



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	1
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	23

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Citywork Avustajapalvelut Oy / Avustaja.fi Avustajapalvelut

Y-tunnus 3107774-8

### Toimintayksikkö/palvelu

Citywork kotiin tuotettavat tukipalvelut / Kymenlaakson hyvinvointialue

Valtakatu 49-51, 53100 Lappeenranta

### Palvelumuoto;

Kotiin tuotettavat tukipalvelut vammaisille ja pitkäaikaissairaille, palvelut tuotetaan asiakkaiden kotiin.

Esihenkilö [Anni Sopenen](#)

Puhelin [040 705 1716](#)

Sähköposti [anni.sopenen@avustaja.fi](mailto:anni.sopenen@avustaja.fi)

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta [22.6.2020](#)

Palveluala, joka on rekisteröity [Kotiin tuotettavat tukipalvelut ja niihin rinnastettavat palvelut](#)

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelmaan laadintaan osallistuvat ja henkilöstön osallistaminen suunnitelman laatimisessa.

Toimitusjohtaja [Ville Kulmala](#)

Liiketoimintajohtaja [Sari Pyyhtiä](#)

Palvelupäällikkö/vastaava hoitaja [Tinka Lehtonen](#)

Palvelupäällikkö [Katri Suvitie](#)

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Liiketoimintajohtaja [Sari Pyyhtiä](#) puh. [044 753 3500](#), [sari.pyyhtia@avustaja.fi](mailto:sari.pyyhtia@avustaja.fi)

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelman ylläpitäminen ja päivittäminen ovat osa laatujärjestelmän mukaista toimintaa. Omavalvontasuunnitelmassa kirjattujen asioiden toteutumista arvioidaan säännöllisillä tyytyväisyyskyselyillä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhdessä johdon kanssa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman tarkistus tapahtuu vuosittain johdon toimeksiannosta. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuvat liiketoimintajohtaja, palvelupäällikkö, toimitusjohtaja ja vastaavahoitaja. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään laatujärjestelmän mukaisesti.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Palveluntuottajan ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sähköisesti yrityksen nettisivuilla sekä julkisesti nähtävänä jokaisessa aluetoimistossa. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen 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.

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

### **Toiminta-ajatus**

#### **Palvelun toiminta-ajatus**

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 määritellyjä 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.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet.

Toimintaamme ohjaavat arvomme, joita ovat vaikuttavuus, kunnioitus ja vastuullisuus. Otamme työsämme huomioon myös ympäristö- ja turvallisuusnäkökohdat. 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.

### Vaikuttavuus

Haluamme parantaa palveluidemme saajien elämänlaatua ja olla hyvä työnantaja työntekijöillemme. Toimimme ammattimaisesti ja tuemme hyvinvointialueita sosiaalipalvelujen järjestämisessä kestäväällä tavalla. Olemme positiivisia ja ratkaisukeskeisiä sekä haluamme kehittyä työssämme.

### Kunnioitus

Toimintamme ytimessä on aina ihminen. Kohtaamme jokaisen yksilöllisesti ja lämmöllä. Välitämme toisistamme ja haluamme edistää toistemme hyvinvointia kaikissa tilanteissa. Kunnioitamme asiakkaidemme oikeutta itsenäiseen elämään ja asumiseen omassa kodissa.

### Vastuullisuus

Pidämme kiinni antamistamme lupauksista ja suoritamme tehtävämme tunnollisesti. Muistamme vaitiolovelvollisuutemme emmekä puhu palveluiden saajien, hyvinvointialueiden tai työkalvereiden asioista ulkopuolisille.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen / Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat / Riskienhallinnan työnjako / Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- omavalvontasuunnitelma

- lääkehoitosuunnitelma/avustaminen lääkkeiden otossa
- poikkeamaraportit

Riskien arviointi on lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi. Riskien arvioinnissa käsitellään mm. työympäristöä, tapaturmavaaroja, kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä, henkistä kuormittumista, fyysistä kuormittumista ja paloturvallisuutta. Riskien suuruuden arviointi muodostuu haitallisten tapahtumien todennäköisyydestä ja aiheutuneiden seurausten vakavuudesta. Riskien arviointia tehdään kaikkien tarjottavien palveluiden tuottamiseen ja toteuttamiseen liittyen jatkuvasti yritystasolla sekä yksilöllisesti arvioiden aina palvelunsaaja- ja työkohdekohtaisen kartoituskäynnin yhteydessä asiakkaan kotona ja se päivitetään tarvittaessa tai vuoden välein. Riskien arviointi on osa työsuojelun toimintaohjelmaa.

Terveyden- ja sairaanhoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin tukipalveluihin. Citywork Avustajapalveluiden palvelutuotantoon osallistuville henkilöille sekä asiakkaille ja heidän omaisilleen annetaan yleinen informaatio ja perehdys avustamisen ja lääkehoidon toteuttamisen rakenteisiin ja vastuunjakoihin.

### **Riskien tunnistaminen / Ilmoitusvelvollisuus**

Keskeisimmät riskit kotiin tuotettavissa tukipalveluissa kuten henkilökohtaisessa avussa liittyvät asiakkaan ja työntekijän fyysiseen turvallisuuteen esimerkiksi nosto- ja siirtymistilanteissa, henkiin ja fyysiseen kuormitukseen sekä epäasialliseen käyttäytymiseen.

Koko henkilöstöllä on valvontalakiin perustuva velvollisuus tehdä ilmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatu järjestelmän 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 laatu poikkeamat?**

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella Citywork Avustajapalvelun työntekijällä. Havaittuja riskejä tai laatu poikkeamia saadaan esille mm. tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Työpaikan säännöllisissä palavereissa käsitellään esiin nousseita riskejä ja poikkeamatilanteita.

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
- Asiakastytyväisyyskyselyssä

Nämä palautteet ohjautuvat palvelupäälliköille. Laatupoikkeamat havainnut toimihenkilö vastaa laatupoikkeamaraportin tekemisestä ja raportti välitetään palvelupäälliköille. Kts. omavalvontasuunnitelman kohta ”Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen”.

## **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 palvelunsaajalle, työntekijälle tai asiakkaalle.

Riskitilanteiden ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteet kirjataan laatupoikkeamaraporttiin. Raportti toimitetaan analysoitavaksi ja käsiteltäväksi laatujohtajajärjestelmässä kuvattun palaverikäytännön mukaisesti. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välitömiin korjaustoimenpiteisiin.

Laatupoikkeamista tehdään yhteenveto kaksi kertaa vuodessa ja ne käsitellään konsernitasolla laatujohtamisen mukaisesti.

## **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Riski- ja poikkeamatilanteiden dokumentointi ja analysointi pyrkii estämään samankaltaisten tai vastaavanlaisten tapahtumien toistumisen sekä edesauttaa ehkäiseviä toimenpiteitä. Riski- ja poikkeamatilanteiden ratkaisusta ovat vastuussa toimitusjohtaja, liiketoimintajohtaja, palvelupäälliköt sekä laatujohtaja. 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

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

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

## Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:

### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinta, päivittäminen ja seuraaminen.

Palvelun tarpeen arvioinnista vastaa hyvinvointialueen (asiakkaan) sosiaalityöntekijä. Hyvinvointialue laatii palvelusuunnitelman yhteistyössä palvelunsaajan kanssa. Palvelunsaajakohtainen päätös (esimerkiksi myönnetty palveluseteli) sekä palvelunsaajalta mahdollisesti saatu palvelusuunnitelma ohjaavat palvelun tuottamista hänen siirtyessä Citywork Avustajapalveluiden asiakkaaksi.

Citywork Avustajapalvelut tekee oman asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman palvelun tuottamisesta kartoittamalla palvelunsaajan tilanteen hänen siirtyessä Citywork Avustajapalveluiden asiakkaaksi. Palvelunsaajan ja hänen läheistensä kanssa keskustellaan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja totumuksistaan. Palvelunsaajalle annetaan Citywork Avustajapalveluiden kirjalliset asiakasohjeet asiakkuuden alkaessa.

Itsemaksavien asiakkaiden kanssa Citywork Avustajapalvelut tekee palvelusopimuksen ja toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa.

Asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä ottaminen mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

Palvelun saajan ja hänen läheistensä kanssa keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan. Palvelun saajalle annetaan Citywork Avustajapalveluiden kirjalliset asiakasohjeet, joihin voidaan perehtyä myös asiakkaan omaisten tai läheisten kanssa.

Henkilöstön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan perehtyminen ja sen mukaan toimiminen.

Työntekijälle kuvataan tarkasti palvelun saajan tilanne ja tarpeet kartoituskäynnin, palvelusuunnitelman sekä toteuttamissuunnitelman pohjalta.

Toteuttamissuunnitelmalta selviää palvelun saajan vamman tai sairauden laatu, avustus- ja tukipalvelun tuntimäärät ja ajankohta, minkälaisissa asioissa avustus- ja tukipalveluita tarvitaan ja minkälaiset toiveita palvelun saajalla on palvelun suhteen.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

#### Vammaispalvelujen käsikirja

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen, varmistaminen ja asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään).

Palvelut tuotetaan palvelusuunnitelman mukaisesti ja erityisesti henkilökohtaisessa avussa palvelun saaja määrittelee itse avustustehtävien sisällön ja tavan. Palvelun saaja vaikuttaa työntekijän valintaan. Työntekijöillä on vaihtoehtoisuus.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lainsäädäntöön.

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

Citywork Avustajapalvelut kunnioittaa asiakkaiden itsenäistä elämää.



## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaiden asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Palvelunsaaja ottaa yhteyttä Citywork Avustajapalveluiden toimihenkilöihin tai muuhun organisaatioon ja ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta.

Asiakaspalautteen voi antaa:

- Suullisesti (puhelimessa, palaverissa, avustusvuorossa)
- Sähköpostilla
- Kirjeitse
- www-sivujen kautta
- Asiakastytyväisyyskyselyssä

Nämä palautteet ohjautuvat palvelupäälliköille. Laatupoikkeamat havainnut toimihenkilö vastaa laatupoikkeamaraportin tekemisestä ja raportti välitetään vastaavalle hoitajalle ja palvelupäällikölle. Poikkeamatilanteiden käsittely ja viestintä on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely.

Kaikkiin ilmoitettuihin tapauksiin puututaan ja ne käydään läpi asian vaatimalla tavalla yhdessä asiansaisten kanssa.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuminen palvelun ja omavalvonnan kehittämisessä. 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 2-4 kertaa vuodessa sähköisesti hyvinvointialueille, palvelun saajille ja työntekijöille. Yksittäiset asiakaspalautteet saadaan tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Päivittäin arjessa sekä tyytyväisyyskyselyllä 2 kertaa vuodessa.

Asiakkailta saadun palauteen hyödyntäminen toiminnan kehittämässä ja/tai korjaamisessa.

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 kehittämissryhmässä 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 laatu politiikkaan, ilmoitetaan poikkeamasta liiketoimintajohtajalle ja toimitusjohtajalle.

Vuonna 2023 saadun asiakastyytyväisyyskyselyiden palautteiden perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Toiveiden mukaisesti toiminnassa on panostettu vielä entistäkin enemmän matalan kynnyksen yhteydenpitoon.

## **Asiakkaan oikeusturva**

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

Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottajana on palvelupäällikkö. Tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

Katri Suvitie, palvelupäällikkö

puh. 040 663 1802

[katri.suvitie@avustaja.fi](mailto:katri.suvitie@avustaja.fi)

## Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy tuottaa sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut sekä Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle että Kymenlaakson hyvinvointialueelle. Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) astui voimaan 1.1.2024.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat riippumaton ja puolueeton taho, joka toimii asiakkaan ja potilaan edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai siihen onko potilaan hoidossa tapahtunut vahinko. Sosiaali- ja potilasasiavastaavalla ei ole päätäntävaltaa hoidon kulun, sosiaalihuollon päätösten tai myönnettävien etuisuuksien suhteen. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023):

neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä sosiaalihuollon asiakaslaki, ja varhaiskasvatustilain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa; sekä neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä potilaslaki, soveltamiseen liittyvissä asioissa;

neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatustilain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä; sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;

neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa; sekä neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;

tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista;

koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä

toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiakkaan ja potilaan asema sosiaalihuollossa ja terveydenhuollossa sekä lapsen asema varhaiskasvatuksessa

Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Potilaan asemaa terveydenhuollossa säätelee laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) Potilaslaissa on säännelty terveydenhuollon asiakkaalle kuuluvista oikeuksista, jotka koskevat hoitoon pääsyä, hoidon toteuttamista, kohtelua ja potilaan oikeusturvaa. Lain tarkoituksena on turvata potilaan oikeudet terveydenhuollon palveluja toteutettaessa sekä parantaa potilaan kohtelua ja hoidon laatua.

Varhaiskasvatusta (540/2018) säädetään lapsen oikeudesta varhaiskasvatukseen, varhaiskasvatuksen järjestämisestä ja tuottamisesta sekä varhaiskasvatuksen tietovarannosta. Varhaiskasvatuksen toimintamuodot ovat päiväkotitoiminta, perhepäivähoito sekä avoin varhaiskasvatus. Kunta järjestää ohjausta ja neuvontaa huoltajille tarjolla olevista varhaiskasvatuspalveluista.

Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat palvelevat kaikissa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaan/potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa kaikkia Kymenlaakson asukkaita.

#### Yhteystiedot

Sosiaalihuollon asiat: koko Kymenlaakson hyvinvointialue

Potilasasiat: Haminan, Kotkan, Miehikkälän ja Virolahden terveysasemat, Karhulan ja Haminan sairaalat, laituskuntoutus Hoiku

Pirkko Haikara

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Salpausselänkatu 40 A

45100 Kouvola

puh. 040 728 7313

Puhelinajat ma-to 9–12

Pirkko Haikaran tulostettavan yhteystietoosittteen voit ladata tästä

Potilasasiat: Kymenlaakson keskussairaala

Yksityiset terveysterveystyörytykset: koko Kymenlaakson alue

Marjaana Julin  
Potilasasiavastaava  
Kymenlaakson keskussairaala  
Kotkantie 41  
48210 Kotka  
puh. 044 223 1434

Ei erillistä puhelinaikaa.

Marjaana Julinin tulostettavan yhteystietoesitteen voit ladata tästä

Potilasasiat: Ratamokeskus, Kymenlaakson psykiatrinen sairaala, Kouvolan terveysasemat

Mirja Piispa  
Potilasasiavastaava  
Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola  
puh. 040 056 9145

Ei erillistä puhelinaikaa.

Mirja Piispan tulostettavan yhteystietoesitteen voit ladata tästä

Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@socom.fi  
Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.

#### **Asiakaslain mukaan sosiaaliasiavastaava:**

neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvityksen vuosittain aluehallitukselle.

Asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihooltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihoiltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsä ja kulttuuritaustansa.

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava, asiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Sosiaaliasiavastaavalta voit kysyä neuvoja sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä.

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

Puh. 029 505 3050

Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavaran ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen.

Muistutusten, kanteluiden- ja muiden valvontapäätöksien käsitteleminen ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä.

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti aluetoimistoissa ja poikkeaman käsittelystä vastaavat palvelupäälliköt. Laatupoikkeaman ollessa merkittävä vastaava hoitaja ja palvelupäällikkö ilmoittavat poikkeamasta toimitus-, liiketoiminta- ja laatujohtajalle.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutusten käsittely toteutuu kohtuullisessa ajassa, Valviran suosituksen mukaan 4 viikon sisällä.

## **Omatyöntekijä**

Asiakkaiden nimetty omatyöntekijä/palveluvastaava.

Jokainen asiakas saa asiakkaaksi tullessaan ”Tervetuloa asiakkaaksi-oppaan” ja heille nimetään oma palveluvastaava tai palveluohjaaja.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen palvelussa.

Hyvinvointialueen tekemään palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaan toiveita kunnioittaen.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta.

Vastuu asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seurannasta on häntä hoitavilla ammattilaisilla. Citywork Avustajapalveluiden henkilökohtaiset avustajat ja muu henkilökunta on opastettu ilmoittamaan vastuuhenkilölleen tai asiakkaan yhteyshenkilölle huomaamistaan muutoksista asiakkaan voinnissa matalalla kynnyksellä. Kotiin tuotavissa tukipalveluissa sekä henkilökohtaisessa avussa tehdään usein yhteistyötä muun muassa kotihoidon sekä toiminta- ja fysioterapeuttien kanssa.

### **Ravitsemus**

Ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Asiakkaiden erityisten ruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen palvelussa. Asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuranta. [Palvelun saajia tuetaan ravitsemuksessa heidän tarpeidensa mukaisesti itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.](#)

### **Hygieniäkäytännöt**

Yleinen hygieniatason seuraaminen, varmistaminen ja asiakkaiden tarpeita vastaavien hygieniäkäytäntöjen toteutuminen annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi hygieniäkäytännöt. Työohjeissa korostetaan käsihygienian merkitystä. Jos palvelun saajalla todetaan sairaalabakteeri, tarvitaan työssä erityisiä suojavaarusteita työntekijän suojelemiseksi. Hygieniäkäytännöistä laaditaan jokaiselle asiakaskohtainen ohje.

Jotta voimme pitää itsemme sekä toisemme terveenä, ohjeistamme työntekijöitämme noudattamaan voimassa olevia esim. THL:n sekä STM:n antamia ohjeistuksia.

Mahdollisina poikkeusaikatilanteissa esim. COVID-19 päteviä yleisohjeita:

-Vältä lähikontakteja ja muista turvaväli

-Myös terveiden ihmisten on tärkeää vähentää lähikontakteja, koska siten epidemian leviäminen hidastuu.

- Kun liikut ulkona, pidä vähintään 1–2 metrin etäisyys muihin ihmisiin
- Älä kättele
- Huolehdi käsi- ja yskimishygieniasta
- Pese kätesi usein vedellä ja saippualla. Huolehdi, että pesu kestää ainakin 20 sekunnin ajan.

Kädet kannattaa pestä erityisesti:

- tulet ulkoa sisälle
- ennen ruoan laittoa ja ruokailua
- aina wc-käynnin jälkeen
- olet niistänyt, yskinyt tai aivastanut
- olet koskenut samoja pintoja, kuin flunssainen henkilö

Muista kunnollinen käsien kuivaus. Vaihda usein käsipyyhkeitä. Kuivaa kodin ulkopuolella kädet huolellisesti pesun jälkeen joko puhtaaseen, kuivaan kertakäyttöiseen paperipyyhkeeseen tai rulla-käsipyyhkeeseen.

Jos et voi pestä käsiäsi, käytä alkoholipohjaista tai muuta kemikaaliviranomaisen hyväksymää käsihuhdetta.

Älä koskettele silmiä, nenää tai suuta, ellet ole juuri pessyt käsiäsi.

Yski ja aivasta kertakäyttöiseen nenäliinaan ja laita nenäliina heti roskeen. Jos sinulla ei ole nenäliinaa, yski tai aivasta hihaan, älä käsiisi.

Käytä kasvomaskia, kun et voi välttää lähikontaktia.

Kasvomaski estää pisaroiden leviämistä ympäristöön. Kun käytät kasvomaskia, suojaat muita tartunnalta. Kasvomaskia tulee käyttää asiakkaan kanssa lähikontaktissa ollessa, tarvittaessa koko vuoron ajan. Jotta kasvomaskin käyttö on toimivaa, tulee jokaisen käyttää sitä oikein.

Kasvomaskin käyttöohjeita:

Aseta ja poista kasvomaski huolellisesti, jottei viruksella mahdollisesti tahraantunut maski aiheuta tartuntariskiä. Käsittele maskia aina puhtailla käsillä.

Muista maskia käyttäessäsi, että ehkäiset tartuntoja tehokkaimmin:

- pitämällä vähintään 1-2 metrin turvaetäisyyden muihin ihmisiin, kun liikut julkisilla paikoilla
- huolehtimalla käsi- ja yskimishygieniasta
- välttämällä kasvojen, nenän ja suun koskettelemista

Muistilista maskin käyttöön



- Varaa käyttöösi niin monta maskia kuin päivän aikana tarvitset. Mikäli tarvitset työpaikalle käyttäväksi lisää maskeja, ole yhteydessä lähiesihenkilöösi. Työmatkoilla ja vapaa-aikana käytäthän omia maskeja.
- Varaa mukaan käsihuuhepullo ja tarvittaessa ylimääräisiä maskeja vaihtoa varten.
- Aseta maski kasvoille hyvissä ajoin ennen esim. liikennevälineeseen nousemista.
- Pese tai desinfioi kädet ennen kuin asetat uuden tai puhtaan maskin.
- Varmista, että maski asettuu tiiviisti kasvoille ja peittää suun, nenän ja leuan.
- Älä koske maskiin tai siirrä sitä leuan alle tai otsalle käytön aikana.
- Jos kosket maskia käytön aikana, pese tai desinfioi kätesi ennen koskemista ja sen jälkeen.
- Vaihda maski uuteen, jos se kostuu tai likaantuu.
- Poista maski puhdistetuin käsin tarttumalla sen nauhoista. Älä koske maskin ulkopintaan poistaessasi sitä.
- Laita kertakäyttöinen maski suoraan roskeen käyttöön jälkeen. Pistä uudelleen käytettävä kangasmaski muovipussiin tai suoraan pesukoneeseen.
- Pese tai desinfioi kädet maskin poistamisen jälkeen.
- Oma kangasmaskia saa myös käyttää. Pese kangasmaski 60 asteen pesuohjelmalla aina käytön jälkeen tai keitä sitä viisi minuuttia vedessä, johon on lisätty hieman pesuainetta. Huuhtelee maski ja kuivata se paikassa, jossa on raitis ilma.

Jos sinulla ei ole koronavirustartunnan oireita, voit asioida terveyskeskuksessa turvallisesti. Älä peru varattuja lääkäri- tai laboratorioaikoja ilman syytä tai jätä sairauksiasi hoitamatta.

Ole yhteydessä Citywork Avustajapalveluiden esihenkilöösi tai päivystysnumeromme, mikäli sinulla on yhtään oireita tai olet sairastunut. Ilmoittaminen tapahtuu aina soittamalla, viestillä tai sähköpostilla ilmoittaminen ei ole riittävää. Töihin ei voi mennä oireisena.

Poikkeustilanteessa toimimme sen hetkisten ohjeistusten mukaisesti.

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

### **Asuinhuoneiden ja tilojen siivouksen järjestäminen.**

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

### **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 koskien puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon.

## **Infektioiden torjunta**

Hygieniayhdys henkilön 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. Tartuntatautiin ehkäisemiseksi seuraamme voimassa olevia ohjeita ja toimimme annettujen ohjeiden mukaan. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa täsmäkoulutusta. Erilaisista epidemiatilanteista ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä tehdään aina erilliset ohjeet.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaiden suunhoidon, kiireettömän sairaanhoidon ja kiireellisen sairaanhoidon sekä äkillisten kuolemantapausten ohjeiden noudattaminen.

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 jokaisen käynnin yhteydessä, ja tarvittaessa yhteistyötä tehdään mm. kotihoidon kanssa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaaminen.

Terveyden- tai sairaanhoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin tukipalveluihin.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen.

Lääkehoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin tukipalveluihin.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaaminen.

Tukipalvelut tuotetaan asiakkaiden kotiin. Asiakkaat vastaavat omasta lääkehoidostaan.

### **Monialainen yhteistyö**

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa.

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

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

**Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Kotiin tuotettavat tukipalvelut tuotetaan asiakkaiden omissa kodeissa tai kodin ulkopuolella. Terveellisyteen 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.

**Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset 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. Em. asiat kerrotaan työntekijälle perehdytyskortin tietojen mukaisesti ja allekirjoituksilla varmistetaan, että asiat on läpikäyty. Citywork Avustajapalveluilla on päivystysnumero, johon niin palvelun saajat kuin työntekijät voivat soittaa.

## Henkilöstö

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

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin sekä henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen.

Henkilökohtaisia avustajia valtakunnallisesti on yli 400. Rekrytoimme henkilökuntaa toiminnan kasvaessa tarpeen mukaan. Henkilökunnan (hallintohenkilöt sekä tuki- ja muissa tehtävissä toimivat) määrä henkilötyövuosina on noin 20 henkilöä.

Citywork Avustajapalvelut rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Kotiin tuotavissa tukipalveluissa työskentelee paljon keikkailevia ja osa-aikaisia työntekijöitä, joille tarjotaan lisätöitä. Rekrytoimme jatkuvasti toimialan osaajia palvelun saajan tarpeiden mukaan. Vuosiloma-aikoihin varaudutaan aloittamalla kesätyörekrytoinnit helmi-maalikuussa.

### Sijaisten käytön periaatteet.

Citywork Avustajapalvelut tarjoaa keikka ja osa-aikaisille työntekijöilleen lisätöitä ja sijaisuuksia. Tarvittaessa palveluohjaajat, -päälliköt ja -esihenkilöt voivat toimia palvelun saajan vakituisen avustajan sijaisena. Jokaiselle uuteen työkohteeseen menevälle sijaiselle annetaan kohdekohtainen perehdytys ennen työn aloittamista.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa.

Jokaisesta työroolista on kirjallinen tehtäväkuvaus. Oman työn johtamisen taidolla on suuri merkitys, miten esihenkilöt organisoivat töitään. Rekrytoimme toiminnan kasvaessa aina lisää henkilökuntaa.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelussa. Asiakas viimekädessä päättää, onko työntekijän kielitaito riittävä hänen avustamiseensa.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet.

Työntekijöiden rekrytointi aloitetaan välittömästi asiakkaalta tai hyvinvointialueelta saatujen tietojen perusteella. Rekrytointikanavana käytetään ensisijaisesti omaa työntekijäpoolia sekä toissijaisesti julkisia ilmoituksia. Teemme yhteistyötä myös oppilaitosten, yhdistysten sekä TE-toimistojen

kanssa. Rekrytoitaville kerrotaan haastatteluissa Citywork Avustajapalveluiden tavoitteesta tuottaa Suomen parhaita kotiin tuotettavia tukipalveluita niin hyvinvointialueiden kuin palvelun saajien näkökulmasta sekä tavoitteen saavuttamiseen tarvittavasta asenteesta ja työkultuurista. Työntekijän rooli ja työn tavoitteet sekä sisällöt kuvataan realistisesti. Rekrytoinnin tavoitteena on löytää yhteisiin tavoitteisiin ja arvoihin sitoutunut työntekijä.

**Työntekijän soveltuvuuden ja luotettavuuden huomioon ottaminen työtehtäviin rekrytoitaessa.**

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).

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Työsuhteen alkaessa työntekijät sitoutuvat suorittamaan verkkokoulutuksena Avustaja.fi yleisperehdytyksen, joka kattaa mm. yrityksen toimintatavat, yleiset avustajan tehtävät sekä sen erityispiirteet.

Perehdytyksessä koulutamme työntekijöitä myös työssä esiintyvien riskien tunnistamiseen ja käsittelyyn. Jokainen työntekijä saa kirjalliset toimintaohjeet hätä- ja kriisitilanteissa toimimiseen. Yllä mainitun yleisperehdytyksen jälkeen uudet työntekijät perehdytetään palvelun saajan luona mm. käytössä oleviin apuvälineisiin. Lisäksi palvelun saaja perehdyttää työntekijän työskentelemään hänen luonaan ja hänen toiveittensa mukaisesti. Citywork Avustajapalvelut on laatinut

työntekijöilleen kattavan verkkokoulutuksen materiaaleineen, joissa on selkeästi kuvattu mm. avustajan tehtäviä ja työturvallisuutta. Perehdytyksestä saa todistuksen.

### **Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen.**

Koska henkilökohtaisessa avussa ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilövaatimuksia, laki ei velvoita täydennyskoulutuksiin.

Toimihenkilöille täydennyskoulusta järjestetään valtakunnallisesti vähintään 2 kertaa vuodessa yhteensä 4 päivää. Lisäksi kuukausittain on Teams-koulutukset työhön liittyvistä aiheista.

Avustajien on mahdollista osallistua koulutuksiin 2-4 kertaa vuodessa. Lisäksi järjestämme vertaistukitapaamisia, jotka ovat avoimia kaikille työntekijöille. Koulutukset voivat olla yleisiä tai käsitellä esim. ergonomiaa tai henkisen kuormittumisen ehkäisemistä. Lisäksi tapaamisia voidaan järjestää nimetyn palvelun saajan tarpeiden pohjalta. Vertaistukitapaamisten tavoitteena on lisätä työntekijöiden ammatillisia valmiuksia ja työssä jaksamista sekä luoda yhteisöllisyyttä.

### **Toimitilat**

#### **Tilojen käytön periaatteet**

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti palvelun saajan kodissa. Palvelun saajan koti voi olla myös palvelutalossa. Citywork Avustajapalveluilla ei ole omia palvelutaloja tai -tiloja palvelun saajille.

### **Teknologiset ratkaisut**

Teknologiset ratkaisut kulunvalvonnassa ja asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimat)

Citywork Avustajapalveluilla ei ole omia tai asiakkaille hankkimia turva- tai valvontalaitteita.

Palvelun saajien henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen voidaan pyydettäessä testata yhdessä asiakkaan kanssa kuukausittain.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden ja hälytyksiin vastaamisen varmistaminen.

Palvelun saajien henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuutta ja hälytyksiin vastaamista voidaan testata yhdessä avustajan kanssa pyydettäessä.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huollon asianmukainen toteutuminen.

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

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

Kotiin tuotettavista tukipalveluista kuten henkilökohtaisen avun toteuttamisesta ei laadita sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Käyntitiedot tallennetaan Tunnettiin (Tustor International Oy).

Asiakastyön kirjaamisen suhteen noudatamme aina ajantasaisia lakeja kuten asiakastietolakia, sekä muita säännöksiä ja ohjeistuksia.

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen ohjeiden ja viranomaismääräyksien varmistaminen.

Palvelupäällikön vastuulla on varmistaa, että tietosuojaan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä noudatetaan.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus.

Palvelupäällikön tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat tietosuojalain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Henkilöstölle on tietoturvakoulutus. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen.

### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Citywork -yhtiön tietosuojavastaavana toimii  
talous-, henkilöstö- ja laatujohtaja Yrjö Sulavuori  
puh. 0400 851 000  
[yrjo.sulavuori@citywork.fi](mailto:yrjo.sulavuori@citywork.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Saamme tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista useista eri lähteistä. Käsittelemme kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Henkilöstön kouluttaminen uusiin lakeihin kuten asiakastieto- ja valvontalakiin. Lisäksi organisaation tietoturvatöiden jatkuva kehittäminen mm. henkilöstön tietoisuuden ja valmiuksien ylläpitäminen tietoturvan varmistamisessa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Turku 12.5.2024



Liiketoimintajohtaja

Sari Pyyhtiä