallien toteuttamisesta. Asiakkailta kerätty palaute analysoidaan ja hyödynnetään toiminnan parantamisessa. Näin Citywork Avustajapalvelut varmistaa turvallisen ja laadukkaan palvelun kaikille asiakkailleen.

Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu

Citywork Avustajapalveluiden palvelut tuotetaan asiakkaiden kotiin ja kodin ulkopuolelle.

Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat, niiden turvallisuus ja soveltuvuus tarkoitukseensa

Citywork Avustajapalveluiden käytössä olevat toimitilat ovat toimistotiloja, joissa suoritetaan palveluiden hallintaa, henkilöstön koulutusta ja asiakaspalvelua. Näissä tiloissa on:

- Ergonomiset työpisteet henkilöstön turvallisuuden ja mukavuuden takaamiseksi.
- Vakiovarustetut neuvotteluhuoneet ja perehdytyskäyttöön sopivat tilat.
- Säilytystilat asiakirjoille ja toiminnassa käytettäville välineille, joissa varmistetaan tietoturva ja turvallinen käyttö.

Kaikki tilat täyttävät lakisääteiset vaatimukset ja ovat tarkoituksenmukaisia niiden käyttötarkoitukseen nähden.

Kotiin tuotettavat tukipalvelut tuotetaan asiakkaiden omissa kodeissa tai kodin ulkopuolella. Terveellisyyteen vaikuttaviin sekä kemiallisiin ja mikrobiologisiin epäpuhtauksiin että fysikaalisiin olosuhteisiin, kuten muun muassa sisäilman lämpötilaan ja kosteuteen, meluun (ääniolosuhteet), ilmanvaihtoon (ilman laatu), säteilyyn ja valaistukseen puututaan epäkohtien tullessa ilmi tekemällä yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta 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 työnjohdollisessa asemassa työntekijään nähden ja näin ollen vastuussa em. asioiden perehdyttämisestä. Citywork Avustajapalveluilla on päivystysnumero, johon niin palvelun saajat kuin työntekijät voivat soittaa. Riskien arviointi on lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Citywork -yhtiön tietosuojavastaavana toimii
Tiina Salokangas
Talous- ja hallintojohtaja
Puh. 050 569 4230
Citywork Group Oy

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain vaatimusten huomioiminen palveluyksikön toiminnassa

Palveluyksikössä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ((EU) 2016/679) ja Suomen tietosuojalakia (1050/2018). Tietosuojan keskeiset periaatteet ovat lainmukaisuus, läpinäkyvyys ja tarkoituksenmukaisuus, eli henkilötietoja käsitellään vain lainsäädännön sallimiin tarkoituksiin. Tietojen minimoinnin periaatteen mukaisesti asiakkaiden tietoja kerätään ja käsitellään vain siinä määrin kuin palvelun tuottaminen vaatii. Tietosuojan osoitusvelvollisuus edellyttää yksiköltä tietosuojakäytäntöjen dokumentointia, jotta noudattaminen voidaan tarvittaessa todistaa. Rekisteröidyille tiedotetaan heidän oikeuksistaan, ja heillä on mahdollisuus tarkastaa, korjata tai poistaa tietojaan lainsäädännön puitteissa.

Henkilöstön ohjeistus ja tietosuojaosaamisen varmistaminen

Kaikki asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevat ohjeet ovat saatavilla sisäisessä ohjeistuksessa, ja ne jaetaan henkilöstölle perehdytyksen yhteydessä. Päivitetyt ohjeet viestitään tiedoksi henkilökunnalle sähköpostitse ja palavereissa. Tietosuojaosaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla, joissa käsitellään tietosuojaa ja tietoturvaa. Työntekijät harjoittelevat toimintaa tietoturvaloukkaustilanteissa ennalta määriteltyjen toimintamallien mukaisesti, ja yksiköllä on tietosuojavastaava, joka vastaa tietosuoja-asioiden neuvonnasta ja valvonnasta. Kaikki tietoturvaloukkaukset raportoidaan välittömästi tietosuojavastaavalle, dokumentoidaan huolellisesti ja tarpeen mukaan ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle ja asianosaisille.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Kaikki asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen perustuvat tarkkoihin ohjeisiin, jotka kuuluvat jokaisen työntekijän perehdytykseen ja jatkuvaan koulutukseen. Näihin ohjeisiin sisältyy tietojen oikeellisuuden, salassapidon ja pääsynhallinnan varmistaminen. Asiakkaalla on oikeus pyytää omien tietojensa tarkistamista kirjallisesti, ja tiedot toimitetaan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tarvittaessa tietoja korjataan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tietojen

luovuttaminen sivullisille tapahtuu vain laillisin perustein, kuten viranomaismääräyksestä, ja aina asiakkaan suostumuksella, ellei laki toisin määrää.

Kirjausjärjestelmät ja tietojen arkistointi

Käytössämme oleva järjestelmä asiakastiedoille (avustuskäyntitiedot, toteuttamissuunnitelmat, maksusitoumukset) on Tuntinetti (Tustor International Oy), y-tunnus 1739527-2. Kyseessä on Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksytty B-luokan järjestelmä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla. Lisäksi hyödynnämme hallinnon tehtävissä, mukaan lukien asiakassuhteiden hallinnassa, ulkoistettuja pilvipohjaisia Microsoftin tuottamia asiakirjanhallinta- ja sähköpostipalveluja. Tällä hetkellä henkilökohtaisen avun palvelustapahtumista ei tehdä kirjauksia.

Käsittelemme Avustettavien henkilötietoja niin pitkään kuin toteutamme hyvinvointialueiden puolesta sosiaalipalveluita Avustettaville. Arkistoinnissa noudatamme aina hyvinvointialueen ohjeistuksia.

Muiden Rekisteröityjen henkilötietojen osalta noudatamme tietosuojailmoituksessa ilmoitettuja säilytysaikoja.

Tietosuojan toteutumisen seuranta ja ohjeiden noudattaminen

Tietosuojan toteutumista seurataan säännöllisillä auditoinneilla ja tarkastuksilla, joissa arvioidaan käytäntöjen ja asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuutta. Tietosuojavastaava seuraa tietosuojan noudattamista ja raportoi johdolle havainnoistaan ja tarvittavista parannuksista. Mahdolliset ohjeistusten tai viranomaismääräysten rikkomiset käsitellään viipymättä, ja niiden toteutumista valvotaan tarkasti.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat siitä, että henkilöstö noudattaa tietosuojaohjeita päivittäisessä työssään. Jos ohjeistuksia rikotaan, tilanteesta tehdään selvitys ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Näin varmistetaan, että palveluyksikön toiminta täyttää kaikki tietosuojaan ja asiakasturvallisuuteen liittyvät vaatimukset.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön varmistaminen

Käytössämme oleva järjestelmä asiakastiedoille (avustuskäyntitiedot, toteuttamissuunnitelmat, maksusitoumukset) on Tuntinetti (Tustor Interna-tional Oy), y-tunnus 1739527-2. Kyseessä on Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksytty B-luokan järjestelmä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla. Lisäksi hyödynnämme hallinnon tehtävissä, mukaan lukien asiakassuhteiden hallinnassa, ulkoistettuja pilvipohjaisia Microsoftin tuottamia asiakirjanhallinta- ja sähköpostipalveluja. Tällä hetkellä henkilökohtaisen avun palvelustapahtumista ei tehdä kirjauksia. Järjestelmien käytettävyyttä, tietoturvaa ja toiminnallisuutta arvioidaan säännöllisesti sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla, jotta niiden tehokas ja turvallinen käyttö voidaan taata.

Henkilöstön koulutus ja osaamisen ylläpito tietojärjestelmien käytössä

Kaikki uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmien käyttöön heti työn alkaessa. Lisäksi henkilöstölle järjestetään säännöllisiä koulutuksia järjestelmien uusista ominaisuuksista ja tietoturvakäytännöistä. Ohjeet järjestelmien käytöstä pidetään ajan tasalla ja jaetaan henkilöstölle helposti saatavilla olevissa kanavissa, kuten sisäisissä portaaleissa. Mahdollisiin ongelmatilanteisiin tarjotaan teknistä tukea, joka auttaa työntekijöitä ratkaisemaan haasteet nopeasti ja tehokkaasti.

Tietoturvasuunnitelman laadinta ja päivittäminen

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu palveluyksikössä, ja sitä päivitetään vuosittain tai aina tarpeen mukaan, esimerkiksi järjestelmien muuttuessa. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön tietosuojavastaava, joka seuraa suunnitelman ajantasaisuutta ja käytännön toteutumista.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen

Rekisterinpitäjä vastaa siitä, että asiakastietoja käsitellään asianmukaisesti ja että tietosuojaperiaatteita noudatetaan kaikissa palveluyksikön toiminnoissa. Ostopalveluiden ja alihankinnan osalta sopimuksissa määritellään, että myös alihankkijoiden on noudatettava tietosuojalainsäädäntöä.

Ilmoitusvelvollisuus tietoturvahäiriöistä ja poikkeamista

Kaikki tietojärjestelmissä ilmenneet olennaiset poikkeamat ja häiriöt ilmoitetaan Valviralle asiakastietolain 90 § mukaisesti. Näistä ilmoituksista ja niiden dokumentoinnista vastaa tietosuojavastaava. Häiriötilanteissa otetaan käyttöön ennalta laaditut varajärjestelyt, joilla varmistetaan toiminnan jatkuvuus ja asiakkaiden tietoturva.

Varaudutaan vikatilanteisiin ja huoltoviiveisiin

Teknologian vikatilanteisiin varaudutaan esimerkiksi käyttämällä manuaalisia prosesseja väliaikaisesti. Palveluyksikössä on myös tekninen tuki, joka on valmiina reagoimaan nopeasti mahdollisiin häiriöihin ja palauttamaan järjestelmät normaalitoimintaan.

Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja yksityisyyden suoja

Teknologian soveltuvuus arvioidaan asiakkaan tarpeiden mukaan, esimerkiksi hänen toimintakykynsä ja itsemääräämisoikeutensa huomioiden. Asiakkaan tiedot käsitellään aina luottamuksellisesti, ja hänen suostumuksensa varmistetaan ennen teknologian käyttöä.

Ennen teknologian käyttöönottoa asiakkaalle kerrotaan selkeästi, mitä tietoja hänestä kerätään, mihin niitä käytetään ja kuka niitä käsittelee. Informointi tapahtuu sekä kirjallisesti että suullisesti, jotta asiakas ymmärtää täysin teknologian hyödyntämisen vaikutukset ja sen tarkoituksen.

Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Katri Suvitie
Palvelupäällikkö
puh. 040 663 1802

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi hygieniakäytännöt. Työohjeissa korostetaan käsihygienian merkitystä.

Työntekijät käyttävät käsidesiä asiakkaiden luona sekä kertakäyttökäsineitä hoitotilanteissa. Tartuntatautien ehkäisemiseksi seuraamme voimassa olevia ohjeita ja toimimme annettujen ohjeiden mukaan. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa täsmäkoulutusta. Erilaisista epidemiatilanteista ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä tehdään aina erilliset ohjeet.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Mikäli on kysymys kiireellisestä tapauksesta tai kuolemantapauksesta, työntekijä ottaa yhteyttä hätänumeroon 112 sekä omaan lähiesihenkilöönsä.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuraaminen.

Palvelun saajan terveyden ja hyvinvoinnin tilaa seurataan avustuskäyntien yhteydessä, ja tarvittaessa yhteistyötä tehdään mm. kotihoidon kanssa. Vastuu asiakkaiden terveyden edistämisestä ja seuraamisesta on kuitenkin hoitotyön ammattilaisilla sekä asiakkaalla itsellään.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaaminen.

Terveyden- tai sairaanhoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin tukipalveluihin.

Hygieniakäytännöt

Yleinen hygieniatason seuraaminen, varmistaminen ja asiakkaiden tarpeita vastaavien hygieniakäytäntöjen toteutuminen annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti. Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi hygieniakäytännöt. Työohjeissa korostetaan käsihygienian merkitystä. Jos palvelun saajalla todetaan sairaalabakteeri, tarvitaan työssä erityisiä suojavarusteita työntekijän suojelemiseksi. Hygieniakäytännöistä laaditaan jokaiselle asiakaskohtainen ohje.

Jotta voimme pitää itsemme sekä toisemme terveenä, ohjeistamme työntekijöitämme noudattamaan voimassa olevia esim. THL:n sekä STM:n antamia ohjeistuksia.
Poikkeustilanteessa toimimme sen hetkisten ohjeistusten mukaisesti.

Yhteyshenkilö hyvinvointialueen tartuntatautiviranomaiselle: palvelupäällikkö Katri Suvitie puh. 040 663 1802.

Asuinhuoneiden ja tilojen siivouksen järjestäminen.

Avustaja voi auttaa asiakasta päivittäisissä toimissa, kuten pienissä kodinhoidollisissa tehtävissä asiakkaan siivousvälineillä asiakkaan kotona, jossa palvelu toteutetaan. Erikoissiivoukset tai ammattisiivous ei kuulu Citywork Avustajapalveluiden tuottamiin palveluihin.

Pyykkihuollon järjestäminen.

Pyykkihuolto määräytyy työkohteen mukaan ja suoritetaan asiakkaan siivousvälineillä asiakkaan kotona, jossa palvelu toteutetaan.

Henkilökunnan perehdytys puhtaanapitoon ja pyykkihuollon toteuttamiseen.

Palvelut tuotetaan asiakkaiden omiin koteihin. Työntekijät saavat yleisen perehdytyksen, jonka lisäksi asiakas perehdyttää työntekijät omiin toiveisiin, tapoihin ja tottumuksiin.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoidon toteuttamisen periaatteet

Henkilökohtainen avustaja on ei-ammatillinen henkilö, eikä ole vastuussa asiakkaan lääkehoidosta, mutta voi auttaa sen toteutumisesta tietyin ehdoin. Käymme tämän läpi jokaisen asiakkaan sekä työntekijän kanssa. Alla ohjeistus työntekijöillemme.
Lääkehoito Avustajapalveluissa

Citywork Avustajapalvelut
Henkilökohtainen avustaja toimii ei-ammatillisena henkilönä eikä vastaa asiakkaiden lääkehoidosta. Henkilökohtainen avustaja voi kuitenkin antaa avustettavalle lääkkeen, jos avustettava tarvitsee apua sen ottamisessa. Edellytyksenä kuitenkin on, että avustettava pystyy itse vastaamaan lääkehoidosta ja muun muassa tarkistamaan lääkkeen ja annoksen oikeellisuuden. Alla lääkehoitoasia avattuna tarkemmin.

PALVELUIDEN SISÄLTÖ JA TOIMINTATAVAT
Citywork Avustajapalvelut Oy tuottaa henkilökohtaisen avustamisen pal-veluita.

Henkilökohtaisen avustamisen palvelut sisältävät vaikeavammaisen hen-kilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella:
1) päivittäisissä toimissa;
2) työssä ja opiskelussa;
3) harrastuksissa;
4) yhteiskunnallisessa osallistumisessa; tai
5) sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan 1 momentissa tarkoitettuja toimia suorittaessaan. Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa.

AVUSTAMINEN LÄÄKKEIDEN OTTAMISESSA

Avustaja voi avustaa vaikeavammaista hänen itsensä hoidettavaksi annetussa ja hänen päivittäisiin toimiinsa kuuluvassa lääkinnässä avustettavan itse valitsemalla tavalla edellyttäen, että avustettavalla henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa. Avustettavan itsenä hoidettavaksi annetussa lääkinnässä voi avustaa seuraavien ehtojen täyttyessä:

Avustettava tietää
mitä lääkettä/lääkkeitä hän haluaa ottaa
milloin hän haluaa ottaa lääkettä/lääkkeitä
kuinka paljon lääkettä/lääkkeitä hän haluaa ottaa
miten hän haluaa ottaa lääkkeen/lääkkeet

Avustettava määrittää miten lääkkeen/lääkkeiden ottamisessa avustetaan ja miten avustus toteutetaan

Avustajalla ei ole syytä epäillä avustettavan voimavarojen riittävyyttä lääkevalintojen ja avun sisällön ja toteutustavan määrittämisen suhteen.

OSAAMISEN VARMISTAMINEN AVUSTETTAESSA LÄÄKKEIDEN OTOSSA JA LÄÄKEHOIDON OSAAMISEN VARMISTAMINEN JA YLLÄPITÄMINEN

Citywork Avustajapalvelut Oy:n palvelutuotantoon osallistuville henkilöille annetaan yleinen informaatio avustamisen ja lääkehoidon toteuttamisen rakenteisiin ja vastuunjakoihin. Työntekijät perehdytetään heidän mahdollisuuksiinsa osallistua vastuulääkärin luvalla lääkehoitoon niin kutsutuissa lääkehoidon epätyypillisissä tilanteissa. Muuhun lääkehoitoon osallistuminen kielletään ja palveluhenkilöille annetaan ohjeet heidän valtuutensa ylittävien lääkehoitokysymysten hoitamiseksi. Lääkehoidon säännöstöä käsitellään palvelutuotantoon

osallistuvien henkilöiden kanssa aina kysymysten noustessa esille ja säännön mukaisesti järjestet-ävissä koulutustapahtumissa.

ORGAANISAATIO JA VASTUU

Citywork Avustajapalvelut Oy:n vastuuhenkilö vastaa siitä, että kaikille palveluiden tuottamiseen osallistuneille henkilöille on annettu tämän lääkehoitosuunnitelman mukainen informaatio ja toimintaohjeet. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että osaamista ylläpidetään keskusteluin ja koulutustapahtumin.

TOIMINTAOHJEET VALTUUDET YLITTÄVÄSSÄ LÄÄKEHOITOTILANTEESSA

Kieltäydy avustamasta lääkehoidossa, jos edellä mainitut ehdot 1, 2 ja 3 eivät täyty, eikä sinulla ole vastuulääkärin nimenomaista lupaa suorittaa käsillä olevaa lääkehoitoa.

Akuuteissa tilanteissa soita hätäkeskukseen ja noudata hätäkeskuksen ohjeita.

Kiireettömissä tilanteissa ole yhteydessä lääkehoidosta vastaaviin henkilöihin järjestyksessä omainen, hoitaja, lääkäri. Raportoi kaikki lääkehoitovaltuustilanteet alueesi vastuuhenkilölle.

Yksikössä on laadittu lääkehoitosuunnitelma, jonka toteutumista seurataan säännöllisesti ja sen päivittämisestä vuosittain on huolehdittu

Lääkehoito ei kuulu tuottamiimme palveluihin.

Tukipalvelut tuotetaan asiakkaiden kotiin. Asiakkaat vastaavat omasta lääkehoidostaan.

Lääkinnälliset laitteet

Citywork Avustajapalvelut ei hanki palvelun saajien apuvälineitä. Laitekohtainen työntekijöiden perehdyttäminen tehdään laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön riittävyys ja osaaminen: Puutteellinen henkilöstöresurssi tai osaamisen riittämättömyys voi heikentää palveluiden laatua	Keskisuuri, voi vaikuttaa turvallisuuteen ja laatuun heikentävästi	Henkilöstön riittävyys varmistetaan selkeillä rekrytointiprosesseilla ja joustavilla työjärjestelyillä. Henkilöstölle tarjotaan riittävästi perehdytystä ja koulutusmahdollisuuksia.
Tiedonkulun katkokset: Asiakastietojen puutteellinen tai viivästynyt jakaminen voi johtaa virheisiin palvelun toteutuksessa.	Keskisuuri, voi vaikuttaa turvallisuuteen ja laatuun heikentävästi	Palveluprosessien varmuus taataan yhtenäisillä prosesseilla ja selkeiden ohjeistusten avulla.
Poikkeamat palveluprosesseissa: Epäjohdonmukaisuudet esimerkiksi asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien toteuttamisessa voivat johtaa tyytymättömyyteen tai turvallisuusriskeihin.	Keskisuuri, voi vaikuttaa turvallisuuteen ja laatuun heikentävästi	Tiedonkulun katkosten estämiseksi käytetään yhteistä sähköistä asiakastietojärjestelmää ja tiedonvaihto varmistetaan säännöllisillä tiimipalavereilla.

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 sijaisten käyttö

Palveluyksikön henkilöstö koostuu osaavasta ja sitoutuneesta hallinon henkilöstöstä sekä avustajista, jotka on mitoitettu asiakkaiden ja palvelutarpeen mukaisesti. Yksikössä työskentelee vakituista sekä keikkailevaa henkilöstöä, ja sijaisia käytetään tilanteissa, joissa henkilöstöresursseja tarvitaan lisää. Rekrytoimme jatkuvasti toimialan osaajia palvelun saajan tarpeiden mukaan. Vuosiloma-aikoihin varaudutaan aloittamalla kesätyörekrytoinnit helmi-maalikuussa.

Valtakunnallisesti yrityksessä työskentelee tällä hetkellä yli 600 henkilökohtaista avustajaa. Henkilökohtaisen avustajan työ on ei-ammatillista, eikä siinä ole ammatillisen kelpoisuuden vaateita. Rekrytoimme henkilökuntaa toiminnan kasvaessa tarpeen mukaan. Henkilökunnan (hallintohenkilöt sekä tuki- ja muissa tehtävissä toimivat) määrä henkilötyövuosina on noin 20 henkilöä.

Riittävän henkilöstömäärän varmistaminen

Alueiden esihenkilöt varmistavat henkilöstöresurssien riittävyyden suunnittelemalla työvuorot huolellisesti ja seuraamalla jatkuvasti asiakasmäärän ja palvelutarpeen muutoksia. Mikäli lisähenkilöstöä tarvitaan, varaudutaan tilanteeseen sijaisjärjestelyillä. Lisäksi palveluntuottaja seuraa asiakaspalautteita ja henkilöstön kuormitustasoja, jotta mahdollisiin resurssipuutteisiin voidaan reagoida nopeasti. Ennakoiva riittävän sijaispoolin ylläpito ja nopea rekrytointiprosessi on vahvuuksiamme.

Sähköinen Avustaja.fi -järjestelmämme kerää ympäri vuorokauden profiileja avustajan tehtävistä kiinnostuneista ja minimoi rekrytointiin kuluvaa aikaa. Järjestelmä auttaa löytämään jo alustavasti avustettavalle sopivimmat avustajat sekä sijaiset profiileista ottaen huomioon mm. avustettavan mieltymykset, avuntarpeet ja harrastukset sekä mm. sijaisen kokemuksen, taidot ja harrastukset. Otamme yhteyttä kaikkiin avustajaehdokkaisiin ja haastattelemme potentiaaliset hakijat ensi tilassa.

Sijaiset löytyvät profiilipankistamme helposti ja nopeasti. Avustajamme allekirjoittavat tärkeät arvomme ja haluavat tehdä työtä, jolla on merkitystä. Kartoitamme jokaisen avustettavan tilanteen, jotta pystymme yhdistämään oikean avustajan ja avustettavan. Toiminnan ytimessä on aina ihminen.

Akuuttien sijaistarpeiden osalta olemme kehittäneet varallaolomallin varmistamaan sijaistuksien toimivuuden.

Citywork Avustajapalveluilla on käytössään päivystysjärjestelmä, johon voi olla yhteydessä normaalien työaikojen ulkopuolella. Sijaiset ja avustettavat voivat olla yhteydessä kiireellisissä asioissa päivystysnumeroon myös ilta- ja yöaikaan sekä viikonloppuisin ja juhlapyhinä.

Rikostaustan selvittäminen

Työntekijöiden, myös sijaisten luotettavuus selvitetään ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Työhön valittavien työnhakijoiden luottotiedot tarkistetaan. Pyydämme suosituksia aiemmilta työnantajilta, esihenkilöiltä tai työkavereilta. Mikäli palvelunsaaja on alaikäinen tai kohteessa, jossa palvelu tuotetaan, on alaikäisiä lapsia, tarkistetaan työnhakijalta lisäksi rikosrekisteriote. Lisäksi 1.1.2024 voimaan tulleen lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta mukaisesti sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajalla on oikeus, ja vähintään 3 kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote, jos työtehtäviin kuuluu pysyväisluontoisesti ja olennaisesti iäkkäiden kanssa toimimista.

1.1.2025 lähtien palveluntuottajan tulee pyytää avustajalta nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun avustaja palkataan työhön, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu vammaispalvelulain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa vammaisen henkilön kanssa. (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Henkilöstön riittävyyden toimintamallit

Henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi käytössä on joustavat työvuorokäytännöt ja valmiussuunnitelmat. Tarvittaessa lisäresurssit hankitaan sijaisjärjestelyillä ja painotamme tekemisessämme aina ennakoivaa toimintaa. Mikäli henkilöstöä ei ole riittävästi, toimintaa priorisoidaan niin, että välttämättömät palvelut tuotetaan ensin. Näissä tilanteissa johdon vastuuhenkilöt ohjaavat toimintaa ja tekevät päätökset resurssien kohdentamisesta.

Henkilöstön koulutus, perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen

Henkilöstön asianmukainen koulutus ja osaaminen varmistetaan kattavalla perehdyttämisellä ja jatkuvan koulutuksen avulla. Hallinnon työntekijöille järjestetään säännöllisesti ammatillisia täydennyskoulutuksia, joissa käsitellään esimerkiksi uusinta lainsäädäntöä, tietosuojaa ja asiakasturvallisuutta. Perehdytysprosessissa varmistetaan, että työntekijät tuntevat työtehtävänsä, käytettävät välineet ja yksikön toimintamallit.

Henkilöstön osaamisen ja toiminnan seuranta

Hyvinvointialueilta tulevia henkilöstön osaamista ja toimintaa koskevia vaatimuksia, työskentelyä ja osaamista seurataan jatkuvasti lähiesihenkilöiden toimesta. Työntekijöille annetaan palautetta suorituksistaan ja havaituista kehityskohteista. Mikäli työskentelyssä havaitaan puutteita, niihin puututaan nopeasti tarjoamalla lisäkoulutusta, henkilökohtaista ohjausta tai tarpeen vaatiessa muita tukitoimia.

Jokainen työntekijä sitoutuu suorittamaan Skholen verkkokoulutuksena suoritettavan Avustaja.fi yleisperehdytyksen sisältäen mm. kirjallisen ohjeistuksen avustamisesta lääkehuollossa ja hoitotoimenpiteissä sekä omavalvontasuunnitelman. Lisäksi jokainen työntekijä saa ennen töiden aloittamista ”Tervetuloa töihin”-perehdytysoppaan. Avustajille on myös tietoturvakoulutus sekä hätäensiapukoulutus.

Esihenkilö vastaa avustajan yleisestä ja osaksi asiakaskohtaisesta perehdytyksestä. Asiakas on kuitenkin paras perehdyttäjä omiin tapoihin, toiveisiin ja tottumuksiin sekä ns. talon tapoihin arjessa.

Kaikki hallinnon työntekijät perehdytetään käytössä oleviin kirjallisiin suunnitelmiin ja ohjeisiin. Lisäksi jokaisen on suoritettava laaja tietoturva ja -suojakoulutus.

Henkilöstön palautteen kerääminen ja käsittely

Palveluyksikössä kerätään säännöllisesti palautetta henkilöstöltä työtyytyväisyyskyselyjen ja muun päivittäisen palautteen perusteella. Saatua palautetta analysoidaan johdon toimesta, ja sen pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia toimintamalleihin. Näin varmistetaan, että henkilöstön tarpeet ja näkemykset otetaan huomioon yksikön toiminnan kehittämisessä.

Laadun toteutumista arvioidaan säännöllisillä asiakas-, työntekijä- ja sosi aalityöntekijätyytyväisyyskyselyillä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhdessä johdon kanssa. Kannustamme jokaista antamaan positiivista sekä rakentavaa palautetta, jonka mukaan kehitämme toimintaamme jatkuvasti kohti entistäkin laadukkaampaa palvelua. Jokainen työntekijämme ja asiakkaamme on myös opastettu ilmoittamaan kaikista huoli-, riski- ja poikkeamatilanteista Citywork Avustajapalveluille. Ohjeistus käsitellään mm. omavalvontasuunnitelmassa, joka on nähtävissä toimistollamme, nettisivuillamme sekä on osa jokaisen työntekijän alkuperehdytystä.

Palautteen voi antaa:
•Suullisesti (puhelimessa, palaverissa, avustusvuorossa)
•Sähköpostilla
•Kirjeitse
•www-sivujen kautta
•Asiakastyytyväisyyskyselyssä

Nämä palautteet ohjautuvat palvelupäälliköille. Laatupoikkeamat havainnut toimihenkilö vastaa laatupoikkeamaraportin tekemisestä ja ra-portti välitetään palvelupäälliköille.

Riskienhallinnan osaaminen ja työturvallisuus

Henkilöstön riskienhallinnan osaamista vahvistetaan säännöllisellä koulutuksella. Työntekijöitä ohjeistetaan toimimaan oikeaoppisesti myös silloin, kun riski on jo toteutunut. Työturvallisuuslain mukaiset työnantajan velvoitteet, kuten turvallinen työympäristö ja välineiden asianmukainen käyttö, huomioidaan riskienhallintasuunnitelmissa. Työturvallisuus on kiinteä osa Citywork Avustajapalveluiden asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista.
Näiden toimintamallien avulla palveluyksikössä huolehditaan siitä, että henkilöstö on riittävä, osaava ja hyvinvoiva. Tämä tukee sekä asiakkaiden että työntekijöiden turvallisuutta ja palveluiden laatua.

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
Henkilöstöresurssien puute: Riittämätön henkilöstömäärä voi aiheuttaa palveluiden viivästymistä tai heikentää niiden laatua, mikä voi suoraan vaarantaa asiakasturvallisuuden.	Keskisuuri, voi vaikuttaa toimintaan	Uusien työntekijöiden rekrytointi suunnitellaan ennakoivasti, ja työvuorosuunnittelussa varaudutaan riittäviin resursseihin erityisesti kiiretilanteissa.
Työntekijöiden kuormittuminen: Resurssipulan ja kiireen aiheuttama työkuorma voi lisätä virheitä ja henkilöstön vaihtuvuutta, mikä heikentää palvelun jatkuvuutta.	Keskisuuri, voi vaikuttaa toimintaan	Työntekijöiden jaksamista seurataan ja tuetaan esimerkiksi varhaisen välittämisen keskusteluin, työnohjausten ja hyvinvointipalveluiden avulla.
Sijaisjärjestelyjen haasteet: Kiiretilanteissa, kuten sairauspoissaolojen aikana, sijaisia ei välttämättä ole saatavilla riittävästi tai heillä ei ole riittävää perehdytystä.	Keskisuuri, voi vaikuttaa toimintaan	Palveluyksiköllä on käytössä varahenkilöstöjärjestelmä, ja sijaisten perehdytys varmistetaan ennen työtehtäviä.

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

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö:

Tinka Lehtonen, Palvelupäällikkö ja vastaava hoitaja.

Yhteystiedot: tinka.lehtonen@avustaja.fi, puh. 044 753 3510

Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita. Neuvomme asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Palvelu on maksuton.
Ole yhteydessä, jos

- haluat kysyä oikeuksistasi
- sinulla on kysyttävää asiasta, joka koskee esimerkiksi potilaan oikeusturvaa
- tarvitset neuvoa, miten teet kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen tai vahingonkorvausvaatimuksen
- tarvitset apua muistutuksen tekemiseen

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava
palvelunumero: **08 6690 600**
Puhelinaika: **Ma-pe klo 9-11**

https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/?area=#Yhteystiedot

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut:

Kuluttajaneuvonta auttaa asiakkaita palvelusopimuksiin liittyvissä kysymyksissä, kuten sopimusehtoihin ja riitatilanteisiin liittyvissä ongelmissa. Yhteystiedot: Kuluttajaneuvonta, Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV), puh. 029 505 3050, www.kkv.fi.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot, muistutusten käsittelyn määräaika:
Katri Suvitie, Palvelupäällikkö.
Yhteystiedot: katri.suvitie@avustaja.fi, puh. 040 663 1802.

Palveluiden esteettömyyden ja saavutettavuuden varmistaminen

Palveluyksikössä varmistetaan esteettömyys ja saavutettavuus huomioimalla muun muassa kielelliset ja digitaaliset esteettömyystarpeet. Asiakkaiden asiointikanavat, kuten puhelin ja verkkopalvelut, ovat helposti saatavilla ja käytettävissä.

Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys

Palveluyksikkö noudattaa yhdenvertaisuuslain ja sosiaalihuollon lainsäädännön periaatteita varmistaakseen, että kaikki asiakkaat ja potilaat saavat yhdenvertaista kohtelua. Syrjimättömyyttä edistetään kouluttamalla henkilöstöä monimuotoisuuden huomioimiseen ja käyttämällä selkeitä prosesseja, jotka estävät subjektiivisen päätöksenteon. Havaittuihin syrjintäepäilyihin puututaan välittömästi ja ne käsitellään yksikön johdon toimesta.

Palveluprosessien ja päätöksenteon oikeellisuuden varmistaminen

Palveluiden antaminen perustuu aina lainsäädännön mukaiseen päätökseen. Sosiaalihuollossa palvelupäätökset ovat valituskelpoisia ja asiakkaalle tiedotetaan hänen oikeuksistaan valittaa päätöksistä. Citywork Avustajapalvelut ei tee päätöksiä asiakkaidensa palveluntarpeesta tai -sisällöstä.

Asiakkaiden tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Asiakkailla on oikeus saada tietoa heitä koskevista palveluista ja suunnitelmista selkeästi ja ymmärrettävästi. Asiakas osallistuu aktiivisesti palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, ja hänen mielipiteensä huomioidaan kaikissa vaiheissa. Tietoa ja ohjeita tarjotaan myös kirjallisessa muodossa, jotta asiakas voi palata niihin myöhemmin.

Kielellisten oikeuksien toteutuminen

Asiakkaan oikeus saada palvelua omalla kielellään, joko suomeksi, ruotsiksi tai saameksi, varmistetaan. Mikäli tämä ei ole mahdollista, käytetään ammattitulkkeja. Kaikki keskeiset asiakirjat, kuten palvelusuunnitelmat, tarjotaan asiakkaan ymmärtämällä kielellä. Harvinaisempien kielitaitotarpeiden ilmaantuessa rekrytoimme tarvittavaa kieltä osaavan avustajan.

Asiallinen kohtelu ja siihen liittyvät menettelyt

Henkilöstöä koulutetaan asiakaslähtöiseen ja kunnioittavaan asiakaskohteluun. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siitä tehdään ilmoitus esihenkilölle, joka ryhtyy toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus esittää muistutus tai kantelu tilanteen selvittämiseksi.

Oikeusturvakeinoista informointi

Asiakkaalle tiedotetaan hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista, kuten mahdollisuudesta tehdä muistutus, kantelu tai potilasvahinkoilmoitus. Tiedot näistä vaihtoehdoista annetaan kirjallisesti palvelusopimuksen tai päätöksen yhteydessä.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on palveluiden keskiössä. Kaikissa tilanteissa pyritään löytämään mahdollisimman asiakaslähtöisiä ja kunnioittavia ratkaisuja.

Kotiin tuotettavissa tukipalveluissa (esim. henkilökohtainen apu) rajoittamistoimenpiteisiin ei ryhdytä missään tilanteissa.

Suunnitelmien laadinta ja päivittäminen

Asiakasta tai potilasta koskevat suunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja dokumentoidaan tarkasti. Suunnitelmia päivitetään säännöllisesti tai aina, kun asiakkaan

tarpeet muuttuvat. Vastuuhenkilö seuraa, että suunnitelmat ovat ajan tasalla ja että henkilöstö toimii niiden mukaisesti.

Palautteen kerääminen ja käsittely

Asiakaspalautetta kerätään päivittäin arjessa sekä tyytyväisyyskyselyllä 2 kertaa vuodessa.

Tyytyväisyyskyselyn tulokset analysoidaan aluetoimistoittain sekä yhtiötasolla. Tulosten perusteella sekä alueet että toimialan johto tekevät 2-vuotisen kehittämissuunnitelman, jossa on kuvattuna mm. kehitettävät asiat, tavoitteet ja aikataulu sekä vastuuhenkilöt. Suunnitelman toteutumista seurataan alueilla ja toimialan kehittämisryhmässä 2-3 kertaa vuodessa. Lisäksi tulokset käsitellään johdon katselmuksissa. Asiakaspalautteet sekä niiden perusteella tehdyt kehitystoimenpiteet käydään läpi myös kaikkien työntekijöiden kanssa.

Yksittäiset palautteet käsitellään, kirjataan ja mikäli parannusehdotus muuttaa toimintaa, varmistetaan sen käyttöönotto. Palautteen ollessa positiivinen, palaute välitetään asianosaisille henkilöille. Mikäli palaute on negatiivinen, esim. korjaava tai kriittinen palaute, se kirjataan ja käsitellään laatupoikkeamana.

Yksittäiset laatupoikkeamat käsitellään ensin sisäisesti aluetoimistolla ja poikkeaman käsittelystä vastaa vastaava hoitaja ja palvelupäällikkö. Laatupoikkeaman ollessa merkittävä tai edellyttäessä muutoksia laatupolitiikkaan, ilmoitetaan poikkeamasta liiketoimintajohtajalle ja toimitus-johtajalle.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden palautteiden perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Toiveiden mukaisesti toiminnassa on panostettu vielä entistäkin enemmän matalan kynnyksen yhteydenpitoon.

Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluyksikössä muistutusten käsittelystä vastaavat ensisijaisesti palvelupäälliköt. Muistutusten käsittelyprosessia valvoo tarvittaessa myös organisaation johto, joka huolehtii

siitä, että prosessi noudattaa lainsäädäntöä ja organisaation ohjeistuksia. Laatupoikkeaman ollessa merkittävä palvelupäälliköt ilmoittavat poikkeamasta toimitus-, liiketoiminta- ja laatujohtajalle.

Muistutusten käsittelymenettelyt

Kun muistutus vastaanotetaan, se dokumentoidaan tarkasti ja käsitellään viipymättä. Prosessi sisältää seuraavat vaiheet:

Ilmoituksen vastaanottaminen ja kirjaaminen: Muistutuksen tekijälle annetaan vahvistus sen vastaanottamisesta.
Tapahtuman selvittäminen: Kootaan asiaan liittyvät tiedot ja kuullaan muistutuksen tekijää sekä mahdollisia muita osapuolia.
Ratkaisun laatiminen: Laaditaan kirjallinen vastaus muistutukseen, jossa kerrotaan tehdyt selvitykset, ratkaisut ja mahdolliset toimenpiteet.
Päätöksestä tiedottaminen: Muistutuksen tekijälle toimitetaan selkeä vastaus asian käsittelyn tuloksista.

Muistutusten käsittely toteutuu kohtuullisessa ajassa, Valviran suosituksen mukaan 4 viikon sisällä tai muun annetun aikarajan sisään.

Asianmukaisuuden varmistaminen

Muistutusten asianmukainen käsittely varmistetaan selkeillä prosessikuvauksilla, henkilöstön koulutuksella ja säännöllisillä seurannoilla. Esihenkilöt ja vastuuhenkilöt tarkistavat, että jokainen muistutus käsitellään läpinäkyvästi ja perusteellisesti. Prosessista kerätty data tallennetaan organisaation järjestelmään, mikä mahdollistaa jatkuvan seurannan.

Epäkohdat ja puutteet toiminnan kehittämisessä

Muistutuksista saadut tiedot analysoidaan säännöllisesti osana toiminnan arviointia. Havaitut epäkohdat ja puutteet dokumentoidaan ja käsitellään johtoryhmän kokouksissa, joissa päätetään tarvittavista korjaavista toimenpiteistä. Nämä voivat sisältää prosessimuutoksia, henkilöstön lisäkoulutusta tai palvelumallin tarkistamista.

Muistutuksista saadut opit otetaan osaksi jatkuvaa parantamisprosessia. Näin varmistetaan, että mahdolliset ongelmat eivät toistu ja että toiminta vastaa entistä paremmin asiakkaiden odotuksiin ja palvelun laatukriteereihin. Tämä toimintamalli vahvistaa organisaation kykyä tuottaa laadukkaita ja turvallisia palveluja.

Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja tieto mahdollisuudesta avustaa muistutuksen tekemisessä.

Potilasvahinkoilmoitusten käsittely

Potilasvahinkoilmoitukset käsitellään yhdessä Potilasvakuutuskeskuksen kanssa. Jokainen ilmoitus dokumentoidaan, ja vahinkotilanteista tehdään kattava selvitys. Tämän lisäksi yksikössä toteutetaan korjaavia toimenpiteitä, joilla estetään vastaavien tilanteiden toistuminen tulevaisuudessa. Näin varmistetaan, että asiakkaiden ja potilaiden turvallisuus pysyy korkealla tasolla.

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
Tietoisuuden puute oikeuksista: Asiakas ei välttämättä tiedä oikeuksistaan tai valitusmahdollisuuksistaan, mikä voi johtaa heidän asemansa heikentymiseen.	Pieni, voi vaikuttaa toimintaan	**Oikeuksien tiedottaminen:** Asiakkaille ja heidän omaisilleen kerrotaan heidän oikeuksistaan ja valituskanavista kirjallisesti ja suullisesti. Henkilöstöä koulutetaan tiedottamaan asiakkaiden oikeuksista selkeästi ja ymmärrettävästi.
Osallisuuden puute: Asiakkaan osallistuminen häntä koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon voi jäädä riittämättömäksi, mikä vaarantaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen.	Keskisuuri, voi vaikuttaa toimintaan	**Osallisuuden vahvistaminen**: Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti heidän toteuttamissuunnitelmiensa laadintaan ja päivittämiseen. Asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kysytään ja kuullaan säännöllisesti.
Epäyhdenvertaisuus palveluissa: Asiakkaiden erilaiset tarpeet ja taustat, kuten kielelliset, kulttuuriset tai fyysiset rajoitteet, voivat jäädä huomioimatta, mikä johtaa epätasa-arvoiseen kohteluun.	pieni, voi vaikuttaa toimintaan	**Yhdenvertaisuuden varmistaminen:** Palveluprosesseihin sisällytetään kielelliset ja kulttuuriset tarpeet huomioivia käytäntöjä. Asiakaspalvelu ja ohjeistus tarjotaan aina asiakkaan ymmärtämällä kielellä. Digitaalisen saavutettavuuden varmistamiseksi toteutetaan sopivia teknologiaratkaisuja.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Keskeisten riskien raportointi ja vuorovaikutteinen yhteistyö

Palveluntuottaja raportoi keskeisimmät riskit palvelun tilaajalle/hyvinvointialueelle säännöllisissä yhteistyöpalavereissa ja kirjallisilla raporteilla. Riskienhallinnan tilannekuva, kuten havaittujen epäkohtien ja korjaavien toimenpiteiden edistyminen, esitellään selkeällä ja läpinäkyvällä tavalla. Lisäksi palveluntuottaja ylläpitää jatkuvaa vuorovaikutusta tilaajan kanssa mahdollisten uusien riskien havaitsemiseksi ja hallitsemiseksi.

Epäkohtien ilmoittaminen valvontalain mukaisesti

Palveluntuottaja ilmoittaa toiminnassa havaituista epäkohdista tai puutteista tilaajalle ja tarvittaessa valvontaviranomaisille valvontalain 29 § mukaisesti. Ilmoitus tehdään viipymättä kirjallisessa muodossa ja sisältää tiedot havaitusta epäkohdasta, sen vaikutuksista asiakkaiden turvallisuuteen tai palvelun laatuun, sekä suunnitellut korjaavat toimenpiteet.

Henkilöstö voi ilmoittaa epäkohdista yksikön vastuuhenkilölle suullisesti tai sähköisesti sähköpostin kautta. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti. Esihenkilö varmistaa, että ilmoitukset dokumentoidaan ja että niihin reagoidaan viivytyksettä.

Lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet ja henkilöstön tiedottaminen

Palveluyksikössä on ohjeistus lakisääteisiin ilmoitusvelvollisuuksiin liittyvistä käytännöistä. Esimerkiksi vakavista vaaratilanteista ja hoitovirheistä ilmoitetaan viranomaisille Valviran ja muiden sääntelyelinten ohjeiden mukaisesti. Näistä menettelyistä tiedotetaan henkilöstölle säännöllisesti perehdytyksen ja koulutusten yhteydessä. Henkilöstölle on tarjolla myös kirjallisia ohjeita ja esimerkkitapauksia ilmoitusvelvollisuuden oikeasta käytöstä.

Omavalvonnassa havaittujen epäkohtien käsittely

Omavalvonnan epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen vakavuuden edellyttämällä tavalla. Pienemmät poikkeamat käsitellään operatiivisella tasolla säännöllisissä palavereissa, kun taas vakavat tapaukset raportoidaan suoraan johdolle ja mahdollisesti myös tilaajalle tai viranomaisille. Havaituista ongelmista laaditaan kirjallinen korjaussuunnitelma, jonka toteutumista seurataan tiiviisti.

Ilmoitus- ja raportointikäytännöt

Vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusjärjestelmä on käytössä sekä henkilöstölle että asiakkaille ja heidän omaisilleen. Ilmoitukset voidaan tehdä joko suullisesti tai kirjallisesti, ja niihin sisältyy yksityiskohtainen kuvaus tapahtumasta sekä arvio mahdollisista vaikutuksista. Kaikki ilmoitukset dokumentoidaan ja analysoidaan osana yksikön laatuhallintaa.

Haitta- ja vaaratapahtumien käsittely ja oppiminen

Ilmoitetut haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään tiimissä, joka arvioi tapahtuman syyt ja kehittää parannusehdotuksia. Prosessi sisältää tapahtuman analysoinnin, korjaavien toimenpiteiden suunnittelun ja niiden toteutumisen seurannan. Oppiminen varmistetaan jakamalla tapaukseen liittyvät havainnot henkilöstölle koulutusten ja tiedotteiden kautta.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan niiden merkittävien vaikutusten perusteella, kuten asiakas- tai potilasturvallisuuden vaarantumisena. Tapahtumat raportoidaan välittömästi yksikön vastuuhenkilölle ja dokumentoidaan tarkasti. Tällaisissa tapauksissa aktivoidaan yksikön vaaratapahtumien tutkintaprosessi, joka sisältää yksityiskohtaisen tapahtumien kulun selvityksen ja moniammatillisen analyysin.

Tutkintaprosessi perustuu syyllistämättömän kulttuurin periaatteisiin. Henkilöstölle tarjotaan tukea tapahtuman jälkeen esimerkiksi debriefing-istuntojen avulla, jotta työntekijät eivät koe tarpeetonta syyllistämistä. Kaikki analysoidut tiedot hyödynnetään palveluiden kehittämisessä, ja prosessien muutostarpeet dokumentoidaan omavalvontasuunnitelmassa. Näin varmistetaan, että tapahtumasta saatu oppi siirtyy käytännön toimintaan.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten hyödyntäminen

Epäkohtailmoituksista sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksista saatu tieto hyödynnetään systemaattisesti omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Ilmoitukset analysoidaan

tarkasti, ja niistä tehdään koontiraportti, jossa tunnistetaan toistuvat ongelmat ja niiden juurisyyt. Näiden havaintojen pohjalta laaditaan korjaavia toimenpiteitä, kuten prosessien päivittämistä, lisäkoulutuksia henkilöstölle tai resurssien kohdentamista uudelleen. Kehittämistoimenpiteet sisällytetään omavalvontasuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Lisäksi ilmoituksista opittuja asioita jaetaan henkilöstölle sisäisissä tiedotteissa ja kokouksissa.

Muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten hyödyntäminen

Muistutuksista, kanteluista ja potilasvahinkoilmoituksista esiin tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään aina huolellisesti. Jokainen tapaus analysoidaan yksityiskohtaisesti, ja havaintojen perusteella arvioidaan, onko tarvetta prosessien muutoksille tai lisäkoulutuksille. Esimerkiksi muistutuksista saadut havainnot voivat johtaa asiakaspalvelukäytäntöjen tarkentamiseen. Toimenpiteet dokumentoidaan ja jaetaan organisaation sisällä, jotta vastaavia tilanteita voidaan ehkäistä tulevaisuudessa.

Henkilöstön tietoisuus palautekanavista

Henkilöstölle tiedotetaan aktiivisesti käytössä olevista palautekanavista, kuten infon sähköpostista, fyysisistä palautelaatikoista ja suoraan esihenkilöille tehtävistä ilmoituksista. Tieto palautekanavista annetaan perehdytyksen yhteydessä, ja henkilöstölle muistutetaan niistä säännöllisesti esimerkiksi henkilöstökokouksissa ja sisäisissä tiedotteissa. Palautteen antamisen helppoutta ja kehittämisideoiden antamisen merkitystä korostetaan, jotta henkilöstö kokee kanavat turvallisiksi ja käytännöllisiksi.

Palautteen voi antaa:
•Suullisesti (puhelimessa, palaverissa, avustusvuorossa)
•Sähköpostilla
•Kirjeitse
•www-sivujen kautta
•Anonyymeissä asiakastyytyväisyyskyselyssä

Palautteen hyödyntäminen laadun kehittämisessä

Säännöllisesti kerätty palaute, kuten reklamaatiot ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, käsitellään johdon katselmuksissa ja omavalvontatiimin kokouksissa. Palaute analysoidaan ja ryhmitellään teemoittain, jotta voidaan tunnistaa laajemmat kehittämiskohteet. Tulosten perusteella toteutetaan konkreettisia parannuksia, kuten uusien koulutusten järjestäminen, prosessien virtaviivaistaminen tai asiakasviestinnän parantaminen. Lisäksi henkilöstö ja asiakkaat saavat tiedon palautteen perusteella tehdyistä muutoksista, mikä lisää luottamusta organisaation toimintaa kohtaan.

Valvontaviranomaisten ohjauksen ja päätösten huomioiminen

Valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset otetaan vakavasti osana toiminnan kehittämistä. Saatu ohjaus käydään läpi organisaation johdon toimesta, ja sen perusteella päivitetään tarvittavat toimintamallit, ohjeistukset ja omavalvontakäytännöt. Ohjauksesta saatavat opit jaetaan henkilöstölle esimerkiksi tiedotteiden tai koulutusten kautta. Lisäksi viranomaisten päätöksistä tehtävät korjaustoimenpiteet dokumentoidaan, ja niiden vaikutuksia seurataan säännöllisesti omavalvontasuunnitelman toteutumisen kautta. Näin varmistetaan, että organisaation toiminta on aina ajantasaisen lainsäädännön ja viranomaissuositusten mukaista.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syiden ja taustatekijöiden selvittäminen

Palveluyksikössä poikkeamien syiden ja taustatekijöiden selvittäminen alkaa välittömästi ilmoituksen tai havainnon jälkeen. Selvitysprosessissa lähdetään aina avaamaan tapahtumaa, jossa tunnistetaan tapahtuman perimmäiset syyt. Selvityksessä hyödynnetään henkilöstön, asiakkaiden ja tarvittaessa mahdollisten ulkopuolisten asiantuntijoiden näkemyksiä. Lisäksi tarkastellaan prosesseja ja käytäntöjä, joiden mahdolliset puutteet ovat saattaneet myötävaikuttaa poikkeaman syntyyn.

Kehittämistoimenpiteiden vaikutukset laatuun ja turvallisuuteen

Edellä mainitut toimenpiteet parantavat toiminnan laatua ja turvallisuutta useilla tavoilla. Prosessien tarkentaminen vähentää virhemahdollisuuksia ja nopeuttaa henkilöstön toimintaa. Kohdennettu koulutus lisää työntekijöiden valmiuksia havaita riskejä ja reagoida niihin oikea-aikaisesti. Resurssien lisääminen ja uudelleenkohdentaminen ehkäisee työuupumusta ja varmistaa, että kriittisiin tehtäviin on riittävästi henkilökuntaa. Seurannan tehostaminen mahdollistaa nopeamman reagoinnin uusiin poikkeamiin ja ehkäisee niiden toistumista.

Kehittämistoimien dokumentointi

Kaikki kehittämistoimenpiteet kirjataan yksikön omavalvontasuunnitelmaan, joka toimii keskeisenä dokumenttina toiminnan laadun ja turvallisuuden hallinnassa. Lisäksi toimenpiteet dokumentoidaan sisäisiin toimintaraportteihin, joiden avulla seurataan niiden toteutumista ja vaikuttavuutta.

Vastuu kehittämistoimenpiteistä ja aikataulu

Kehittämistoimenpiteiden vastuut ja aikataulut määritellään selkeästi jo päätöksenteon vaiheessa. Esimerkiksi:

- Johdon vastuuhenkilöt (palvelupäälliköt sekä liiketoimintajohtaja) vastaavat prosessien päivityksistä ja kokonaisvaltaisesta kehittämisestä.
- Vastaava hoitaja koordinoi henkilöstön tarpeenmukaisia lisäkoulutuksia.
- Esihenkilöt vastaavat päivittäisestä seurannasta ja uusien käytäntöjen juurruttamisesta työyksikköönsä välittömästi toimenpiteiden käyttöönoton jälkeen.

Näiden selkeästi määriteltyjen vastuiden ja aikataulujen avulla varmistetaan, että kehittämistoimenpiteet etenevät suunnitellusti ja tuottavat haluttuja tuloksia palveluyksikön laadun ja turvallisuuden parantamiseksi.

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
Prosessien tarkentaminen ja ohjeistusten päivittäminen Toimenpide: Käytössä olevien prosessien ja ohjeistusten tarkastaminen sekä päivitys	12/2024-alkuvuosi 2025, jatketaan säännöllisesti	Liiketoimintajohtaja ja palvelupäälliköt	Johdon katselmukset ja auditoinnit kolmen kuukauden välein.
Henkilöstön koulutus ja perehdytys Toimenpide: Kohdennettujen koulutusten järjestäminen asiakasturvallisuuteen, riskienhallintaan ja uusien prosessien noudattamiseen. Perehdytysohjelman säännöllinen päivittäminen. Hallinnon työntekijöiden esihenkilöosaamisen tukeminen.	Säännöllisesti	Palvelupäälliköt	Koulutusten vaikutusta arvioidaan osallistujien palautteiden ja auditointitulosten perusteella.
Tyytyväisyyskyselyiden tulosten ja muiden palautteiden hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä Toimenpide: tyytyväisyyskyselyiden tulosten ja palautteiden analysointi sekä keskeisten kehitysehdotusten integroiminen omavalvontasuunnitelmaan ja palveluprosesseihin.	säännöllisesti	Liiketoimintajohtaja ja palvelupäälliköt	Tulokset raportoidaan johdolle ja henkilöstölle, ja niitä käsitellään yksikön kehityspalaveressa.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laadun ja turvallisuuden seuranta

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan sekä määrällisin että laadullisin menetelmin. Käytettävissä olevia mittareita ovat asiakastyytyväisyyskyselyt, henkilöstön työtyytyväisyyskyselyt, vaara- ja haittatapahtumailmoitusten määrät sekä palveluun liittyvien poikkeamien raportointi. Lisäksi palveluiden prosessien ja tulosten tarkasteluun käytetään johdon katselmuksia. Näiden menetelmien avulla varmistetaan, että palvelut vastaavat asetettuja laatukriteerejä ja turvallisuusvaatimuksia. Seurantaa tehostetaan käyttämällä sähköisiä järjestelmiä, jotka mahdollistavat nopean tiedonkeruun ja analyysin.

Laadun ja turvallisuuden seurannan raportointi

Laatuun ja turvallisuuteen liittyvät havainnot ja mittarit raportoidaan säännöllisesti eri tahoille. Yksikön esihenkilöt kokoavat kuukausittain yhteenvedot laadun ja turvallisuuden seurannasta, jotka esitellään yksikön johdolle. Neljännesvuosittain nämä tulokset kootaan laajempaan raporttiin, joka toimitetaan palvelun järjestäjälle tai tilaajalle. Lisäksi vuosittaiset analyysit ja raportit esitetään omavalvontasuunnitelman tarkistamisen yhteydessä. Näin kaikki keskeiset sidosryhmät, kuten henkilökunta, johto ja tilaaja, pysyvät ajan tasalla palvelun laadusta ja turvallisuudesta.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan jatkuvalla seurannalla ja arvioinnilla. Juurisyyn analysointia hyödynnetään erityisesti haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyssä, jolloin havaitaan, ovatko käytössä olevat riskienhallintakeinot tehokkaita. Henkilöstölle järjestettävät koulutukset tukevat riskienhallintakäytäntöjen ymmärtämistä ja niiden tehokasta toteuttamista. Riskienhallintatoimien toimivuuden arvioinnissa käytetään myös poikkeamien ja vaaratapahtumien vähentymistä kuvaavia mittareita.

Riskienhallinnan toimivuuden arviointi ja seuranta

Riskienhallinnan toimivuutta ja seurantaa arvioidaan säännöllisissä johdon katselmuksissa, joissa tarkastellaan riskienhallintaraportteja ja analysoidaan havaittuja kehityskohteita. Lisäksi yksikön sisäiset auditoinnit ja poikkeamien jälkiseuranta antavat tietoa riskienhallintakeinojen tehokkuudesta. Näiden arviointien perusteella tehdään tarvittavat muutokset toimintamalleihin ja ohjeistuksiin.

Riskienhallinnan raportointi

Riskienhallinnan toteutumisen arvioinnista raportoidaan yksikön johdolle kuukausittain. Laajemmat yhteenvedot, jotka sisältävät analyysit keskeisistä riskeistä ja tehdyistä toimenpiteistä, raportoidaan palvelun järjestäjälle puolivuosittain ja vuosittain. Raportit sisältävät tiedot havaituista riskeistä, niiden hallintakeinojen tehokkuudesta ja suunnitelluista jatkotoimenpiteistä. Näin sidosryhmille varmistetaan läpinäkyvyys riskienhallinnan toimivuudesta ja kehityksestä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti osana palveluyksikön päivittäistä toimintaa ja laajempaa laatupolitiikkaa. Vastuuhenkilöinä liiketoimintajohtaja ja palvelupäälliköt tarkkailevat suunnitelman toteutumista ja keräävät tietoa muun muassa henkilöstön raporteista, asiakaspalautteista ja auditointien tuloksista. Jos seurannassa havaitaan puutteellisuuksia, niihin puututaan viivytyksettä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhdessä tiimin kanssa, ja niiden toteutumisesta vastaa nimetty vastuuhenkilö. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja niiden vaikutuksia seurataan jatkossa osana omavalvontaa.

Seurannan selvitys ja siihen perustuvat muutokset

Omavalvontasuunnitelman seurannan tuloksista laaditaan säännöllisesti kirjallinen selvitys, joka sisältää analyysin havaituista puutteista, toteutetuista korjaustoimenpiteistä ja niiden

vaikutuksista. Selvitys tarkastetaan ja hyväksytään yksikön johdon toimesta, minkä jälkeen se julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Näin varmistetaan, että kaikki sidosryhmät, kuten henkilöstö ja asiakkaat, ovat tietoisia tehdyistä muutoksista ja niiden vaikutuksista palveluiden laatuun ja turvallisuuteen. Tämä säännöllinen raportointikäytäntö tukee omavalvonnan jatkuvaa kehittämistä ja vahvistaa yksikön läpinäkyvyyttä.