# OMAVALVONTASUUNNITELMA
# AVUSTAJAKLINIKKA OY

Avustajaklinikka Oy
Äyritie 22
01510 Vantaa

puh. 030 622 0 522
info@avustajaklinikka.fi
www.avustajaklinikka.fi

Y: 3574092-2

Avustajaklinikka

## Sisällys


**1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT ..... 4**

**2. PALVELUT JA ASIAKASRYHMÄT ..... 5**

**3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET ..... 5**

3.1 TOIMINTA-AJATUS ..... 6
3.2 TOIMINTAKYVYN JA OSALLISUUDEN TUKEMINEN ..... 6
3.3 ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET ..... 7

**4. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS ..... 7**

4.1 ASIAKKAAN TARVITSEMIEN TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN ..... 8

**5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN ..... 9**

5.1 PÄIVITTÄISESTÄ TOIMINNASTA VASTAAVIEN TEHTÄVÄT ..... 10

**6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET ..... 11**

6.1 PALVELUN SUUNNITTELU JA PALVELUKUVAUS ..... 11
6.2 PALVELUN TOTEUTTAMINEN JA PALVELUTARPEEN SEURANTA ..... 12
6.3 PALVELUKOHTAISET KÄYTÄNNÖT ..... 13
*6.3.1 Henkilökohtainen apu ja ammatillinen henkilökohtainen apu ..... 13*
*6.3.2 Erityinen osallisuuden tuki ..... 14*
*6.3.3 Lapsiperheiden kotipalvelu ..... 14*
*6.3.4 Omaishoidon vapaan aikainen hoito ..... 15*
6.4 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS ..... 16
6.5 ASIAKKAAN VAROJEN KÄSITTELY ..... 17
6.6 EDUNVALVONNAN TARPEEN TUNNISTAMINEN ..... 18
6.7 PALVELUN ALOITTAMINEN JA TILAAMINEN ..... 18
*6.7.1 Henkilökohtainen apu ja ammatillinen henkilökohtainen apu ..... 18*
*6.7.2 Erityisen osallisuuden tuki ..... 18*
*6.7.3 Lapsiperheiden kotipalvelu ja omaishoidon vapaan aikainen hoito ..... 19*
6.8 PALVELUN PERUUTTAMINEN ..... 19
6.9 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA ..... 20
*6.9.1 Palautteen antaminen ..... 20*
*6.9.2 Muistutus ..... 20*
*6.9.3 Kantelu ..... 21*
*6.9.4 Oikaisuvaatimus ..... 21*
*6.9.5 Palveluseteliasiakkaiden oikeusturva ..... 21*
*6.9.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava ..... 22*

**7. OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA ..... 22**

7.1 RISKIENHALLINTA ..... 22
7.2 POIKKEAMIEN KÄSITTELY ..... 23
7.3 RISKIENHALLINNAN VASTUUT ..... 23
7.4 TYÖNTEKIJÄN ILMOITUSVELVOLLISUUS JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY ..... 24
7.5 KORJAAVAT JA EHKÄISEVÄT TOIMENPITEET ..... 25
7.6 VALVONTALAIN MUKAINEN ILMOITUSVELVOLLISUUS ..... 25
8.1 KUVAUS HENKILÖSTÖN RAKENTEESTA ..... 25
8.2 TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖTEHTÄVÄT ..... 26
8.3 TYÖNTEKIJÖIDEMME REKRYTOINTI ..... 29

8.4 Henkilöstön perehdyttäminen ..... 30
8.5 Rikosrekisteriotteiden tarkistaminen ..... 33
8.6 Työntekijöiden ammattitaidon ylläpitäminen ja osaamisen johtaminen ..... 34
8.7 Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku ..... 34
8.8 Henkilöstön riittävyyden varmistaminen ..... 35
8.9 Henkilöstön työhyvinvointi ..... 36
8.10 Toimintamalli toistuviin lyhyisiin poissaoloihin ..... 36
8.11 Henkilöstön vaihtuvuuden seuranta ..... 37

**9. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKET ..... 38**

9.1 Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö ..... 39
9.2 Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet ja lääkinnälliset tarvikkeet ..... 39
9.3 Turva- ja kutsulaitteet ..... 39

**10. TIETOTURVA ..... 40**

10.1. Asiakkaiden asiakirjojen käsittely ..... 40
10.2 Kirjaaminen ..... 41
10.3 Tilojen järjestäminen, kulunvalvonta sekä murto- ja palosuojaus ..... 42
10.4 Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen asiakasasiakirjahallinnossa ja tietosuoja-asioissa ..... 43

**11. TYÖTURVALLISUUS JA TYÖYMPÄRISTÖN TURVALLISUUS ..... 44**

11.1 Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ..... 44

**12. PALAUTE JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN ..... 45**

12.1 Asiakkaiden ja läheisten palaute ..... 45
12.2 Henkilöstön palaute ..... 45
12.3 Palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ..... 45

**13. ALIHANKINTA ..... 46**

**14. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO ..... 46**

14.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen, vastuut ja päivittäminen ..... 46
14.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi ..... 47
14.3 Omavalvonnassa havaittujen puutteiden käsittely ..... 47
14.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus ja seurantaraportointi ..... 47

**15. OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITYSHISTORIA ..... 48**

Avustajaklinikka

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | |
|---|---|
| Palvelujen tuottajan nimi<br><br>Avustajaklinikka Oy | Palvelujen tuottajan Y-tunnus<br><br>3574092-2 |
| Toimipaikan nimi:<br>Vantaan palveluyksikkö | Hyvinvointialueet:<br>Koko Suomi |
| Toimipaikan postiosoite<br>Äyritie 22, 01510 Vantaa | |
| Asiakasryhmä<br><br>Iäkkäät, vammaiset, kehitysvammaiset, lapset | |
| Palveluyksikön vastuuhenkilö:<br>Suvi-Tuulia Hytönen (vastuuhenkilön virallinen titteli on operatiivinen johtaja)<br><br>Palvelukoordinaattorit (työntekijät ja asiakasrajapinta) | Vastuuhenkilön puhelinnumero:<br>0401259612<br><br>Päivystys:<br>0306220522 |
| Sähköposti<br>suvi.hytonen@avustajaklinikka.fi / asiakaspalvelu@avustajaklinikka.fi | |

## 2. PALVELUT JA ASIAKASRYHMÄT

Avustajaklinikka tuottaa henkilökohtaista apua, ammatillista henkilökohtaista apua, erityisen osallisuuden tukea, lapsiperheiden kotipalvelua sekä omaishoidon vapaan aikaista hoitoa valtakunnallisesti. Palveluja tuotetaan pääasiassa hyvinvointialueiden ostopalveluina ja palvelusetelillä järjestettävinä palveluina asiakkaalle tehdyn palvelupäätöksen mukaisesti. Lisäksi palveluja voidaan tuottaa asiakkaan itse maksamina yksityisinä sosiaalipalveluina.

Palvelujen sisältö, laajuus ja toteuttamistapa määräytyvät asiakkaan palvelupäätöksen, asiakassuunnitelman, palvelusetelin, palvelusopimuksen sekä kyseisen hyvinvointialueen palvelukohtaisten ehtojen ja ohjeiden mukaisesti.

Avustajaklinikan asiakasryhmiä ovat erityisesti vammaiset henkilöt, pitkäaikaissairaat, ikääntyneet sekä tukea tarvitsevat lapset ja lapsiperheet. Asiakkaat voivat tarvita tukea esimerkiksi päivittäisissä toimissa, vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa, toimintakykynsä ylläpitämisessä, perheen arjen sujumisessa tai turvallisen kotona asumisen mahdollistamisessa. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden, voimavarojen, toiveiden, palvelupäätöksen ja asiakassuunnitelman mukaisesti.

Operatiivinen johtaja vastaa palvelukokonaisuuden johtamisesta, turvallisuudesta, laadusta ja kehittämisestä. Palvelukoordinaattorit vastaavat palvelujen päivittäisestä koordinoinnista, asiakasasioiden hoitamisesta, henkilöstön ohjauksesta sekä palvelujen sujuvan ja asiakaslähtöisen toteutumisen varmistamisesta yhteistyössä asiakkaiden, heidän läheistensä ja laillisten edustajiensa sekä hyvinvointialueiden kanssa.

## 3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Avustajaklinikka tuottaa laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä henkilökohtaisen avun, ammatillisen henkilökohtaisen avun, erityisen osallisuuden tuen, lapsiperheiden kotipalvelun sekä omaishoidon vapaan aikaisen hoidon palveluja. Toimintaamme ohjaavat asiakkaan itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja valinnanvapauden tukeminen sekä vastuullinen ja eettinen toiminta. Tavoitteenamme on mahdollistaa asiakkaillemme omannäköinen, turvallinen ja sujuva arki heidän yksilölliset tarpeensa ja voimavaransa huomioiden.

Avustajaklinikan arvot ovat avoimuus, arvostus, luotettavuus, tasa-arvo ja eettisyys. Arvot ohjaavat kaikkea toimintaamme sekä asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden kohtaamista.

## 3.1 Toiminta-ajatus

Avustajaklinikan toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita, turvallisia ja yksilöllisiä henkilökohtaisen avun, ammatillisen henkilökohtaisen avun, erityisen osallisuuden tuen, lapsiperheiden kotipalvelun sekä omaishoidon vapaan aikaisen hoidon palveluja asiakkaiden koteihin ja muihin arjen toimintaympäristöihin.

Palvelujen tavoitteena on tukea asiakkaiden hyvinvointia, toimintakykyä, osallisuutta ja mahdollisuutta elää omannäköistä elämää. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden, voimavarojen, toiveiden ja tavoitteiden mukaisesti yhteistyössä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen läheisensä, laillisen edustajansa ja palvelunjärjestäjän kanssa.

Henkilökohtaisella avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, itsemääräämisoikeutta ja omien valintojen toteuttamista päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Asiakas määrittelee avun sisällön ja toteuttamistavan palvelupäätöksen ja palvelukuvauksen rajoissa.

Ammatillinen henkilökohtainen apu voi sisältää henkilökohtaisen avun lisäksi asiakkaan palvelutarpeen edellyttämiä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattiosaamista vaativia tehtäviä. Palvelulla turvataan asiakkaan yksilöllisen tuen toteutuminen silloin, kun tehtävät edellyttävät sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön osaamista.

Erityisen osallisuuden tuella vahvistetaan asiakkaan mahdollisuuksia vuorovaikutukseen, hänelle mieluisaan vapaa-ajan toimintaan osallistumiseen ja aktiiviseen toimijuuteen omassa elämässään. Palvelu on tarkoitettu tilanteisiin, joissa asiakas tarvitsee osallisuutensa toteutumiseksi henkilökohtaista apua vahvempaa ohjausta ja tukea. Työntekijä selvittää asiakkaan omaa tahtoa hänen yksilöllisillä kommunikointikeinoillaan, mukauttaa toimintaa ja ympäristöä sekä käyttää tarvittaessa puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä.

Lapsiperheiden kotipalvelulla tuetaan perheen arjen sujumista tilanteissa, joissa perheen toimintakyky on tilapäisesti tai pidempiaikaisesti heikentynyt esimerkiksi sairauden, uupumuksen, synnytyksen, erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun kuormittavan elämäntilanteen vuoksi. Palvelulla vahvistetaan perheen voimavaroja ja vanhemmuutta sekä edistetään lasten hyvinvointia ja turvallista kasvuympäristöä. Työskentelyssä huomioidaan ensisijaisesti lapsen etu sekä lapsen ikä- ja kehitystason mukainen osallisuus.

Omaishoidon vapaan aikaisella hoidolla turvataan hoidettavan asiakkaan tarvitsema yksilöllinen hoito, huolenpito ja tuki omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana. Palvelu toteutetaan asiakkaan tarpeiden, toiveiden, toimintakyvyn, palvelusuunnitelman ja hyvinvointialueen päätöksen mukaisesti.

## 3.2 Toimintakyvyn ja osallisuuden tukeminen

Avustajaklinikan palveluissa tuetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä palvelun luonteen ja asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Asiakasta kannustetaan käyttämään omia voimavarojaan ja osallistumaan päivittäisiin toimintoihin kykyjensä ja toiveidensa mukaisesti.

Palvelut toteutetaan asiakkaan palvelupäätöksen, palvelukuvauksen, asiakassuunnitelman ja tarvittaessa hoitosuunnitelman mukaisesti. Työskentelyssä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan hänen mahdollisuuttaan vaikuttaa palvelunsa sisältöön ja toteuttamistapaan.

Työntekijät seuraavat asiakaskäyntien aikana asiakkaan toimintakyvyssä, voinnissa, osallisuudessa ja palveluntarpeessa tapahtuvia muutoksia. Palvelun toteuttamisen kannalta olennaiset havainnot kirjataan viivytyksettä asiakastietojärjestelmään ja niistä ilmoitetaan tarvittaessa palvelukoordinaattorille.

Asiakkaalle, hänen läheiselleen, lailliselle edustajalleen tai palvelunjärjestäjälle välitetään tietoja asiakkaan suostumuksen, sovittujen toimintatapojen sekä tietosuoja- ja salassapitovelvoitteiden mukaisesti. Kiireellisissä tai asiakkaan turvallisuutta vaarantavissa tilanteissa toimitaan Avustajaklinikan turvallisuus- ja poikkeamaohjeiden mukaisesti.

### 3.3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Avustajaklinikan arvot ovat avoimuus, arvostus, luotettavuus, tasa-arvo ja eettisyys. Arvot ohjaavat palvelujen toteuttamista, päätöksentekoa sekä asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden kohtaamista.

Avoimuus näkyy selkeänä ja oikea-aikaisena viestintänä. Arvostus tarkoittaa asiakkaan yksilöllisyyden, oikeuksien, mielipiteiden ja elämäntavan kunnioittamista. Luotettavuus perustuu sovittujen asioiden noudattamiseen, ammattitaitoiseen työskentelyyn ja palvelun jatkuvuudesta huolehtimiseen. Tasa-arvo merkitsee asiakkaiden yhdenvertaista ja syrjimätöntä kohtelua. Eettisyys näkyy vastuullisena, turvallisena ja lainmukaisena toimintana sekä asiakkaan edun huomioimisena.

Toimintaperiaatteitamme ovat asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukeminen, turvallisuus, yksilöllisyys sekä jatkuva toiminnan arviointi ja kehittäminen.

## 4. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Avustajaklinikan palvelut toteutetaan laadukkaasti, asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja asianmukaisesti. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan ennakoivalla riskienhallinnalla, henkilöstön riittävällä osaamisella ja perehdytyksellä, asiakaskohtaisilla ohjeilla, turvallisilla toimintatavoilla sekä havaittujen epäkohtien ja poikkeamien viivytyksettömällä käsittelyllä.

Avustajaklinikan henkilökohtaista apua, ammatillista henkilökohtaista apua, erityisen osallisuuden tukea, lapsiperheiden kotipalvelua sekä omaishoidon vapaan aikaista hoitoa ohjaavat kulloinkin voimassa oleva lainsäädäntö, viranomaismääräykset ja -ohjeet, palvelunjärjestäjien sopimusehdot sekä asiakaskohtaiset palvelupäätökset ja suunnitelmat.

Keskeisiä toimintaa ohjaavia säädöksiä ja ohjeita ovat muun muassa:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- vammaispalvelulaki (675/2023)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) silloin, kun palveluun sisältyy terveydenhuolloksi katsottavia tehtäviä
- laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- lastensuojelulaki (417/2007)
- laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), jäljempänä asiakastietolaki
- tietosuojalaki (1050/2018)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
- laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- työturvallisuuslaki (738/2002)
- laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021)
- hyvinvointialueiden palvelusetelien sääntökirjat, ostopalvelusopimukset, palvelukuvaukset ja muut palvelukohtaiset ehdot
- sosiaali- ja terveysministeriön, Lupa- ja valvontaviraston, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Fimean antamat määräykset, ohjeet ja suositukset.

Luettelo ei ole tyhjentävä, vaan Avustajaklinikka seuraa toimintaansa koskevan lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja palvelunjärjestäjien vaatimusten muutoksia. Operatiivinen johtaja vastaa muutosten seurannasta sekä siitä, että toimintaohjeet ja omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja henkilöstölle tiedotetaan toimintaan vaikuttavista muutoksista.

### 4.1 Asiakkaan tarvitsemien terveydenhuollon palvelujen järjestäminen

Kaikki työntekijät seuraavat asiakkaan vointia palvelun toteuttamisen yhteydessä ja reagoivat havaitsemiinsa muutoksiin oman tehtävänsä ja osaamisensa rajoissa. Työntekijät eivät aseta lääketieteellisiä diagnooseja eivätkä tee tehtäviinsä kuulumattomia hoitopäätöksiä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt toimivat koulutuksensa, ammattioikeuksiensa, tehtävänkuvansa ja asiakkaan hoito-ohjeiden mukaisesti.

Jos asiakkaan terveydentila edellyttää kiireetöntä terveydenhuollon arviota, työntekijä kertoo havainnoistaan asiakkaalle ja ilmoittaa niistä palvelukoordinaattorille. Asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä terveysasemaansa, hoitavaan lääkäriinsä tai muuhun hänen hoidostaan vastaavaan tahoon. Tarvittaessa yhteyttä voidaan asiakkaan suostumuksen tai muun lakiin perustuvan oikeuden nojalla ottaa hänen nimeämäänsä läheiseen, omaishoitajaan, lailliseen edustajaan tai muuhun yhteyshenkilöön.

Kiireellisessä tilanteessa työntekijä huolehtii asiakkaan ja muiden paikalla olevien henkilöiden välittömästä turvallisuudesta, antaa osaamisensa mukaisen ensiavun ja soittaa tarvittaessa hätänumeroon 112. Hätätilanteessa avun hälyttämistä ei viivytetä odottamalla yhteyttä palvelukoordinaattoriin. Palvelukoordinaattorille ilmoitetaan tilanteesta mahdollisimman pian välittömien turvallisuustoimien jälkeen.

Asiakkaan terveydentilaa koskevat olennaiset havainnot, annettu ohjaus, tehdyt toimenpiteet, yhteydenotot ja saadut jatko-ohjeet kirjataan viivytyksettä asiakastietojärjestelmään. Kiireellisestä tilanteesta tehdään lisäksi poikkeama- tai vaaratilanneilmoitus Avustajaklinikan ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan palvelukuvaukseen kirjataan palvelun turvallisen toteuttamisen kannalta tarpeelliset yhteystiedot ja yhteydenpitokäytännöt. Siihen merkitään, kehen eri tilanteissa otetaan yhteyttä ja millä perusteella asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa. Työntekijät toimivat yhteistyössä asiakkaan, hänen nimeämiensä yhteyshenkilöiden ja muiden palveluun tai hoitoon osallistuvien tahojen kanssa asiakkaan suostumuksen, sovittujen toimintatapojen sekä tietosuoja- ja salassapitovelvoitteiden mukaisesti.

Työntekijä perehdytetään ennen itsenäisen asiakastyön aloittamista asiakkaan yksilöllisiin toimintaohjeisiin ja yhteydenpitokäytäntöihin sekä toimintaan kiireettömissä ja kiireellisissä terveydentilan muutoksissa.

## 5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Avustajaklinikka Oy vastaa palveluntuottajana omavalvonnan suunnittelusta, toteuttamisesta ja kehittämisestä. Omavalvonnalla varmistetaan, että palvelut täyttävät voimassa olevan lainsäädännön, viranomaismääräysten, hyvinvointialueiden sopimusten ja palvelukohtaisten ehtojen sekä Avustajaklinikan omien laatu- ja turvallisuusvaatimusten mukaiset velvoitteet.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, ylläpitämisestä ja päivittämisestä vastaa operatiivinen johtaja Suvi-Tuulia Hytönen yhteistyössä palvelukoordinaattoreiden ja henkilöstön kanssa. Suunnitelman laatimisessa ja kehittämisessä hyödynnetään myös asiakkailta, läheisiltä ja yhteistyökumppaneilta saatua palautetta.

Suvi-Tuulia Hytönen toimii Soteri-rekisteriin merkittynä palveluyksikön vastuuhenkilönä. Hänen koulutuksensa on lähihoitaja, sairaanhoitaja (AMK) ja terveystieteiden maisteri. Hän

vastaa palvelutoiminnan johtamisesta, omavalvonnan toimeenpanosta, henkilöstön ohjauksesta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta, laadunhallinnasta sekä toiminnan lainmukaisuudesta ja kehittämisestä.

Omavalvonnan toteutumista seurataan muun muassa asiakas- ja henkilöstöpalautteen, poikkeama- ja vaaratilanneilmoitusten, muistutusten, riskien arvioinnin, kirjaamisen seurannan sekä sisäisten arviointien avulla. Havaitut puutteet käsitellään viivytyksettä, ja niiden perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Omavalvontasuunnitelman seurantaa, raportointia, julkaisemista ja päivittämistä koskevat tarkemmat menettelyt kuvataan luvussa 14.

## 5.1 Päivittäisestä toiminnasta vastaavien tehtävät

Omavalvonnan päivittäiset vastuut jakautuvat operatiivisen johtajan, palvelukoordinaattoreiden ja asiakastyötä tekevien työntekijöiden kesken.

Operatiivinen johtaja johtaa ja valvoo palvelutoiminnan päivittäistä laatua ja turvallisuutta sekä henkilöstön riittävyyttä. Hän käsittelee vakavat, merkittävät tai toistuvat poikkeamat, päättää tarvittavista korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä sekä seuraa niiden toteutumista ja vaikuttavuutta. Operatiivinen johtaja vastaa myös tarvittavien ilmoitusten tekemisestä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle.

Palvelukoordinaattorit vastaavat palvelujen päivittäisestä organisoinnista, työvuorosuunnittelusta ja palvelujen jatkuvuuden varmistamisesta. He huolehtivat asiakasasioiden hoitamisesta, palvelukuvausten laatimisesta ja päivittämisestä sekä työntekijöiden asiakas- ja palvelukohtaisesta perehdyttämisestä ja ohjauksesta.

Palvelukoordinaattorit seuraavat palvelujen toteutumista ja vastaanottavat työntekijöiden ilmoitukset asiakkaan tilanteessa tapahtuneista muutoksista, epäkohdista, poikkeamista ja vaaratilanteista. He käynnistävät tarvittavat välittömät toimenpiteet ja ilmoittavat vakavista tai toistuvista tilanteista operatiiviselle johtajalle. Palvelukoordinaattorit ylläpitävät sovittujen käytäntöjen mukaisesti yhteyttä asiakkaisiin, heidän läheisiinsä ja laillisiin edustajiinsa sekä palvelunjärjestäjiin.

Työntekijät vastaavat palvelujen turvallisesta, laadukkaasta ja asiakkaan palvelupäätöksen, asiakassuunnitelman, palvelukuvauksen ja asiakaskohtaisten ohjeiden mukaisesta toteuttamisesta. He seuraavat asiakkaan vointia ja palvelun toteutumista, kirjaavat palvelun kannalta olennaiset tiedot viivytyksettä asiakastietojärjestelmään sekä ilmoittavat havaitsemistaan epäkohdista, poikkeamista, vaaratilanteista ja asiakkaan tilanteessa tapahtuneista olennaisista muutoksista palvelukoordinaattorille.

Kaikki työntekijät osallistuvat omavalvonnan toteuttamiseen noudattamalla yhteisiä toimintatapoja, tuomalla havaitsemansa riskit ja kehittämistarpeet esille sekä osallistumalla tarvittavien korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

## 6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 6.1 Palvelun suunnittelu ja palvelukuvaus

Avustajaklinikan palveluja tuotetaan hyvinvointialueiden järjestäminä ostopalveluina ja palvelusetelipalveluina sekä joissakin tilanteissa asiakkaan itse maksamina yksityisinä palveluina.

Ostopalvelussa asiakkaan palvelu perustuu hyvinvointialueen tekemään palvelupäätökseen, Avustajaklinikan ja hyvinvointialueen väliseen hankintasopimukseen sekä palvelunjärjestäjän tekemään tilaukseen. Palvelusetelipalvelussa asiakas valitsee Avustajaklinikan palveluntuottajakseen hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista. Yksityinen palvelu perustuu asiakkaan ja Avustajaklinikan väliseen palvelusopimukseen.

Ennen palvelun aloittamista palvelukoordinaattori perehtyy asiakkaan palvelupäätökseen, palvelua koskeviin ehtoihin sekä tarvittaessa palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan kanssa käydään läpi hänen avuntarpeensa, yksilölliset toiveensa ja toimintatapansa. Niissä palveluissa, joissa se on palvelun sisällön kannalta tarkoituksenmukaista, sovitaan lisäksi palvelun tavoitteista ja niiden seurannasta.

Asiakkaalle laaditaan Avustajaklinikan palvelukuvaus, joka toimii palvelun käytännön toteuttamista ohjaavana asiakirjana. Palvelukuvaus ei korvaa hyvinvointialueen laatimaa palvelusuunnitelmaa eikä asiakkaalle tehtyä palvelupäätöstä.
Palvelukuvaus laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa sen laatimiseen osallistuvat asiakkaan suostumuksella hänen läheisensä, omaishoitajansa, huoltajansa tai laillinen edustajansa sekä palvelunjärjestäjän edustaja.

Palvelukuvaukseen kirjataan vain palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot. Siinä kuvataan muun muassa palvelun sisältö ja sovitut tehtävät, asiakkaan avuntarve, yksilölliset toimintatavat ja toiveet, kommunikointikeinot, apuvälineet, turvallisuuteen vaikuttavat asiat, lääkehoitoon liittyvät vastuut sekä sovitut yhteydenpitokäytännöt. Tarvittaessa palvelukuvaukseen kirjataan myös palvelulle asetetut tavoitteet ja niiden seuranta.

Erityisen osallisuuden tuessa palvelukuvauksessa huomioidaan erityisesti asiakkaan osallisuuden tavoitteet, kommunikointikeinot, mieltymykset sekä tuen ja ohjauksen tarve. Lapsiperheiden kotipalvelussa huomioidaan perheen avuntarve, sovitut työtehtävät sekä lasten hyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyvät toimintatavat. Omaishoidon vapaan aikaisessa hoidossa huomioidaan hoidettavan avuntarve, päivärytmi, hoito-ohjeet ja yhteydenpitokäytännöt omaishoitajan kanssa.

Palvelukuvaus tallennetaan DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Se on niiden työntekijöiden käytettävissä, jotka tarvitsevat tietoja asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Työntekijä perehtyy palvelukuvaukseen ja asiakaskohtaisiin ohjeisiin ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista.

Asiakkaalla on oikeus tutustua palvelukuvaukseensa sekä osallistua sen laatimiseen, arviointiin ja päivittämiseen. Palvelukoordinaattori vastaa palvelukuvauksen ajantasaisuudesta. Palvelukuvaus päivitetään aina asiakkaan tilanteen, avuntarpeen, palvelupäätöksen tai palvelun toteuttamisen muuttuessa sekä vähintään kuuden kuukauden välein.

## 6.2 Palvelun toteuttaminen ja palvelutarpeen seuranta

Palvelut toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden, palvelupäätöksen, palvelukuvauksen sekä palvelukohtaisten ehtojen ja ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan vointia, toimintakykyä, turvallisuutta ja avuntarvetta seurataan palvelun luonteen edellyttämällä tavalla. Henkilökohtaisessa avussa seurataan erityisesti sitä, toteutuuko apu asiakkaan toiveiden ja ajankohtaisen avuntarpeen mukaisesti. Ammatillisessa henkilökohtaisessa avussa ja omaishoitajan vapaan aikaisessa hoidossa seurataan lisäksi asiakkaan vointia, toimintakykyä ja turvallisuutta. Erityisen osallisuuden tuessa seurataan asiakkaan vuorovaikutuksen, osallistumisen ja yksilöllisten tavoitteiden toteutumista. Lapsiperheiden kotipalvelussa seurataan perheen arjen sujumista, tuen tarpeessa tapahtuvia muutoksia sekä lasten hyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyviä asioita.

Henkilökohtaisessa avussa jokaisesta käynnistä kirjataan palvelun toteutumisen todentamiseksi käyntipäivä, käynnin alkamis- ja päättymisaika sekä työntekijä. Palvelun sisällöstä ei tehdä säännönmukaista käyntikirjausta. Jos palvelu ei toteudu sovitusti tai käynnillä havaitaan asiakkaan turvallisuuteen, avuntarpeeseen tai palvelun toteuttamiseen olennaisesti vaikuttava muutos tai poikkeama, työntekijä ilmoittaa siitä palvelukoordinaattorille ja tekee tilanteen edellyttämät kirjaukset Avustajaklinikan ohjeiden mukaisesti.

Ammatillisessa henkilökohtaisessa avussa, erityisen osallisuuden tuessa, lapsiperheiden kotipalvelussa ja omaishoitajan vapaan aikaisessa hoidossa työntekijä tekee jokaisesta käynnistä asiakaskohtaisen käyntikirjauksen DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Kirjaukseen merkitään palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot, olennaiset havainnot asiakkaan tai perheen tilanteesta, toteutetut tehtävät ja toimenpiteet, mahdollisten tavoitteiden toteutuminen sekä palvelun jatkon kannalta merkittävät muutokset ja poikkeamat. Kirjaukset tehdään viivytyksettä, asiallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

Jos asiakkaan tilanteessa havaitaan palveluun tai sen turvalliseen toteuttamiseen vaikuttava muutos, työntekijä ilmoittaa siitä viipymättä palvelukoordinaattorille. Palvelukoordinaattori

arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, voidaanko tilanteeseen vastata palvelukuvauksen tai palvelun käytännön toteutustavan muutoksilla.

Jos muutos vaikuttaa palvelun soveltuvuuteen, sisältöön, määrään, riittävyyteen tai turvalliseen toteuttamiseen, Avustajaklinikka ottaa yhteyttä palvelusta vastaavaan hyvinvointialueen työntekijään sovittujen menettelytapojen mukaisesti. Vammaispalvelujen asiakkaiden osalta yhteyttä otetaan vammaispalveluihin ja muiden palvelujen osalta kyseisestä palvelusta vastaavaan tahoon. Asiakkaan tietoja luovutettaessa noudatetaan tietosuojaa, salassapitoa ja tiedonsaantioikeutta koskevaa lainsäädäntöä.

Hyvinvointialueen kanssa selvitetään tarvittaessa, vastaako asiakkaalle myönnetty palvelu hänen muuttunutta avuntarvettaan ja voidaanko palvelu toteuttaa turvallisesti nykyisellä tavalla. Samalla arvioidaan esimerkiksi työntekijöiltä edellytettävää osaamista sekä sitä, voidaanko asiakaskäynnit toteuttaa yhden työntekijän avulla vai tarvitaanko niihin kaksi työntekijää. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toimintakyky, käyttäytyminen, avustamistilanteiden fyysinen kuormittavuus, käytettävät apuvälineet, mahdollinen lääkehoito ja työskentely-ympäristön turvallisuus.

Hyvinvointialue vastaa asiakkaan virallisesta palvelutarpeen arvioinnista sekä palvelupäätöksen tai palvelutilauksen mahdollisesta muuttamisesta. Avustajaklinikka toimittaa hyvinvointialueelle palvelun toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot ja osallistuu tarvittaessa hyvinvointialueen järjestämään asiakkaan tilanteen arviointiin tai palveluneuvotteluun. Hyvinvointialueen tekemät päätökset ja sovitut muutokset huomioidaan palvelun toteutuksessa, ja Avustajaklinikan vastuulla olevat asiakirjat päivitetään niiden mukaisesti.

Avustajaklinikka vastaa siitä, että palvelu toteutetaan turvallisesti ja tehtäviin osoitetaan riittävä määrä osaavia työntekijöitä. Jos palvelua ei voida toteuttaa turvallisesti voimassa olevan palvelupäätöksen, palvelutilauksen tai käytettävissä olevien henkilöstöresurssien mukaisesti, Avustajaklinikka ilmoittaa asiasta viipymättä palvelun järjestäjälle ja sopii sen kanssa tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Kiireellisessä tilanteessa työntekijä huolehtii ensin asiakkaan välittömästä turvallisuudesta ja ottaa tarvittaessa yhteyttä hätänumeroon 112. Tämän jälkeen tilanteesta ilmoitetaan palvelukoordinaattorille, tehdään tarvittavat asiakaskirjaukset sekä laaditaan poikkeama- tai vaaratilanneilmoitus Avustajaklinikan ohjeiden mukaisesti.

### 6.3 Palvelukohtaiset käytännöt

#### 6.3.1 Henkilökohtainen apu ja ammatillinen henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun sisältö ja toteuttamistapa määräytyvät asiakkaan palvelupäätöksen, palvelukuvauksen ja palvelukohtaisten ehtojen mukaisesti. Asiakas ohjaa avun käytännön

toteuttamista ja ilmaisee omat toiveensa siitä, missä, milloin ja miten häntä avustetaan. Työntekijä tukee asiakkaan omien valintojen toteutumista ja toimii asiakkaan yksilöllisten ohjeiden mukaisesti.

Ammatillista henkilökohtaista apua tuotetaan silloin, kun asiakkaan palvelupäätös tai palvelukohtaiset ehdot edellyttävät työntekijältä sosiaali- tai terveysalan koulutusta tai muuta erityistä ammatillista osaamista. Palveluun valitaan työntekijä, jonka koulutus, osaaminen, kokemus ja mahdollinen ammattioikeus vastaavat asiakkaan avuntarvetta ja hänelle myönnetyn palvelun vaatimuksia.

Jos ammatilliseen henkilökohtaiseen apuun sisältyy lääkehoitoa, sitä toteutetaan Avustajaklinikan lääkehoitosuunnitelman, asiakaskohtaisten ohjeiden sekä työntekijälle myönnettyjen lääkehoitolupien mukaisesti.

### 6.3.2 Erityinen osallisuuden tuki

Erityinen osallisuuden tuki toteutetaan sovellettavan vammaispalvelulainsäädännön, asiakkaan palvelupäätöksen, asiakassuunnitelman, palvelukuvauksen ja palvelunjärjestäjän ohjeiden mukaisesti. Palvelulla tuetaan asiakkaan vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa, osallistumista hänelle mieluisaan vapaa-ajan toimintaan sekä aktiivista osallisuutta näissä tilanteissa. Työntekijä auttaa asiakasta löytämään ja toteuttamaan hänelle merkityksellistä tekemistä

Palvelua tuotetaan asiakkaalle, jolle hyvinvointialue on myöntänyt erityisen osallisuuden tukea yksilöllisen tuen tarpeen perusteella. Asiakas voi tarvita osallistumiseensa ja vuorovaikutukseensa vahvaa ja yksilöllisesti toteutettua tukea, eikä henkilökohtainen apu välttämättä vastaa hänen tuen tarpeeseensa. Palvelua toteutetaan asiakkaan kotona tai kodin ulkopuolella hänen palvelupäätöksensä, yksilöllisten tarpeidensa ja toivomustensa mukaisesti.

Palvelua toteuttavalla työntekijällä on tehtävään soveltuva koulutus sekä asiakkaan yksilöllisen tuen ja kommunikoinnin edellyttämä osaaminen. Työntekijän soveltuvuus ja osaaminen varmistetaan ennen työskentelyn aloittamista.

### 6.3.3 Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, jolla tuetaan perheen arjen sujumista, vanhemmuutta sekä lasten hyvinvointia ja turvallista kasvuympäristöä. Palvelua tuotetaan perheen kotona hyvinvointialueen palvelupäätöksen, palvelukuvauksen ja palvelukohtaisten ehtojen mukaisesti.

Palvelun sisältö määräytyy perheen yksilöllisen avuntarpeen ja palvelulle asetettujen tavoitteiden perusteella. Palveluun voi sisältyä esimerkiksi lasten hoitoon ja kasvatukseen

liittyvää tukea sekä perheen päivittäistä arkea tukevia tehtäviä. Työntekijä tukee perheen omia voimavaroja ja kunnioittaa perheen yksityisyyttä, toimintatapoja ja vanhempien kasvatusvastuuta.

**Lasten turvallisuus**

Lapsen etu, hyvinvointi ja turvallisuus ovat palvelun toteuttamisen keskeisiä lähtökohtia. Työntekijä huolehtii lapsen ikään, kehitystasoon ja yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästä valvonnasta. Lapsen kanssa kodin ulkopuolella tapahtuvasta toiminnasta sovitaan etukäteen huoltajan kanssa, ja siinä noudatetaan palvelukuvausta sekä perhekohtaisia ohjeita.

Jos työntekijällä herää huoli lapsen hyvinvoinnista tai turvallisuudesta, hän ilmoittaa siitä viipymättä palvelukoordinaattorille ja kirjaa olennaiset havainnot sekä toteutetut toimenpiteet DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Palvelukoordinaattori ohjaa tilanteen käsittelyä ja yhteydenpitoa hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin. Sisäinen ilmoittaminen ei kuitenkaan poista työntekijän lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta eikä saa viivästyttää tarvittavia viranomaisilmoituksia.

Jos lastensuojeluilmoituksen edellytykset täyttyvät, ilmoitus tehdään viipymättä hyvinvointialueen lastensuojeluun salassapitosäännösten estämättä. Sosiaalihuoltoon voidaan olla yhteydessä myös yhdessä lapsen tai huoltajan kanssa, jos se on tilanteeseen nähden tarkoituksenmukaista ja yhteydenotto tehdään viivytyksettä. Kiireellisessä tilanteessa otetaan yhteyttä sosiaalipäivystykseen tai hätänumeroon 112. Mahdollisesta lapseen kohdistuneesta väkivallasta tai rikoksesta ilmoitetaan lisäksi poliisille silloin, kun lainsäädäntö sitä edellyttää.

### 6.3.4 Omaishoidon vapaan aikainen hoito

Omaishoidon vapaan aikaisella hoidolla turvataan asiakkaan tarvitsema hoito, huolenpito, hyvinvointi ja turvallisuus omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana. Palvelu toteutetaan hyvinvointialueen palvelupäätöksen, asiakkaan palvelusuunnitelman, Avustajaklinikan palvelukuvauksen sekä palvelukohtaisten ehtojen mukaisesti.

Ennen palvelun aloittamista asiakkaan ja omaishoitajan kanssa käydään läpi hoidon turvallisen toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot. Näitä ovat esimerkiksi asiakkaan päivärytmi, kommunikointitavat, ravitsemus, liikkuminen, henkilökohtainen hygienia, apuvälineet, lääkehoito, erityiset riskit, toiminta poikkeus- ja hätätilanteissa sekä yhteydenpitokäytännöt. Tarpeelliset tiedot kirjataan palvelukuvaukseen.

Työntekijä huolehtii asiakkaan päivittäisestä hoidosta ja huolenpidosta sovitun palvelun rajoissa. Palvelussa kunnioitetaan asiakkaan omaa tahtoa, toiveita, yksityisyyttä ja tavanomaista päivärytmiä. Omaishoitajan antamat tiedot ja ohjeet huomioidaan siltä osin kuin ne ovat tarpeellisia palvelun turvallisen ja yksilöllisen toteuttamisen kannalta eivätkä ole ristiriidassa asiakkaan tahdon, palvelupäätöksen tai Avustajaklinikan ohjeiden kanssa.

Jos palveluun sisältyy lääkehoitoa, sen vastuut ja toteuttamistavat määritellään ennen palvelun aloittamista. Lääkehoitoa toteutetaan Avustajaklinikan lääkehoitosuunnitelman, asiakaskohtaisten ohjeiden sekä työntekijälle myönnettyjen lääkehoitolupien mukaisesti.

Palvelun aikana havaitut olennaiset muutokset, poikkeamat ja turvallisuuteen vaikuttavat asiat ilmoitetaan palvelukoordinaattorille. Asiakkaan voinnista ja palvelun aikana tapahtuneista olennaisista asioista välitetään tieto omaishoitajalle tai muulle sovitulle yhteyshenkilölle sovittua turvallista tiedonsiirtotapaa käyttäen.

Jos hoidettava asiakas on alaikäinen, noudatetaan lisäksi kohdassa 6.3.2 kuvattuja lasten turvallisuutta ja ilmoitusvelvollisuuksia koskevia käytäntöjä.

## 6.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Avustajaklinikan toiminta perustuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden, osallisuuden, yhdenvertaisuuden ja ihmisarvon kunnioittamiseen. Asiakas osallistuu palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin sekä saa ymmärrettävässä muodossa riittävästi tietoa itseään koskevista asioista. Palvelussa huomioidaan asiakkaan yksilölliset toiveet, tarpeet, voimavarat, kommunikointikeinot ja elämäntapa.

Asiakasta tuetaan muodostamaan ja ilmaisemaan oma tahtonsa sekä tekemään palveluaan ja arkeaan koskevia valintoja. Tarvittaessa käytetään asiakkaan yksilöllisiä kommunikointikeinoja, puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä sekä kommunikoinnin apuvälineitä. Jos asiakas ei pysty ilmaisemaan tahtoaan tavanomaisin keinoin, sitä selvitetään tarvittaessa yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, läheistensä tai muiden hänet hyvin tuntevien henkilöiden kanssa tietosuojaa ja salassapitoa koskevien säännösten mukaisesti. Työntekijä ei korvaa asiakkaan tahtoa omilla näkemyksillään.

Henkilökohtaisessa ja ammatillisessa henkilökohtaisessa avussa asiakas ohjaa avun käytännön toteuttamista palvelupäätöksen ja palvelukuvauksen rajoissa. Asiakas vaikuttaa mahdollisuuksien mukaan siihen, kuka häntä avustaa sekä missä, milloin ja miten palvelu toteutetaan. Ammatillista osaamista edellyttävissä tehtävissä asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi suunnitelluista toimenpiteistä ja niiden vaihtoehdoista, ja palvelu toteutetaan yhteistyössä hänen kanssaan.

Erityisen osallisuuden tuessa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan oman tahdon, mieltymysten ja toivomusten selvittämiseen. Työntekijä tukee asiakkaan valintoja, vuorovaikutusta, osallisuutta ja toimijuutta sekä mukauttaa toimintaansa ja ympäristöä asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelussa palvelu toteutetaan yhteistyössä perheen kanssa. Huoltajien näkemykset ja perheen yksilöllinen elämäntilanne huomioidaan, ja lapsen mielipide

selvitetään hänen ikänsä, kehitystasonsa ja kommunikointikykynsä mukaisesti. Lapsen etu, hyvinvointi ja turvallisuus ovat kaikessa toiminnassa ensisijaisia.
Omaishoidon vapaan aikaisessa hoidossa huomioidaan ensisijaisesti hoidettavan asiakkaan oma tahto, toiveet, tarpeet, päivärytmi ja totutut toimintatavat. Omaishoitajan antamia tietoja hyödynnetään palvelun turvallisessa toteuttamisessa, mutta ne eivät syrjäytä hoidettavan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Avustajaklinikan tässä suunnitelmassa kuvatuissa palveluissa ei käytetä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Turvallisuutta edistetään ennakoinnilla, vuorovaikutuksella, asiakkaalle soveltuvilla toimintatavoilla, ympäristön mukauttamisella ja riittävillä henkilöstöjärjestelyillä.

Jos palvelua ei voida toteuttaa turvallisesti ilman asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista, työntekijä ei ryhdy rajoitustoimenpiteisiin, vaan ottaa viipymättä yhteyttä palvelukoordinaattoriin. Avustajaklinikka ilmoittaa tilanteesta palvelun järjestäjälle, jotta asiakkaan palveluntarve ja palvelun toteuttamistapa voidaan arvioida uudelleen. Äkillisessä vaaratilanteessa työntekijä huolehtii välittömästä turvallisuudesta ja ottaa tarvittaessa yhteyttä hätänumeroon 112. Tilanne, tehdyt toimenpiteet ja jatkotoimet kirjataan, ja tapahtumasta tehdään tarvittaessa poikkeama- tai vaaratilanneilmoitus.

### 6.5 Asiakkaan varojen käsittely

Työntekijä voi käsitellä asiakkaan käteisvaroja tai käyttää hänen pankkikorttiaan silloin, kun se on tarpeen sovitun palvelun toteuttamiseksi. Varojen tai maksuvälineen käytöstä ja tehtävästä ostoksesta sovitaan aina etukäteen yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijä käyttää asiakkaan varoja vain sovittuun tarkoitukseen ja asiakkaan antamien ohjeiden mukaisesti.

Käteistä vastaanotettaessa käytettävä rahamäärä todetaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Pankkikortti ja käteisvarat ovat työntekijän hallussa vain ostoksen tekemisen ajan, minkä jälkeen kortti, vaihtorahat ja ostoksesta saatu kuitti palautetaan viipymättä asiakkaalle. Työntekijä ei säilytä asiakkaan varoja tai maksuvälineitä työvuorojen välillä. Jokaisesta ostoksesta toimitetaan asiakkaalle kuitti.

Pankkikorttia käytetään kortin myöntäjän ehtojen ja turvallisuusohjeiden mukaisesti. Työntekijä ei kirjaa, tallenna tai säilytä asiakkaan kortin tunnuslukua, verkkopankkitunnuksia tai muita henkilökohtaisia tunnistautumistietoja.

Työntekijä ei lainaa asiakkaalta rahaa, anna asiakkaalle lainaa, tee hänen kanssaan yksityisiä kauppoja eikä ota vastaan rahaa tai muita tavanomaisesta poikkeavia etuja. Puuttuvista varoista, epäselvistä maksutapahtumista tai epäillystä taloudellisesta hyväksikäytöstä ilmoitetaan viipymättä palvelukoordinaattorille. Tilanne dokumentoidaan ja käsitellään tarvittaessa poikkeamailmoituksena.

### 6.6 Edunvalvonnan tarpeen tunnistaminen

Jos työntekijä huomaa, että asiakkaalla on vaikeuksia huolehtia taloudellisista tai muista henkilökohtaisista asioistaan ja hänen etunsa voivat vaarantua, työntekijä ilmoittaa asiasta palvelukoordinaattorille. Palvelun kannalta olennaiset havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Tilanne käydään läpi asiakkaan kanssa, ja ensisijaisesti selvitetään edunvalvontaa kevyemmät tukikeinot. Läheisiä tai muita yhteistyötahoja otetaan mukaan asiakkaan suostumuksella tai muun laillisen perusteen nojalla. Asiakas ohjataan tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon tai Digi- ja väestötietovirastoon. Jos asiakkaan etu sitä edellyttää, Avustajaklinikka voi tehdä Digi- ja väestötietovirastolle ilmoituksen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Toimenpiteet dokumentoidaan tietosuoja- ja salassapitosäännösten mukaisesti.

### 6.7 Palvelun aloittaminen ja tilaaminen

#### 6.7.1 Henkilökohtainen apu ja ammatillinen henkilökohtainen apu

Ennen palvelun aloittamista palvelukoordinaattori tarkistaa asiakkaan palvelupäätöksen tai palvelutilauksen, myönnetyn tuntimäärän, palvelun sisällön sekä muut palvelun toteuttamista koskevat ehdot. Asiakkaan kanssa sovitaan käyntien ajankohdista, työtehtävistä, avustamisen käytännöistä, yhteydenpidosta ja turvalliseen työskentelyyn liittyvistä toimintatavoista. Tarvittavat tiedot kirjataan asiakkaan palvelukuvaukseen.

Asiakkaalle rekrytoidaan hänen tarpeisiinsa ja toiveisiinsa soveltuva työntekijä tai työntekijät. Työntekijää valittaessa huomioidaan asiakkaan toiveet työntekijän osaamisesta, kielitaidosta ja työskentelytavasta.

Ammatillisessa henkilökohtaisessa avussa varmistetaan lisäksi, että työntekijän koulutus, ammattioikeus, tehtäväkohtainen osaaminen ja mahdolliset lääkehoitoluvat vastaavat asiakkaan palvelun vaatimuksia.

#### 6.7.2 Erityisen osallisuuden tuki

Palvelu aloitetaan hyvinvointialueen palvelupäätöksen perusteella. Ennen palvelun aloittamista selvitetään asiakkaan palvelulle asetetut tavoitteet, yksilölliset kommunikointikeinot, mieltymykset, vahvuudet, tuen tarve, turvallisuuteen vaikuttavat tekijät ja hänelle merkityksellinen toiminta.

Asiakas osallistuu tietojen selvittämiseen omien kykyjensä ja kommunikointikeinojensa mukaisesti. Tarvittaessa tietoja täydennetään yhteistyössä asiakkaan läheisen, laillisen

edustajan, palveluyksikön työntekijän tai muun asiakkaan hyvin tuntevan henkilön kanssa tietosuoja- ja salassapitovelvoitteita noudattaen.

Asiakkaalle valitaan tehtävään soveltuva työntekijä, jonka osaaminen vastaa hänen yksilöllisiä tarpeitaan.

### 6.7.3 Lapsiperheiden kotipalvelu ja omaishoidon vapaan aikainen hoito

Palvelu aloitetaan hyvinvointialueen palvelupäätöksen tai palvelutilauksen, palvelusetelin tai yksityisen palvelusopimuksen perusteella. Ennen palvelun aloittamista palvelukoordinaattori käy asiakkaan sekä tilanteen mukaan perheen, huoltajan, omaishoitajan tai muun läheisen kanssa läpi palvelun sisällön, tavoitteet, käyntiajat, yhteyshenkilöt ja turvallisuuteen liittyvät käytännöt.

Asiakkaalle laaditaan tai päivitetään palvelukuvaus, johon kirjataan palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot ja sovitut toimintatavat.

Tehtävään valitaan työntekijä, jonka koulutus, osaaminen ja soveltuvuus vastaavat palvelun vaatimuksia ja asiakkaan tai perheen yksilöllisiä tarpeita. Jos palveluun sisältyy hoidollisia tehtäviä tai lääkehoitoa, työntekijän tehtäväkohtainen osaaminen ja tarvittavat lääkehoitoluvat varmistetaan ennen työskentelyn aloittamista.

## 6.8 Palvelun peruuttaminen

Palveluseteliasiakas voi peruuttaa sovitun palvelukerran veloituksetta ilmoittamalla siitä viimeistään 24 tuntia ennen palvelun alkua. Äkillisestä esteestä, kuten sairaalaan joutumisesta, asiakkaan tai hänen läheisensä tulee ilmoittaa mahdollisimman pian. Myöhässä tehtyjen peruutusten käsittelyssä ja mahdollisessa veloittamisessa noudatetaan hyvinvointialueen palvelusetelin sääntökirjaa ja asiakkaan palvelusopimusta.

Ostopalveluissa peruutukset käsitellään hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen ja palvelukohtaisten ohjeiden mukaisesti. Yksityisasiakkaiden peruutusehdot määritellään palvelusopimuksessa.

Jos sovittu työntekijä estyy tekemästä asiakaskäyntiä esimerkiksi sairastumisen vuoksi, asiakkaalle ilmoitetaan tilanteesta mahdollisimman pian. Asiakkaan kanssa selvitetään ensin, voidaanko käynti siirtää hänelle sopivaan ajankohtaan. Jos siirtäminen ei ole mahdollista, Avustajaklinikka etsii viipymättä tilalle tehtävään soveltuvan työntekijän. Jos käyntiä ei voida järjestää, asiakkaan kanssa sovitaan jatkotoimista ja asiasta ilmoitetaan tarvittaessa palvelunjärjestäjälle.

## 6.9 Asiakkaan oikeusturva

### 6.9.1 Palautteen antaminen

Avustajaklinikka kerää palautetta jatkuvasti ja toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn puolivuosittain. Palautteen avulla seurataan palvelujen laatua, turvallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä tunnistetaan toiminnan kehittämistarpeita.

Asiakas, hänen läheisensä tai laillinen edustajansa voi antaa palautetta palvelukoordinaattorille tai operatiiviselle johtajalle. Palautteen voi antaa suullisesti tai sähköpostitse osoitteeseen asiakaspalvelu@avustajaklinikka.fi.

Palaute käsitellään luottamuksellisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Asian selvittämiseksi kuullaan tarvittavia henkilöitä tietosuoja- ja salassapitosäännökset huomioiden. Palautteen perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Vakavista tai palvelusopimuksen perusteella ilmoitettavista asioista tiedotetaan myös palvelunjärjestäjälle. Palautteita hyödynnetään omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

### 6.9.2 Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan palvelusta tai kohtelusta kirjallinen muistutus Avustajaklinikalle. Jos asiakas ei sairauden, toimintakyvyn heikentymisen tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty tekemään muistutusta itse, sen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutus voi olla vapaamuotoinen. Siinä tulee kuvata mahdollisimman selkeästi, mitä asiaa muistutus koskee ja millaista selvitystä tai ratkaisua muistutuksen tekijä toivoo. Muistutuksen tekemiseen annetaan tarvittaessa neuvontaa.

Muistutus käsitellään asianmukaisesti ja siihen annetaan perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Avustajaklinikan tavoitteena on vastata muistutukseen viimeistään neljän viikon kuluessa. Vastauksessa kerrotaan asian selvittämisestä, johtopäätöksistä ja muistutuksen perusteella tehdyistä toimenpiteistä.

Muistutukset käsitellään luottamuksellisesti ja osana Avustajaklinikan omavalvontaa. Niiden perusteella arvioidaan tarvittavat korjaavat ja toiminnan kehittämistä koskevat toimenpiteet. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä asiasta kantelua valvontaviranomaiselle.

**Muistutuksen vastaanottaja**

Suvi-Tuulia Hytönen, operatiivinen johtaja
Sähköposti: suvi.hytonen@avustajaklinikka.fi
Puhelin: 040 125 9612
Postiosoite: Äyritie 22, 01510 Vantaa

6.9.3 Kantelu

Asiakas voi tehdä Lupa- ja valvontavirastolle kantelun, jos hän epäilee saamassaan palvelussa tai kohtelussa lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista toimintaa. Kantelun voi tehdä sähköisesti, turvaviestillä tai postitse viraston ohjeiden mukaisesti.

Ennen kantelun tekemistä asia kannattaa mahdollisuuksien mukaan ottaa esille Avustajaklinikan kanssa ja tarvittaessa tehdä kirjallinen muistutus. Muistutuksen tekeminen ei kuitenkaan estä kantelun tekemistä.

Lupa- ja valvontavirasto voi siirtää kantelun Avustajaklinikan tai palvelunjärjestäjän käsiteltäväksi muistutuksena, jos se katsoo muistutusmenettelyn tarkoituksenmukaiseksi. Avustajaklinikka toimittaa viranomaiselle sen pyytämät selvitykset määräajassa ja käsittelee kantelussa esiin tulleet kehittämistarpeet osana omavalvontaa.

6.9.4 Oikaisuvaatimus

Hyvinvointialueen viranhaltijan tekemään sosiaalipalvelua koskevaan päätökseen voi hakea muutosta päätöksen mukana annetun muutoksenhakuohjeen mukaisesti. Päätökseen haetaan yleensä ensin oikaisua hyvinvointialueen toimivaltaiselta toimielimeltä. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen voi hakea muutosta hallinto-oikeudelta muutoksenhakuohjeen mukaisesti.

Avustajaklinikka ei käsittele oikaisuvaatimuksia, koska se ei tee asiakkaan palvelun myöntämistä koskevia viranhaltijapäätöksiä. Asiakasta ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä päätöksen tehneeseen hyvinvointialueeseen tai sosiaaliasiavastaavaan.

6.9.5 Palveluseteliasiakkaiden oikeusturva

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) 6 § mukaisesti palveluseteliasiakkaan ja palveluntuottajan välille muodostuu sopimussuhde, johon sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Palveluseteliasiakkaalla on oikeus tehdä palvelua koskeva reklamaatio Avustajaklinikalle. Mikäli sopimukseen liittyvää erimielisyyttä ei saada ratkaistua, asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan ja saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunta antaa riita-asioissa ratkaisusuosituksia.

Kuluttajaoikeudelliset oikeusturvakeinot eivät rajoita asiakkaan oikeutta tehdä muistutusta tai kantelua edellä kuvattujen menettelyjen mukaisesti.
Lisätietoja: www.kkv.fi ja www.kuluttajariita.fi.

### 6.9.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän oikeuksiinsa ja oikeusturvaansa liittyvissä asioissa sekä tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä. Potilasasiavastaava tarjoaa vastaavaa neuvontaa terveydenhuollon potilaille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat toimivat tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti. He eivät tee tai muuta palveluja koskevia päätöksiä eivätkä myönnä palveluja. Palvelu on maksutonta.

Asiakas voi ottaa yhteyttä oman hyvinvointialueensa sosiaali- tai potilasasiavastaavaan. Ajantasaiset yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta, ja Avustajaklinikka antaa ne asiakkaalle tarvittaessa.

## 7. OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA

### 7.1 Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa Avustajaklinikan päivittäistä omavalvontaa. Sen tavoitteena on tunnistaa ja arvioida palvelutoimintaan liittyvät riskit sekä ehkäistä asiakkaiden, henkilöstön ja toiminnan turvallisuutta vaarantavia tilanteita. Riskienhallinta kattaa kaikki Avustajaklinikan tuottamat palvelut.

Operatiivinen johtaja vastaa riskienhallinnan kokonaisuudesta. Palvelukoordinaattorit huolehtivat riskienhallinnan käytännön toteutumisesta, ja työntekijät tunnistavat työssään havaitsemiaan riskejä ja ilmoittavat niistä viipymättä palvelukoordinaattorille. Riskejä arvioidaan säännöllisesti sekä aina toiminnan, työolosuhteiden tai asiakkaan tilanteen olennaisesti muuttuessa.

Keskeisiä riskejä voivat olla esimerkiksi asiakkaan terveydentilan tai toimintakyvyn muutokset, henkilöstön riittävyys ja osaaminen, yksintyöskentely, fyysinen ja psykososiaalinen kuormitus, haastavat vuorovaikutus- sekä uhka- ja väkivaltatilanteet, lääkehoito, hygienia, tietosuoja ja tietoturva sekä asiakkaan kodin tai muun toimintaympäristön turvallisuus.

Palvelukohtaisessa riskien arvioinnissa huomioidaan muun muassa siirtymisissä avustaminen ja ergonomia, asiakkaan kommunikoinnin ja käyttäytymisen erityispiirteet, lasten turvallisuus, perheen kuormittunut elämäntilanne sekä asiakkaan hoidon, huolenpidon ja lääkehoidon tarpeet. Riskejä ehkäistään henkilöstön riittävällä osaamisella ja perehdytyksellä,

asiakaskohtaisilla ohjeilla, turvallisilla työmenetelmillä, selkeillä yhteydenpitokäytännöillä sekä tarvittaessa ensikäynnillä yhdessä palvelukoordinaattorin kanssa.

Jos palvelua ei voida toteuttaa turvallisesti sovitulla tavalla, palvelukoordinaattori arvioi tarvittavat toimenpiteet yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa palvelunjärjestäjän kanssa. Tällöin voidaan arvioida esimerkiksi työmenetelmien muuttamista, apuvälineiden tarvetta tai sitä, edellyttääkö palvelun turvallinen toteuttaminen kahden työntekijän osallistumista.

### 7.2 Poikkeamien käsittely

Poikkeama-, epäkohta- tai läheltä piti -tilanteessa huolehditaan ensin asiakkaan, työntekijän ja muiden henkilöiden turvallisuudesta sekä pyritään estämään lisävahingot. Hätätilanteessa soitetaan numeroon 112.

Työntekijä ilmoittaa tapahtumasta viipymättä palvelukoordinaattorille Avustajaklinikan poikkeamaohjeen mukaisesti. Asiakkaan palvelun kannalta olennaiset tiedot kirjataan lisäksi asiakastietojärjestelmään, jos asiakaskirjaaminen kuuluu kyseiseen palveluun. Asiakaskirjaus ja poikkeamailmoitus tehdään erikseen niiden omien käyttötarkoitusten mukaisesti.

Palvelukoordinaattori arvioi tilanteen ja käynnistää tarvittavat välittömät toimenpiteet. Merkittävät ja vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä operatiivisen johtajan kanssa. Tapahtuma ja siihen vaikuttaneet tekijät selvitetään luottamuksellisesti asianosaisten kanssa. Käsittelyn tarkoituksena ei ole etsiä syyllistä, vaan tunnistaa tapahtuman syyt ja ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen.

Poikkeaman perusteella määritellään tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet, niiden vastuuhenkilöt ja toteuttamisaikataulu. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan osana omavalvontaa.

Vakavista asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista ilmoitetaan viipymättä palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa valvontaviranomaiselle voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Poikkeamista saatua tietoa hyödynnetään riskienhallinnassa, henkilöstön perehdytyksessä, ohjeiden päivittämisessä ja toiminnan kehittämisessä.

### 7.3 Riskienhallinnan vastuut

Riskien arviointi on osa Avustajaklinikan lakisääteistä työsuojelua ja jatkuvaa omavalvontaa. Työnantaja vastaa työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työsuojelupäällikkö Suvi-Tuulia Hytönen koordinoi työsuojeluyhteistoimintaa työnantajan edustajana. Työsuojeluvaltuutettu Merja Niskanen edustaa työntekijöitä ja osallistuu työympäristön turvallisuuden, työhyvinvoinnin ja riskienhallinnan kehittämiseen.

Operatiivinen johtaja vastaa riskienhallinnan kokonaisuudesta sekä siitä, että käytössä ovat ajantasaiset riskienhallinta- ja työturvallisuusohjeet. Hän huolehtii myös siitä, että henkilöstö perehdytetään riskien tunnistamiseen, vaaratilanteiden ehkäisemiseen ja poikkeamien ilmoittamiseen.

Palvelukoordinaattori vastaa asiakaskohtaisen riskien arvioinnin tekemisestä ennen palvelun aloittamista. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen läheisensä, laillisen edustajansa, palveluyksikön henkilöstön tai palvelunjärjestäjän kanssa. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toimintakyky, palvelun sisältö, toimintaympäristö, työskentelyolosuhteet ja muut palvelun turvalliseen toteuttamiseen vaikuttavat tekijät.

Asiakaskohtainen riskien arviointi tarkistetaan vähintään vuosittain ja päivitetään aina asiakkaan tilanteen, palveluntarpeen, toimintaympäristön tai palvelun toteuttamistavan olennaisesti muuttuessa. Palvelukoordinaattorit ylläpitävät asiakaskohtaisia turvallisuusohjeita sekä varmistavat, että työntekijät perehtyvät niihin ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista.
Työntekijä vastaa turvallisuusohjeiden noudattamisesta, työssään havaitsemiensa riskien ilmoittamisesta sekä osallistumisesta riskien arviointiin ja turvallisten toimintatapojen kehittämiseen.

### 7.4 Työntekijän ilmoitusvelvollisuus ja epäkohtien käsittely

Jokaisen työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan poikkeamasta, epäkohdasta, läheltä piti -tilanteesta tai muusta turvallisuusriskistä Avustajaklinikan poikkeamaohjeen mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § mukaisesti työntekijän on ilmoitettava viipymättä, jos hän havaitsee tai saa tietoonsa asiakkaan palvelun toteuttamiseen liittyvän epäkohdan, sen ilmeisen uhan tai muun lainvastaisuuden. Ilmoitus tehdään palvelukoordinaattorille tai operatiiviselle johtajalle. Työntekijän ei tarvitse itse arvioida, kuinka vakavasta tilanteesta on kyse tai edellyttääkö asia ilmoittamista palvelunjärjestäjälle tai valvontaviranomaiselle.

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen vuoksi. Avustajaklinikka ylläpitää avointa ilmoituskulttuuria, jossa henkilöstöä kannustetaan tuomaan havaitsemansa epäkohdat ja riskit esiin matalalla kynnyksellä.

Ilmoitukset käsitellään kohdassa 7.2 kuvatulla tavalla. Poikkeamista ja niiden perusteella tehdyistä kehittämistoimenpiteistä keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti yleisellä tasolla ja salassapitovelvollisuus huomioiden. Saatua tietoa hyödynnetään perehdytyksessä, ohjeiden päivittämisessä ja turvallisten toimintatapojen kehittämisessä.

### 7.5 Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

Havaitun poikkeaman, epäkohdan tai riskin perusteella toteutetaan tilanteen edellyttämät välittömät toimenpiteet sekä suunnitellaan tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet. Tavoitteena on poistaa epäkohdan syyt, ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen ja varmistaa palvelujen turvallinen ja asianmukainen toteutuminen.

Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeiden tai toimintatapojen päivittäminen, työmenetelmien muuttaminen, asiakaskohtaisten turvallisuuskäytäntöjen tarkentaminen, lisäperehdytys tai henkilöstön koulutus. Tarvittaessa toimenpiteille nimetään vastuuhenkilö ja määritellään toteuttamisaikataulu.

Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan osana omavalvontaa. Jos toteutetut toimet eivät ole riittäviä, tilanne arvioidaan uudelleen ja suunnitellaan tarvittavat lisätoimenpiteet.

Operatiivinen johtaja ja palvelukoordinaattorit varmistavat, että muuttuneet toimintatavat ja ohjeet saatetaan henkilöstön tietoon. Asiakkaalle sekä tarvittaessa hänen lailliselle edustajalleen tai hänen suostumuksellaan läheiselleen tiedotetaan muutoksista, jos ne vaikuttavat palvelun toteuttamiseen tai asiakkaan asemaan. Palvelunjärjestäjälle ilmoitetaan palvelun toteuttamiseen vaikuttavista olennaisista muutoksista.

### 7.6 Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Avustajaklinikka noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §ä säädettyä ilmoitusvelvollisuutta. Avustajaklinikka ilmoittaa välittömästi palvelunjärjestäjälle ja toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijansa toiminnassa ilmenneistä asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista, asiakas- tai potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä muista puutteista, joita ei ole kyetty tai ei kyetä korjaamaan omavalvonnan keinoin.

Operatiivinen johtaja arvioi ilmoitusvelvollisuuden täyttymisen ja huolehtii ilmoitusten tekemisestä välittömästi. Tapahtuma, tehdyt ilmoitukset ja toteutetut toimenpiteet dokumentoidaan ja käsitellään kohdissa 7.2 ja 7.5 kuvattujen menettelyjen mukaisesti.

## 8. HENKILÖSTÖ

### 8.1 Kuvaus henkilöstön rakenteesta

Avustajaklinikan henkilöstö muodostuu operatiivisesta johdosta, palvelukoordinaattoreista, henkilökohtaisista avustajista, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä sekä hallinto- ja tukipalvelujen henkilöstöstä. Palveluyksiköstä vastaa operatiivinen johtaja. Päivittäisestä

palvelujen koordinoinnista vastaavilla palvelukoordinaattoreilla on tehtävän ja vastuualueen edellyttämä sosiaali-, terveys- tai liiketalouden koulutus ja riittävä osaaminen.

Omavalvontasuunnitelman päivittämishetkellä Avustajaklinikan henkilöstöön kuuluu:
operatiivinen johtaja: 1
palvelukoordinaattorit: 9
henkilökohtaiset avustajat: 500
sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt: 70
hallinto- ja tukipalvelujen henkilöstö: 8

Henkilökohtaisessa avussa työskentelee tehtävään soveltuvia henkilökohtaisia avustajia. Ammatillista henkilökohtaista apua toteuttavat palvelun edellyttämän koulutuksen ja osaamisen omaavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt.

Erityisen osallisuuden tukea toteuttavat ensisijaisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt tai muun soveltuvan tutkinnon suorittaneet henkilöt.
Palvelua voi toteuttaa myös muu osaamisensa puolesta tehtävään soveltuva henkilö, jos hän pystyy vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja täyttää palvelunjärjestäjän asettamat vaatimukset.

Lapsiperheiden kotipalvelussa työskentelee ensisijaisesti lähihoitajia, sosionomeja ja muita tehtävään soveltuvan koulutuksen ja osaamisen omaavia työntekijöitä. Omaishoidon vapaan aikaisessa hoidossa henkilöstön koulutus ja osaaminen määräytyvät asiakkaan palvelupäätöksen, yksilöllisen avuntarpeen ja hoidon vaativuuden perusteella.

Sama työntekijä voi työskennellä useammassa Avustajaklinikan tuottamassa palvelussa. Henkilöstön määrä ja rakenne vaihtelevat asiakasmäärän ja palvelutarpeen mukaan. Henkilöstömitoituksessa huomioidaan asiakkaiden palvelupäätökset, yksilölliset tarpeet sekä palvelunjärjestäjien palvelukohtaiset vaatimukset. Avustajaklinikka ei käytä vuokratyövoimaa tai alihankintana hankittua henkilöstöä.

## 8.2 Työntekijöiden työtehtävät

Työntekijöiden tehtävät määräytyvät tuotettavan palvelun, asiakkaan palvelupäätöksen, palvelukuvauksen, yksilöllisten tarpeiden sekä palvelunjärjestäjän asettamien ehtojen perusteella.

**Henkilökohtainen apu**

Henkilökohtainen avustaja auttaa asiakasta kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtainen apu ei ole pääasiassa hoitoa, hoivaa tai valvontaa.

Asiakas määrittelee avun sisällön ja toteuttamistavan palvelupäätöksen ja palvelukuvauksen rajoissa. Avustaja toimii asiakkaan ohjeiden ja toiveiden mukaisesti sekä kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan, yksityisyyttään ja elämäntapaansa.

Kun asiakas vastaa itse lääkehoidostaan, avustaja voi auttaa lääkkeen ottamiseen liittyvissä käytännön toimissa asiakkaan ohjeiden mukaisesti. Asiakas vastaa tällöin lääkkeen ja annoksen oikeellisuudesta. Avustaja ei tee itsenäisiä lääkehoitoa koskevia päätöksiä eikä muuta asiakkaan lääkitystä. Jos tehtävä on Avustajaklinikan vastuulla olevaa lääkehoidon toteuttamista, siinä noudatetaan Avustajaklinikan lääkehoitosuunnitelmaa ja tehtävän saa suorittaa vain työntekijä, jonka osaaminen ja tarvittavat luvat on varmistettu.

**Ammatillinen henkilökohtainen apu**

Ammatilliseen henkilökohtaiseen apuun voi sisältyä henkilökohtaisen avun tehtävien lisäksi asiakkaan tarpeen edellyttämiä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattiosaamista vaativia tehtäviä. Työntekijä ei tee lääketieteellisiä hoitopäätöksiä, vaan toimii palvelupäätöksen, palvelukuvauksen, mahdollisen hoitosuunnitelman, Avustajaklinikan lääkehoitosuunnitelman ja asiakaskohtaisten ohjeiden mukaisesti.

Tehtäviin voi kuulua työntekijän koulutuksen, varmistetun osaamisen ja lupien mukaisesti esimerkiksi:

- lääkehoidon toteuttaminen
- haavanhoito
- katetrointiin, avanteeseen tai PEG-letkuun liittyvät tehtävät
- hengityslaitetta käyttävän asiakkaan avustaminen
- muut asiakkaan palvelupäätökseen ja yksilölliseen tarpeeseen perustuvat tehtävät

Erityistä osaamista vaativiin tehtäviin annetaan asiakaskohtainen perehdytys ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista.

**Erityisen osallisuuden tuki**

Työntekijä tukee asiakkaan vuorovaikutusta, valintojen tekemistä, toimijuutta ja osallistumista hänelle merkitykselliseen vapaa-ajan toimintaan. Työskentelyssä selvitetään asiakkaan tahtoa ja toiveita hänen yksilöllisillä kommunikointikeinoillaan.

Tehtäviin voi kuulua esimerkiksi:

- asiakkaalle mieluisan toiminnan suunnitteleminen ja toteuttaminen
- vuorovaikutuksen ja sosiaalisiin tilanteisiin osallistumisen tukeminen
- puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttäminen
- asiakkaan valintojen ja päätöksenteon tukeminen
- toiminnan ja ympäristön mukauttaminen asiakkaalle sopivaksi
- palvelun tavoitteiden toteutumisen arviointi ja kirjaaminen

Työntekijä ei korvaa asiakkaan tahtoa omilla näkemyksillään, vaan tukee asiakkaan osallisuutta hänen voimavarojensa ja yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

**Lapsiperheiden kotipalvelu**

Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä tukee perheen arjen sujumista, vanhemmuutta ja perheen omia voimavaroja. Työ toteutetaan yhteistyössä perheen kanssa palvelupäätöksen, asiakas- tai palvelusuunnitelman ja palvelukuvauksen mukaisesti.

Tehtäviin voi kuulua esimerkiksi:

- lasten hoitaminen ja heidän turvallisuudestaan huolehtiminen
- vanhemmuuden tukeminen ja perheen arjen ohjaaminen
- ruokailussa, hygieniassa ja päivittäisissä toimissa avustaminen
- kodin kevyet ylläpitotehtävät palvelupäätöksen mukaisesti
- ulkoilu ja asiointi perheen kanssa
- lapsen hyvinvoinnin sekä perheen tilanteen havainnointi

Jos työntekijälle herää huoli lapsen hyvinvoinnista tai turvallisuudesta, hän toimii Avustajaklinikan ohjeiden ja lakisääteisten ilmoitusvelvollisuuksien mukaisesti.

**Omaishoidon vapaan aikainen hoito**

Työntekijä huolehtii hoidettavan asiakkaan hoidosta, huolenpidosta ja turvallisuudesta omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana. Tehtävät määräytyvät asiakkaan palvelupäätöksen, palvelukuvauksen, mahdollisen hoitosuunnitelman ja yksilöllisen avuntarpeen perusteella.

Tehtäviin voi kuulua esimerkiksi:

- päivittäisissä toimissa ja henkilökohtaisessa hygieniassa avustaminen
- ravitsemuksesta huolehtiminen
- turvallisessa liikkumisessa ja siirtymisissä avustaminen
- asiakkaan toimintakyvyn ja omatoimisuuden tukeminen
- asiakkaan voinnin seuraaminen
- lääkehoidon toteuttaminen työntekijän koulutuksen, varmistetun osaamisen, lääkehoitosuunnitelman ja voimassa olevien lupien mukaisesti
- tarvittava yhteydenpito omaishoitajaan, palvelukoordinaattoriin ja muihin asiakkaan hoitoon osallistuviin tahoihin

**Kaikkia palveluja koskevat velvollisuudet**

Työntekijät noudattavat Avustajaklinikan omavalvontasuunnitelmaa ja toimintaohjeita, asiakkaan palvelupäätöstä ja palvelukuvausta sekä tietosuojaa, salassapitoa ja turvallista työskentelyä koskevia velvoitteita.

Kirjaamisessa noudatetaan palvelukohtaisia käytäntöjä. Henkilökohtaisessa avussa kirjataan palvelun toteutuminen eli käyntipäivä, kellonajat ja työntekijä. Muissa palveluissa työntekijä tekee lisäksi käyntikirjauksen palvelun toteutumisesta, asiakkaan tilanteesta ja palvelun kannalta olennaisista havainnoista.

## 8.3 Työntekijöidemme rekrytointi

Avustajaklinikan rekrytoinnin tavoitteena on varmistaa, että palveluissa työskentelee osaavaa, luotettavaa ja asiakkaiden tarpeisiin soveltuvaa henkilöstöä. Rekrytoinnissa arvioidaan hakijan koulutus, työkokemus, tehtäväkohtainen osaaminen, soveltuvuus, vuorovaikutustaidot, kielitaito sekä kyky työskennellä asiakaslähtöisesti ja turvallisesti.

Hakijan henkilöllisyys, koulutus ja tarvittavat todistukset tarkistetaan ennen työsuhteen tai tehtävän aloittamista. Jos tehtävä edellyttää sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyyttä, työntekijän ammattioikeus tarkistetaan viranomaisen ylläpitämästä ammattihenkilörekisteristä. Rikosrekisteriotteiden tarkistaminen kuvataan kohdassa 8.5.

### Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaiselta avustajalta ei edellytetä sosiaali- tai terveysalan tutkintoa, elleivät asiakkaan palvelupäätös, tehtävät tai palvelunjärjestäjän ehdot sitä edellytä. Rekrytoinnissa painotetaan hakijan soveltuvuutta, luotettavuutta, motivaatiota, vuorovaikutustaitoja sekä kykyä toimia asiakkaan ohjeiden ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Aikaisempi kokemus avustajatyöstä katsotaan eduksi.

### Ammatillinen henkilökohtainen apu

Ammatillista henkilökohtaista apua toteuttavalta työntekijältä edellytetään tehtävään soveltuvaa sosiaali- tai terveysalan tutkintoa ja voimassa olevaa ammattioikeutta silloin, kun tehtävä sitä edellyttää. Ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista varmistetaan työntekijän tehtäväkohtainen osaaminen, tarvittavat ensiapuvalmiudet sekä lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden lääkehoidon osaaminen ja luvat.

### Erityisen osallisuuden tuki

Erityisen osallisuuden tukeen rekrytoidaan ensisijaisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä tai muun soveltuvan tutkinnon suorittaneita henkilöitä. Palveluun voidaan rekrytoida myös muu osaamisensa puolesta tehtävään soveltuva henkilö, jos hän pystyy vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja täyttää palvelunjärjestäjän asettamat vaatimukset.

Rekrytoinnissa arvioidaan erityisesti hakijan vuorovaikutus- ja ohjaustaitoja, kykyä selvittää ja tukea asiakkaan omaa tahtoa sekä tarvittaessa puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien osaamista.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalveluun rekrytoidaan ensisijaisesti lähihoitajia, sosionomeja sekä muita tehtävään soveltuvan koulutuksen ja osaamisen omaavia henkilöitä. Rekrytoinnissa painotetaan kokemusta lasten ja perheiden kanssa työskentelystä, turvallista työotetta, vuorovaikutustaitoja, vanhemmuuden tukemista ja lapsen edun huomioimista.

Omaishoidon vapaan aikainen hoito

Omaishoidon vapaan aikaisessa hoidossa työskentelevältä edellytetään asiakkaan avuntarpeen ja hoidon vaativuuden mukaista osaamista. Hoidollisia tehtäviä toteuttavalla työntekijällä tulee olla tehtävään soveltuva koulutus ja tarvittavat hoitotyön valmiudet. Lääkehoitoon osallistuvan työntekijän osaaminen ja luvat varmistetaan ennen lääkehoidon itsenäistä toteuttamista.

Opiskelijoiden rekrytointi

Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita voidaan rekrytoida tehtäviin heidän suorittamiensa opintojen, osaamisensa ja tehtävän vaatimusten mukaisesti. Jos opiskelija toimii tilapäisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä, hänen oikeutensa toimia tehtävässä ja suorittamansa opinnot tarkistetaan tapauskohtaisesti.

Kielitaito ja asiakaskohtainen soveltuvuus

Työntekijällä tulee olla tehtävien turvallisen suorittamisen edellyttämä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kielitaito arvioidaan haastattelussa ja tarvittaessa kirjallista ilmaisua arvioidaan asiakaskirjaamisen näkökulmasta. Rekrytoinnissa huomioidaan asiakkaan käyttämä kieli sekä palvelunjärjestäjän kielelliset vaatimukset. Asiakkaan tarpeiden mukaan huomioidaan myös muu kielitaito sekä tukiviittomien, kuvakommunikaation ja muiden puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien osaaminen.

Työntekijää valittaessa huomioidaan asiakkaan toiveet sekä tehtävän fyysiset ja psykososiaaliset vaatimukset. Näitä voivat olla esimerkiksi siirtymisissä avustaminen, ergonominen työskentely, apuvälineiden käyttäminen ja haastavat vuorovaikutustilanteet. Hakijan kanssa käydään läpi työn keskeiset vaatimukset, jotta hänen soveltuvuutensa ja valmiutensa tehtävään voidaan arvioida.

8.4 Henkilöstön perehdyttäminen

Avustajaklinikka

Avustajaklinikalla on kirjallinen perehdytyssuunnitelma. Perehdytyksen tavoitteena on varmistaa, että työntekijä tuntee tehtävänsä, vastuunsa ja toimintansa rajat sekä osaa toteuttaa palvelun turvallisesti, laadukkaasti ja asiakkaan oikeuksia kunnioittaen. Perehdytys toteutetaan ennen itsenäisen asiakastyön aloittamista, ja sitä täydennetään aina tehtävien, asiakkaan tilanteen, palvelun sisällön tai toimintaohjeiden muuttuessa.

Perehdytys muodostuu:

- yleisestä perehdytyksestä
- palvelukohtaisesta perehdytyksestä
- asiakaskohtaisesta perehdytyksestä

Perehdytyksen sisältö määräytyy työntekijän tehtävien ja palvelun vaatimusten perusteella. Kaikkien työntekijöiden ei tarvitse perehtyä kaikkiin materiaaleihin, vaan työntekijälle osoitetaan hänen työssään tarvitsemansa ohjeet ja perehdytyssisällöt. Palvelukoordinaattoreille on laadittu erillinen heidän tehtäviään ja vastuitaan koskeva perehdytyskokonaisuus.

**Yleinen perehdytys**

Yleisen perehdytyksen perustana käytetään Avustajaklinikan infopakettia eli uuden työntekijän perehdytysopasta. Infopakettiin on koottu työsuhteeseen, työvuoroihin, poissaoloihin, yhteydenpitoon ja muihin päivittäisen työn käytäntöihin liittyvät keskeiset asiat. Yleisessä perehdytyksessä käsitellään työntekijän tehtävien edellyttämässä laajuudessa muun muassa:

- Avustajaklinikan toimintaperiaatteet ja käytännöt
- omavalvonta ja työntekijän vastuu sen toteuttamisesta
- asiakkaan ammatillinen ja kunnioittava kohtaaminen
- asiakkaan oikeudet ja itsemääräämisoikeus
- tietosuoja, tietoturva, salassapito ja vaitiolovelvollisuus
- asiakas- ja potilasturvallisuus
- hygienia ja infektioiden ehkäisy
- työturvallisuus ja kenttätyön riskienhallinta
- ergonomia, turvalliset siirtymiset ja apuvälineiden käyttö
- ensiapu sekä hätä-, uhka- ja vaaratilanteissa toimiminen
- poikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittaminen
- yhteydenottokäytännöt eri työ- ja hätätilanteissa.

**Palvelukohtainen perehdytys**

Jokaiselle Avustajaklinikan tuottamalle palvelulle on laadittu oma palvelukohtainen perehdytysmateriaali. Sen avulla työntekijä perehtyy kyseisen palvelun tarkoitukseen ja

toimintaperiaatteisiin, palveluun kuuluviin työtehtäviin, työntekijän vastuisiin ja tehtävien rajoihin sekä palvelun keskeisiin turvallisuus- ja toimintakäytäntöihin.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on auttaa asiakasta niissä arjen toiminnoissa, joissa hän tarvitsee vamman tai muun toimintarajoitteen vuoksi toisen henkilön apua. Perehdytyksessä korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, asiakasohjautuvaa työskentelyä ja asiakkaan oikeutta päättää avun sisällöstä palvelupäätöksen ja palvelukuvauksen rajoissa. Työntekijälle selvitetään, että henkilökohtainen apu ei ole pääasiassa hoitoa, hoivaa tai valvontaa.

Ammatillinen henkilökohtainen apu on henkilökohtaista apua, jonka turvallinen toteuttaminen edellyttää sosiaali- tai terveydenhuollon ammatillista osaamista. Perehdytyksessä käsitellään henkilökohtaisen avun toimintaperiaatteiden lisäksi ammattihenkilön vastuuta, hoidollisia tehtäviä, asiakkaan voinnin seurantaa, lääkehoitoa ja lääkinnällisten laitteiden turvallista käyttöä työntekijän tehtävien edellyttämässä laajuudessa.

Erityisen osallisuuden tuen tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan mahdollisuuksia päästä vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa, osallistua hänelle merkitykselliseen toimintaan ja toimia aktiivisena osallisena omassa elämässään. Perehdytyksessä käsitellään asiakkaan oman tahdon ja mieltymysten selvittämistä, tavoitteellista työskentelyä, vuorovaikutuksen tukemista sekä asiakkaan yksilöllisiä kommunikointikeinoja.

Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on tukea perheen arjen sujumista, vahvistaa perheen omia voimavaroja ja tukea vanhemmuutta. Perehdytyksessä käsitellään lapsen etua, osallisuutta ja turvallisuutta, perheiden kanssa työskentelyä, palvelukohtaista kirjaamista, ilmoitusvelvollisuuksia sekä toimintaa tilanteissa, joissa herää huoli lapsen hyvinvoinnista tai turvallisuudesta.

Omaishoidon vapaan aikaisen hoidon tarkoituksena on turvata hoidettavan asiakkaan yksilöllinen hoito, huolenpito ja turvallisuus omaishoitajan vapaan aikana. Perehdytyksessä käsitellään asiakkaan toimintakyvyn tukemista, päivittäisissä toiminnoissa avustamista, päivärytmiä, apuvälineitä, turvallisia siirtymisiä, sovittuja hoitotoimia ja mahdollista lääkehoitoa.

**Asiakaskohtainen perehdytys**

Työntekijä perehtyy ennen ensimmäistä itsenäistä asiakaskäyntiä asiakkaan palvelupäätökseen, palvelukuvaukseen ja palvelun toteuttamisen kannalta tarpeellisiin asiakaskohtaisiin ohjeisiin. Perehdytyksessä käsitellään tehtävien mukaan esimerkiksi asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet, toimintatavat, kommunikointikeinot, toimintakyky, avustamisen käytännöt, apuvälineet, turvallisuuteen vaikuttavat tekijät, yhteydenpitokäytännöt sekä mahdolliset hoidolliset tehtävät ja lääkehoito.

Asiakas osallistuu perehdytykseen omien kykyjensä ja kommunikointikeinojensa mukaisesti. Jos asiakas ei pysty antamaan kaikkia palvelun turvallisen toteuttamisen kannalta tarpeellisia

tietoja, perehdytys järjestetään tarvittaessa yhteistyössä hänen läheisensä, laillisen edustajansa, palveluyksikön henkilöstön tai palvelunjärjestäjän kanssa.

Jos asiakkaan palvelu tai työtehtävät edellyttävät tavallista perusteellisempaa perehdytystä, uudelle työntekijälle järjestetään perehdytysvuoro asiakkaan toimintatavat tuntevan vakiavustajan kanssa. Vakiavustaja ja perehdytettävä työntekijä työskentelevät perehdytysvuoron aikana yhdessä, ja vakiavustaja ohjaa työntekijää asiakkaan yksilöllisissä toimintatavoissa ja työtehtävien turvallisessa toteuttamisessa. Tarvittaessa perehdytysvuoroja järjestetään useampi. Työntekijä aloittaa itsenäisen työskentelyn vasta, kun perehdytys on arvioitu riittäväksi.

**Perehdytyksen dokumentointi ja seuranta**

Palvelukoordinaattori vastaa siitä, että työntekijä saa tehtäviensä edellyttämän perehdytyksen ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista. Työntekijän tulee ilmoittaa palvelukoordinaattorille, jos jokin työtehtävä tai toimintaohje on epäselvä tai jos hän arvioi tarvitsevansa lisäperehdytystä.

Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan Avustajaklinikan perehdytyskäytännön mukaisesti. Perehdytyksen riittävyyttä ja työntekijän osaamista seurataan ensimmäisten työvuorojen aikana ja myöhemmin osana esihenkilötyötä ja omavalvontaa. Havaitut lisäperehdytys- ja koulutustarpeet käsitellään viivytyksettä.

Perehdytysmateriaalit ja toimintaohjeet pidetään henkilöstön saatavilla. Niitä päivitetään toiminnan, palvelujen, tunnistettujen riskien, lainsäädännön ja viranomaisohjeiden muuttuessa. Henkilöstölle tiedotetaan olennaisista muutoksista, ja tarvittaessa järjestetään täydentävä perehdytys.

## 8.5 Rikosrekisteriotteiden tarkistaminen

Avustajaklinikka selvittää työntekijöiden rikostaustan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti silloin, kun työtehtäviin kuuluu olennaisesti ja pysyväisluonteisesti työskentelyä lasten, iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa. Työntekijää pyydetään esittämään tehtävään kuuluva rikosrekisteriote ennen työtehtävän aloittamista.

Rikosrekisteriotteen tarkistaminen on lakisääteinen velvollisuus, kun tällaiset tehtävät kestävät yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta. Avustajaklinikalla on lain sallimissa tilanteissa oikeus pyytää ote tarkistettavaksi myös tätä lyhyemmissä työtehtävissä. Lasten kanssa työskentelyä sekä iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelyä varten käytetään niihin tarkoitettuja rikosrekisteriotteita.

Tarkistettavan otteen tulee olla sitä esitettäessä enintään kuusi kuukautta vanha. Työsuhteen jatkuessa työntekijältä ei vaadita uutta otetta kuuden kuukauden välein. Uusi ote voidaan

pyytää, jos työntekijän tehtävät muuttuvat ja hän siirtyy työskentelemään sellaisen asiakasryhmän kanssa, jota koskevaa otetta ei ole aikaisemmin tarkistettu. Rikosrekisteriotteesta ei oteta jäljennöstä eikä sitä säilytetä. Tarkistamisesta dokumentoidaan vain lain sallimat tiedot, minkä jälkeen ote palautetaan viipymättä työntekijälle. Otteen sisältämät tiedot ovat salassa pidettäviä, ja niitä käsittelevät vain tehtävään nimetyt henkilöt.

## 8.6 Työntekijöiden ammattitaidon ylläpitäminen ja osaamisen johtaminen

Avustajaklinikka ylläpitää ja kehittää henkilöstön osaamista täydennyskoulutuksilla, verkkokoulutuksilla, työpaikkakoulutuksilla ja tehtäväkohtaisella ohjauksella. Koulutusta järjestetään työntekijän työtehtävien, osaamistarpeiden ja tuotettavien palvelujen vaatimusten mukaisesti.

Koulutusten aiheita ovat muun muassa turvallinen asiakastyö, ergonomia, aseptiikka, tietosuoja ja tietoturva, asiakaskirjaaminen, asiakkaan itsemääräämisoikeus, ensiapu sekä uhka- ja vaaratilanteissa toimiminen. Lääkehoitoon ja hoidollisiin tehtäviin osallistuvien työntekijöiden osaamista ylläpidetään tehtävien edellyttämillä koulutuksilla, osaamisen varmistamisella ja voimassa olevilla luvilla.

Henkilöstön koulutus- ja osaamistarpeita arvioidaan säännöllisesti. Arvioinnissa hyödynnetään työntekijöiden ja palvelukoordinaattorien havaintoja, kehityskeskusteluja, asiakas- ja henkilöstöpalautetta, poikkeamailmoituksia sekä omavalvonnassa havaittuja kehittämistarpeita. Lisäksi huomioidaan lainsäädännössä, viranomaisohjeissa ja palvelunjärjestäjien vaatimuksissa tapahtuvat muutokset.

Operatiivinen johtaja vastaa osaamisen johtamisen kokonaisuudesta. Palvelukoordinaattorit seuraavat henkilöstön tehtäväkohtaista osaamista, koulutusten suorittamista sekä tarvittavien lupien voimassaoloa. Suoritetut koulutukset ja osaamisen varmistamiset dokumentoidaan. Jos työntekijän osaamisessa havaitaan puutteita tai hänen tehtävänsä muuttuvat, hänelle järjestetään tarvittavaa lisäkoulutusta tai ohjausta ennen tehtävien itsenäistä suorittamista.

Työntekijä vastaa oman osaamisensa ylläpitämisestä, hänelle osoitettuihin koulutuksiin osallistumisesta sekä havaitsemiensa osaamis- ja koulutustarpeiden ilmoittamisesta palvelukoordinaattorille.

## 8.7 Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku

Asiakas voi tarvita samanaikaisesti useita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Toimiva yhteistyö asiakkaan palveluihin osallistuvien tahojen välillä tukee palvelun jatkuvuutta, laatua ja turvallisuutta.

Avustajaklinikka tekee tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan, hänen läheistensä, palvelunjärjestäjän, palveluohjaajien, sosiaalityöntekijöiden, kotihoidon, terveydenhuollon, kuntoutuspalvelujen ja muiden asiakkaan palveluihin osallistuvien tahojen kanssa. Tietoja käsitellään ja luovutetaan asiakkaan suostumuksen sekä voimassa olevien tietosuoja- ja salassapitosäännösten mukaisesti.

Työntekijä ilmoittaa palvelun aikana havaitsemistaan asiakkaan toimintakykyyn, terveydentilaan, palveluntarpeeseen tai turvallisuuteen liittyvistä olennaisista muutoksista palvelukoordinaattorille. Palvelukoordinaattori arvioi tarvittavat jatkotoimet ja on sovittujen käytäntöjen mukaisesti yhteydessä asiakkaaseen, hänen läheiseensä, palvelunjärjestäjään tai muuhun yhteistyötahoon. Kiireellisissä tilanteissa työntekijä toimii asiakaskohtaisten ohjeiden ja hätätilanneohjeiden mukaisesti.

Palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset ja Avustajaklinikan käytettävissä olevat asiakastiedot tallennetaan DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Henkilökohtaisessa avussa kirjataan käyntipäivä, käynnin kellonaika, työntekijä ja palvelun toteutuminen. Muissa palveluissa tehdään lisäksi palvelun sisällön edellyttämät käyntikirjaukset. Tiedonkulkua varmistetaan ajantasaisella kirjaamisella ja tarvittavalla yhteydenpidolla yhteistyötahoihin.

Palvelukoordinaattorit ovat asiakkaiden, läheisten ja yhteistyökumppaneiden tavoitettavissa arkisin klo 7.00–17.00. Jos puheluun ei pystytä vastaamaan heti, yhteydenottajalle pyritään soittamaan takaisin 30 minuutin kuluessa ja normaalitilanteessa viimeistään saman työpäivän aikana.
Arki-iltaisin, öisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä käytössä on päivystysnumero 030 622 0522, johon asiakkaat ja työntekijät voivat ottaa yhteyttä kiireellisissä palvelun toteuttamiseen liittyvissä tilanteissa.

## 8.8 Henkilöstön riittävyyden varmistaminen

Avustajaklinikka seuraa henkilöstön riittävyyttä päivittäin työvuorosuunnittelun, asiakasmäärien, poissaolojen ja palvelutarpeissa tapahtuvien muutosten perusteella. Henkilöstöresurssien suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden palvelupäätökset ja yksilölliset tarpeet sekä palvelunjärjestäjän vaatimukset. Työvuoroihin osoitetaan riittävä määrä työntekijöitä, joilla on tehtävien edellyttämä koulutus, osaaminen ja asiakaskohtainen perehdytys.

Äkillisissä poissaoloissa asiakkaalle etsitään tehtävään soveltuva työntekijä Avustajaklinikan sijais- ja työntekijäverkostosta. Jos korvaavaa työntekijää ei ole saatavilla tai käyntiä ei voida toteuttaa suunnitellusti, asiakkaaseen tai hänen läheiseensä otetaan viipymättä yhteyttä ja sovitaan mahdollisuuksien mukaan käynnin siirtämisestä tai muusta tilanteeseen sopivasta ratkaisusta. Palvelunjärjestäjälle ilmoitetaan tilanteesta silloin, kun se vaikuttaa palvelun jatkuvuuteen tai palvelupäätöksen mukaiseen toteutumiseen.

Ennakoituihin ja pidempiaikaisiin henkilöstötarpeisiin vastataan rekrytoinnilla, työvuorojärjestelyillä ja sijaisjärjestelyillä. Operatiivinen johtaja ja palvelukoordinaattorit seuraavat henkilöstöresurssien riittävyyttä ja reagoivat havaittuihin puutteisiin viivytyksettä. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan myös osana omavalvontaa ja toiminnan kehittämistä.

## 8.9 Henkilöstön työhyvinvointi

Avustajaklinikka tukee henkilöstön työhyvinvointia avoimella vuorovaikutuksella, asianmukaisella perehdytyksellä ja turvallisilla työjärjestelyillä. Työntekijöillä on mahdollisuus saada ohjausta ja tukea haastavissa asiakas- sekä työtilanteissa. Työntekijöitä kannustetaan ilmoittamaan matalalla kynnyksellä työhyvinvointiin, kuormitukseen, työolosuhteisiin ja työturvallisuuteen liittyvistä havainnoista.

Työhyvinvointia ja työkykyä seurataan henkilöstöpalautteen, kehityskeskustelujen, työyhteisössä käytävien keskustelujen, sairauspoissaolojen ja henkilöstön vaihtuvuuden perusteella. Seurannassa huomioidaan erityisesti yksintyöskentelyyn, työn fyysiseen ja psykososiaaliseen kuormitukseen sekä haastaviin asiakastilanteisiin liittyvät tekijät. Havaittuihin kuormitus- ja työkykyriskeihin puututaan mahdollisimman varhain. Tarvittavia tukitoimia voivat olla esimerkiksi työjärjestelyjen muuttaminen, työmäärän tarkistaminen, lisäperehdytys, työnohjaus, esihenkilön tuki tai yhteistyö työterveyshuollon kanssa. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikutuksia seurataan.

Työterveyshuolto järjestetään voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Työntekijät voivat olla yhteydessä työterveyshuoltoon työkykyyn ja työhyvinvointiin liittyvissä asioissa Avustajaklinikan työterveyshuoltosopimuksen ja työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti.

## 8.10 Toimintamalli toistuviin lyhyisiin poissaoloihin

Avustajaklinikka seuraa henkilöstön sairauspoissaoloja osana työkyvyn johtamista. Jos lyhyissä poissaoloissa havaitaan toistuvuutta tai työntekijän työkyvystä herää huoli, käynnistämme kirjallisen varhaisen tuen toimintamallin mukaiset toimenpiteet.

Palvelukoordinaattori käy työntekijän kanssa varhaisen tuen keskustelun, jossa arvioidaan työntekijän työkykyä, työn mahdollisia kuormitustekijöitä ja tarvittavia tukitoimia. Tukitoimia voivat olla esimerkiksi työjärjestelyjen muuttaminen, työmäärän tarkistaminen, lisäperehdytys tai muu esihenkilön tuki. Keskustelu toteutetaan työntekijän yksityisyyttä kunnioittaen.

Työntekijä ohjataan tarvittaessa työterveyshuollon työkykyarvioon. Työterveyshuollon kanssa tehtävä yhteistyö toteutetaan työterveyshuoltosopimuksen, varhaisen tuen toimintamallin ja työntekijän suostumuksen mukaisesti. Sovittujen tukitoimien toteutumista ja vaikutuksia seurataan yhdessä työntekijän kanssa.

Poissaoloja ja työkykyä koskevia tietoja käsitellään luottamuksellisesti, ja niitä käsittelevät vain henkilöt, joilla on työtehtäviensä perusteella oikeus tietoihin.

## 8.11 Henkilöstön vaihtuvuuden seuranta

Avustajaklinikka seuraa henkilöstön vaihtuvuutta osana henkilöstöjohtamista ja omavalvontaa. Vaihtuvuuden syitä selvitetään mahdollisuuksien mukaan työsuhteen päättyessä käytävissä keskusteluissa sekä henkilöstöpalautteen, kehityskeskustelujen ja palvelukoordinaattoreiden havaintojen perusteella.

Operatiivinen johtaja ja palvelukoordinaattorit arvioivat vaihtuvuuden syitä ja sen vaikutuksia henkilöstön riittävyyteen, asiakassuhteiden jatkuvuuteen sekä palvelujen laatuun ja turvallisuuteen. Saatua tietoa hyödynnetään rekrytoinnin, perehdytyksen, työhyvinvoinnin, henkilöstön pysyvyyden ja toimintatapojen kehittämisessä.

Havaittuihin vaihtuvuutta lisääviin tekijöihin pyritään vaikuttamaan tarkoituksenmukaisilla kehittämistoimenpiteillä. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikutuksia seurataan osana omavalvontaa.

## 9. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKET

Avustajaklinikalla ei ole asiakkaiden käytössä olevia toimitiloja. Työntekijät työskentelevät asiakkaiden kodeissa sekä palvelupäätöksen ja sovitun palvelun mukaisesti muissa asiakkaan arjen toimintaympäristöissä. Työympäristön turvallisuuteen vaikuttavat tekijät huomioidaan asiakaskohtaisessa riskien arvioinnissa.

Palveluissa käytetään asiakkaan omia tai hyvinvointialueen asiakkaan käyttöön luovuttamia apuvälineitä ja lääkinnällisiä laitteita. Tällaisia voivat olla esimerkiksi pyörätuolit, rollaattorit, henkilönostimet, sähkösängyt, suihkutuolit ja muut asiakkaan toimintakykyä ja turvallista arkea tukevat välineet.

Laitteen omistaja tai asiakkaan käyttöön luovuttanut taho vastaa laitteen asianmukaisesta huollosta, kunnossapidosta, korjaamisesta ja tarvittaessa vaihtamisesta. Avustajaklinikka ei huolla eikä korjaa asiakkaan tai hyvinvointialueen omistamia laitteita. Avustajaklinikka huolehtii työnantajan vastuulle kuuluvien työvälineiden ja henkilönsuojainten saatavuudesta. Asiakaskohtaisten hoito- ja hygieniatarvikkeiden järjestämisessä noudatetaan palvelupäätöstä, palvelua koskevia ehtoja ja asiakkaan kanssa sovittuja käytäntöjä.

Työntekijät perehdytetään Avustajaklinikan yleisiin toimintatapoihin, jotka koskevat apuvälineiden ja lääkinnällisten laitteiden turvallista käyttöä. Asiakkaan käytössä olevan laitteen käytännön käyttöön työntekijän perehdyttää asiakas, hänen nimeämänsä henkilö, laitteen luovuttanut taho tai muu laitteen käytön hallitseva henkilö. Avustajaklinikka varmistaa ennen laitteen itsenäistä käyttöä, että työntekijällä on sen turvallisen käytön edellyttämä perehdytys ja osaaminen. Jos riittävää perehdytystä ei ole saatu, työntekijä ei käytä laitetta, vaan ottaa yhteyttä palvelukoordinaattoriin perehdytyksen järjestämiseksi.

Avustajaklinikka noudattaa lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) ammattimaiselle käyttäjälle asettamia velvoitteita. Laiteturvallisuuden keskeisiä riskejä ovat esimerkiksi puutteellinen perehdytys, käyttöohjeiden puuttuminen, laitteen virheellinen käyttö, rikkoutuminen tai toimintahäiriö sekä asiakkaan tai työntekijän turvallisuuden vaarantuminen. Riskejä ehkäistään riittävällä perehdytyksellä, valmistajan käyttöohjeiden noudattamisella ja turvallisilla työskentelytavoilla.

Jos työntekijä havaitsee apuvälineessä tai lääkinnällisessä laitteessa vian, toimintahäiriön tai muun turvallisuuspuutteen, hän keskeyttää laitteen käytön, jos se voidaan tehdä turvallisesti. Havainnosta ilmoitetaan viipymättä asiakkaalle ja palvelukoordinaattorille sekä laitteen omistajalle, luovuttaneelle taholle tai huollosta vastaavalle toimijalle. Laitetta ei käytetä uudelleen ennen kuin sen turvallisuus on varmistettu. Laitetta saa huoltaa tai korjata vain henkilö, jolla on siihen tarvittava ammattitaito ja oikeus.

Lääkinnälliseen laitteeseen liittyvä vaaratilanne käsitellään Avustajaklinikan poikkeamien käsittely- ja riskienhallintamenettelyn mukaisesti. Työntekijä ilmoittaa tapahtumasta viipymättä palvelukoordinaattorille. Tapahtumaan liittyvä laite ja tarvittavat tiedot säilytetään

mahdollisuuksien mukaan asian selvittämistä varten. Laitteen omistajalle tai luovuttaneelle taholle ilmoitetaan tapahtumasta, ja Avustajaklinikka huolehtii sille ammattimaisena käyttäjänä kuuluvien vaaratilanneilmoitusten tekemisestä Fimealle sekä laitteen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle.

### 9.1 Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö

Avustajaklinikan lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisena ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilönä toimii operatiivinen johtaja Suvi-Tuulia Hytönen.

Vastuuhenkilö valvoo, että edellä kuvatut lääkinnällisten laitteiden turvallista käyttöä, henkilöstön osaamisen varmistamista sekä poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittelyä ja ilmoittamista koskevat toimintatavat toteutuvat Avustajaklinikan toiminnassa. Hän huolehtii myös siitä, että Avustajaklinikalle ammattimaisena käyttäjänä kuuluvat lakisääteiset velvoitteet huomioidaan omavalvonnassa.

### 9.2 Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet ja lääkinnälliset tarvikkeet

Ennen palvelun aloittamista selvitetään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa palvelunjärjestäjän kanssa palvelun turvallisen toteuttamisen edellyttämät apuvälineet, lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet sekä niiden saatavuudesta vastaava taho. Välineiden käyttöä koskevat olennaiset tiedot ja ohjeet huomioidaan asiakkaan palvelukuvauksessa tai asiakaskohtaisissa toimintaohjeissa.

Jos tarvittava väline tai tarvike puuttuu tai ei sovellu turvalliseen käyttöön, työntekijä ilmoittaa asiasta asiakkaalle ja palvelukoordinaattorille. Palvelukoordinaattori sopii tarvittavista jatkotoimista asiakkaan ja tarvittaessa palvelunjärjestäjän tai välineen luovuttaneen tahon kanssa. Apuvälineisiin ja lääkinnällisiin laitteisiin liittyvissä turvallisuuspuutteissa toimitaan tässä luvussa kuvattujen menettelyjen mukaisesti.

### 9.3 Turva- ja kutsulaitteet

Jos asiakkaalla on käytössään turvapuhelin, turvaranneke, kutsulaite tai muu henkilökohtainen turvalaite, ennen palvelun aloittamista selvitetään laitteen käyttötarkoitus, hälytysten vastaanottamisesta vastaava taho sekä työntekijän tehtävät mahdollisessa hälytystilanteessa.

Jos laitteen käyttäminen kuuluu työntekijän tehtäviin, hänen perehdytyksensä ja osaamisensa varmistetaan tässä luvussa kuvatun menettelyn mukaisesti. Hälytystilanteessa työntekijä toimii asiakaskohtaisten ohjeiden ja tilanteen edellyttämällä tavalla.

Avustajaklinikka ei toimi asiakkaan turva- tai kutsulaitteen hälytysten vastaanottajana eikä vastaa laitteen teknisestä toimivuudesta, huollosta tai määräaikaistarkastuksista. Näistä vastaa laitteen omistaja, laitteen luovuttanut palveluntuottaja tai muu tehtävään nimetty taho. Havaitut viat ja turvallisuuspuutteet käsitellään tässä luvussa kuvattujen ilmoitus- ja toimintamenettelyjen mukaisesti.

## 10. TIETOTURVA

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan EU yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR), tietosuojalakia, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia sekä Avustajaklinikan tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Rekisterinpitäjyys ja asiakastietojen käsittelyä koskevat vastuut määräytyvät palvelun järjestämistavan, lainsäädännön ja palvelua koskevien sopimusten perusteella. Avustajaklinikan toimintaa koskevat tietosuojaselosteet ovat saatavilla yrityksen verkkosivuilla.

Koska Avustajaklinikan työntekijät työskentelevät asiakkaiden kodeissa ja muissa asiakkaan arjen toimintaympäristöissä, tietosuoja, salassapito ja asiakkaan yksityisyyden suoja huomioidaan kaikessa toiminnassa. Asiakkaan asioista ei keskustella asiakaskäynneillä, julkisissa tiloissa tai muissa ympäristöissä siten, että sivulliset voivat tunnistaa asiakkaan tai saada tietoonsa salassa pidettäviä tietoja. Asiakastietoja ei kirjata, säilytetä eikä välitetä suojaamattomissa tai muutoin epäasianmukaisissa kanavissa.

Asiakas- ja perhetietojen käsittelyssä noudatetaan tietojen minimoinnin periaatetta. Työntekijällä on pääsy vain niihin asiakastietoihin, jotka ovat hänen työtehtäviensä ja palvelun toteuttamisen kannalta välttämättömiä. Käyttöoikeudet myönnetään työtehtävien perusteella, ja niitä tarkistetaan tehtävien muuttuessa tai työsuhteen päättyessä.

Avustajaklinikka käyttää palvelujen toteuttamisen tukena sähköistä asiakastietojärjestelmää DomaCarea, sähköistä toiminnanohjaus- ja työvuorosuunnittelujärjestelmää sekä sähköisiä perehdytys- ja koulutusympäristöjä. Digitaalisten järjestelmien käytössä noudatetaan tietosuojaa ja tietoturvaa koskevaa lainsäädäntöä, käyttöoikeusperiaatteita sekä Avustajaklinikan omia ohjeita.

Asiakkaisiin, läheisiin ja yhteistyötahoihin voidaan olla yhteydessä puhelimitse tai etäyhteydellä, kun se on palvelun toteuttamisen kannalta tarpeellista. Yhteydenpidossa käytetään Avustajaklinikan hyväksymiä viestintävälineitä ja varmistetaan vastaanottajan henkilöllisyys sekä tietojen asianmukainen suojaaminen.

### 10.1. Asiakkaiden asiakirjojen käsittely

Asiakastietojen käsittelyyn käytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmää, jonka tiedot ovat Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämässä Astori-rekisterissä. Asiakastiedot tallennetaan ja

säilytetään voimassa olevan lainsäädännön, rekisterinpitäjän ohjeiden, hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen sopimusten sekä Avustajaklinikan tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään viivytyksettä palvelutapahtuman jälkeen. Kirjausten tulee olla asianmukaisia, tarpeellisia ja palvelun toteuttamisen kannalta riittäviä. Asiakasasiakirjojen laatimisessa ja käsittelyssä noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia, muuta tietosuojalainsäädäntöä sekä rekisterinpitäjän ja Avustajaklinikan ohjeita.

Asiakastietojen asianmukaista käsittelyä ja kirjaamisen laatua seurataan osana omavalvontaa pistokokein ja tarvittaessa sisäisissä auditoinneissa. Seurannassa huomioidaan tietosuoja ja työntekijöiden käyttöoikeudet, ja tietoja käsittelevät vain henkilöt, joilla on työtehtäviensä perusteella oikeus niihin.

Tietoturvapoikkeamista ja henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan viipymättä operatiiviselle johtajalle ja tietosuojavastaavalle. Tapahtuma selvitetään, dokumentoidaan ja käsitellään Avustajaklinikan poikkeamien käsittelyprosessin mukaisesti.

Jos Avustajaklinikka käsittelee tietoja toisen rekisterinpitäjän, kuten hyvinvointialueen, lukuun, tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä sovittujen menettelyjen mukaisesti. Rekisterinpitäjä arvioi velvollisuuden ilmoittaa loukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistolle ja rekisteröidylle. Kun Avustajaklinikka toimii itse rekisterinpitäjänä, se tekee tarvittavat ilmoitukset voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Ilmoitus tietosuojavaltuutetun toimistolle tehdään mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun tietoturvaloukkaus on tullut tietoon.

Asiakkuuden päättyessä varmistetaan, että palvelun tuottamisessa syntyneet asiakasasiakirjat on tallennettu tai toimitettu rekisterinpitäjän rekisteriin sovitun menettelyn mukaisesti. Asiakirjojen säilyttämisessä, luovuttamisessa, arkistoinnissa ja hävittämisessä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, rekisterinpitäjän ohjeita ja palvelua koskevia sopimuksia. Avustajaklinikan hallussa ei säilytetä asiakastietojen tarpeettomia jäljennöksiä.

### 10.2 Kirjaaminen

Kaikki toteutuneet asiakaskäynnit kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään viivytyksettä käynnin jälkeen. Kirjauksesta tulee ilmetä palvelun toteutuminen ja käynnin keskeinen sisältö sekä asiakkaan voinnissa, toimintakyvyssä tai tilanteessa havaitut palvelun kannalta olennaiset muutokset. Lisäksi kirjataan mahdolliset poikkeamat, yhteydenotot ja sovitut jatkotoimet.

Kirjaukset laaditaan asiallisesti, ymmärrettävästi ja asiakkaan palvelun kannalta tarpeellisessa laajuudessa. Kirjaamisessa noudatetaan hyvää kirjaamiskäytäntöä, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia, tietosuoja- ja

salassapitovelvoitteita sekä palvelunjärjestäjän ohjeita. Kirjaamisen laatua seurataan pistokoeluonteisesti osana omavalvontaa.

| Palvelu | Mitä kirjataan | Kuka kirjaa | Milloin |
|---|---|---|---|
| Henkilökohtainen apu | Käyntipäivä, käynnin alkamis- ja päättymisaika sekä käynnin toteuttanut työntekijä. Mahdollisista poikkeamista ilmoitetaan Avustajaklinikalle ja tehdään erillinen kirjaus annettujen ohjeiden mukaisesti. | Käynnin toteuttanut työntekijä | Viivytyksettä käynnin jälkeen |
| Ammatillinen henkilökohtainen apu | Käynnin ajankohta ja sisältö, palvelun toteutuminen, asiakkaan vointia koskevat olennaiset havainnot sekä mahdolliset poikkeamat ja sovitut jatkotoimet. Toteutetut hoidolliset tehtävät ja lääkehoito kirjataan silloin, kun ne kuuluvat käynnin sisältöön. | Käynnin toteuttanut työntekijä | Viivytyksettä käynnin jälkeen |
| Erityisen osallisuuden tuki | Käynnin ajankohta ja sisältö, käynnillä toteutettu toiminta, asiakkaan osallistuminen sekä hänen oman tahtonsa ja osallisuutensa tukemisessa käytetyt kommunikointi- ja tukikeinot. | Käynnin toteuttanut työntekijä | Viivytyksettä käynnin jälkeen |
| Lapsiperheiden kotipalvelu | Käynnin ajankohta ja sisältö, käynnillä tehdyt asiat, perheen tilanteeseen liittyvät olennaiset havainnot sekä se, miten työskentely tuki perheen arkea ja palvelulle asetettujen tavoitteiden saavuttamista. | Käynnin toteuttanut työntekijä | Viivytyksettä käynnin jälkeen |
| Omaishoidon vapaan aikainen hoito | Hoidon toteutuminen, asiakkaan vointia koskevat olennaiset havainnot, sovitut hoitotoimet, mahdollinen lääkehoito. | Käynnin toteuttanut työntekijä | Viivytyksettä käynnin jälkeen |

### 10.3 Tilojen järjestäminen, kulunvalvonta sekä murto- ja palosuojaus

Avustajaklinikan palvelut toteutetaan pääasiassa asiakkaiden kodeissa. Työntekijät noudattavat asiakkaan kotiin liittyviä turvallisuus- ja kulkuohjeita sekä kunnioittavat asiakkaan yksityisyyttä. Työntekijä huolehtii asiakkaan kanssa sovittujen käytäntöjen mukaisesti siitä, että koti jää käynnin päättyessä turvalliseen tilaan.

Avustajaklinikan toimistotiloihin on pääsy vain siihen oikeutetulla henkilöstöllä. Avainten ja kulkuoikeuksien hallinta on dokumentoitu. Kulkuoikeudet poistetaan, kun niiden tarve tai työntekijän työsuhde päättyy. Paperimuodossa olevat salassa pidettävät asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa ja hävitetään tietoturvallisesti, kun niiden säilyttämiselle ei enää ole perustetta.

Avustajaklinikka ei säilytä asiakkaiden kotiavaimia toimistollaan. Asiakkaan kotiin pääsemisestä sovitaan asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa tapauskohtaisesti esimerkiksi avainboksin avulla. Asiakas tai hänen edustajansa voi myös sopia työntekijän kanssa avaimen luovuttamisesta työntekijän henkilökohtaiseen käyttöön asiakaskäyntejä varten. Avaimen luovuttamisesta tehdään erillinen kirjallinen avainsopimus, jossa sovitaan avaimen käytöstä, säilyttämisestä ja palauttamisesta.

Työntekijä käyttää avainta vain sovittujen työtehtävien hoitamiseen, säilyttää sen turvallisesti eikä luovuta avainta tai asiakkaan kulkutietoja ulkopuolisille. Avain- ja kulkutietoja käsitellään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Avaimen katoamisesta tai muusta turvallisuuspoikkeamasta ilmoitetaan viipymättä asiakkaalle ja palvelukoordinaattorille.

Toimistotilat on varustettu asianmukaisilla murto- ja paloturvallisuusjärjestelyillä. Havaituista turvallisuuspuutteista ja poikkeamista ilmoitetaan viivytyksettä operatiiviselle johtajalle. Havainnot käsitellään osana Avustajaklinikan riskienhallintaa ja omavalvontaa.

10.4 Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen asiakasasiakirjahallinnossa ja tietosuoja-asioissa

Uudet työntekijät perehdytetään ennen asiakastyön aloittamista Avustajaklinikan tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin, asiakastietojen asianmukaiseen käsittelyyn, kirjaamiskäytäntöihin sekä salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan Avustajaklinikan perehdytyskäytäntöjen mukaisesti.

Kaikki työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alkaessa salassapito- ja vaitiolositoumuksen. Henkilökohtaiset käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään myönnetään perehdytyksen jälkeen vain niille työntekijöille, joiden työtehtäviin kuuluu asiakaskäyntien kirjaaminen. Käyttöoikeudet rajataan työtehtävien edellyttämään laajuuteen. Käyttäjätunnuksia tai salasanoja ei saa luovuttaa toiselle henkilölle. Käyttöoikeuksia muutetaan työtehtävien muuttuessa ja ne poistetaan viivytyksettä työsuhteen tai käyttöoikeuden tarpeen päättyessä.

Henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvaosaamista ylläpidetään ajantasaisilla ohjeilla, perehdytyksen täydentämisellä sekä tarvittaessa täydennyskoulutuksilla. Osaamista vahvistetaan myös silloin, kun lainsäädäntö, käytössä olevat järjestelmät, työtehtävät tai Avustajaklinikan toimintatavat muuttuvat.

Asiakastietojen käsittelystä vastaavana johtajana toimii operatiivinen johtaja Suvi-Tuulia Hytönen, suvi.hytonen@avustajaklinikka.fi, 040 125 9612.

Avustajaklinikalla on erillinen tietoturvasuunnitelma, joka on päivitetty 21.1.2026. Tietosuojavastaavana toimii Mika Hytönen, mika.hytonen@avustajaklinikka.fi, 044 300 1669.

Avustajaklinikan tietosuojaseloste on asiakkaiden saatavilla yrityksen verkkosivuilla osoitteessa www.avustajaklinikka.fi.

## 11. TYÖTURVALLISUUS JA TYÖYMPÄRISTÖN TURVALLISUUS

Avustajaklinikan työntekijät työskentelevät pääasiassa asiakkaiden kodeissa ja muissa asiakkaan arjen toimintaympäristöissä. Työympäristö ja työolosuhteet vaihtelevat asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja palvelun sisällön mukaan. Työturvallisuutta edistetään perehdyttämällä työntekijät turvallisiin työmenetelmiin, ergonomiseen työskentelyyn, apuvälineiden turvalliseen käyttöön sekä uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseen.

Työympäristön turvallisuuteen vaikuttavat asiakaskohtaiset tekijät arvioidaan ennen palvelun aloittamista, vähintään vuosittain sekä aina asiakkaan tilanteen, toimintakyvyn, palveluntarpeen tai työolosuhteiden olennaisesti muuttuessa. Havaittujen riskien perusteella määritellään tarvittavat turvallisuusohjeet ja ehkäisevät toimenpiteet.

Työntekijä noudattaa annettuja turvallisuusohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan työympäristön turvallisuuspuutteista, läheltä piti -tilanteista ja työtapaturmista viivytyksettä palvelukoordinaattorille. Ilmoitukset käsitellään Avustajaklinikan riskienhallinta- ja poikkeamien käsittelymenettelyn mukaisesti, ja havaittujen puutteiden perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet.

### 11.1 Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen

Asiakkaiden kodeissa ilmenevät sähkö-, vesi- tai lämmönjakelun häiriöt voivat vaikuttaa asiakkaan turvallisuuteen ja palvelun toteuttamiseen. Häiriötilanteessa arvioidaan asiakkaan yksilöllinen avun ja tuen tarve sekä käytettävissä olevat turvalliset tilapäisratkaisut.

Lyhytaikaisissa häiriöissä voidaan käyttää esimerkiksi asiakkaan käytössä olevia varavaloja tai muita turvallisia tilapäisratkaisuja. Työntekijä noudattaa asiakkaan mahdollisia asiakaskohtaisia varautumis- ja toimintaohjeita.

Jos sähkökatko vaarantaa asiakkaan tarvitsemien lääkinnällisten laitteiden, turvalaitteiden tai muun välttämättömän avun toiminnan taikka asiakkaan kodin olosuhteet muuttuvat terveydelle tai turvallisuudelle haitallisiksi, työntekijä ottaa viipymättä yhteyttä palvelukoordinaattoriin tai Avustajaklinikan päivystysnumeroon. Välittömässä henkeä tai terveyttä uhkaavassa tilanteessa työntekijä soittaa hätänumeroon 112 ja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti.

Tilanne ja palvelun turvallinen jatkaminen arvioidaan yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä, palvelunjärjestäjän ja muiden asiakkaan palveluista vastaavien tahojen kanssa. Häiriötilanne, tehdyt toimenpiteet ja tarvittavat yhteydenotot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Mahdollinen poikkeamailmoitus käsitellään Avustajaklinikan poikkeamien käsittelymenettelyn mukaisesti.

## 12. PALAUTE JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

### 12.1 Asiakkaiden ja läheisten palaute

Asiakkaiden ja heidän läheistensä palaute on keskeinen osa Avustajaklinikan laadunhallintaa ja omavalvontaa. Asiakaspalautetta kerätään kuuden kuukauden välein toteutettavalla sähköisellä asiakastyytyväisyyskyselyllä. Kysely voidaan lähettää asiakkaan suostumuksella myös hänen läheiselleen, jos läheinen osallistuu asiakkaan palvelun suunnitteluun tai toteuttamiseen.

Asiakkaalle tarjotaan tarvittaessa mahdollisuus antaa palautetta hänelle soveltuvalla tavalla ja tarvittaessa tuettuna. Palautetta voi antaa jatkuvasti puhelimitse, sähköpostitse tai Avustajaklinikan verkkosivujen kautta. Saatu palaute käsitellään luottamuksellisesti.

### 12.2 Henkilöstön palaute

Työntekijöitä kannustetaan antamaan palautetta jatkuvasti työarjessa palvelukoordinaattoreille. Lisäksi henkilöstöltä kerätään palautetta neljännesvuosittain sähköisellä palautekyselyllä. Henkilöstöpalaute käsitellään luottamuksellisesti.

### 12.3 Palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä saatava palaute käsitellään osana Avustajaklinikan omavalvontaa. Palautteen perusteella tunnistetaan toiminnan vahvuudet, kehittämiskohteet sekä mahdolliset asiakas- tai työturvallisuuteen liittyvät puutteet. Turvallisuutta vaarantaviin puutteisiin reagoidaan viivytyksettä.

Palautteen perusteella määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet, nimetään niiden toteuttamisesta vastaava henkilö ja asetetaan toteutusaikataulu. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi toimintatapojen ja ohjeiden päivittäminen, henkilöstön perehdytyksen tai koulutuksen lisääminen, resurssien kohdentaminen sekä palveluprosessien kehittäminen. Sovitut toimenpiteet ja niiden seuranta dokumentoidaan.

Operatiivinen johtaja ja palvelukoordinaattorit seuraavat kehittämistoimenpiteiden toteutumista ja vaikutuksia osana omavalvontaa. Toimintatapoja muutetaan tarvittaessa seurannan perusteella. Keskeisistä muutoksista tiedotetaan henkilöstölle sekä tarvittaessa asiakkaille, heidän läheisilleen ja yhteistyötahoille.

## 13. ALIHANKINTA

Avustajaklinikka ei tällä hetkellä käytä sosiaalipalvelujensa tuottamisessa alihankkijoita tai itsenäisiä ammatinharjoittajia, vaan palvelut tuotetaan omalla henkilöstöllä.

Jos alihankintaa otetaan tulevaisuudessa käyttöön, Avustajaklinikka varmistaa ennen yhteistyön aloittamista, että alihankkija täyttää voimassa olevan lainsäädännön, palvelunjärjestäjän sopimusvaatimukset sekä Avustajaklinikan laatua, turvallisuutta, tietosuojaa ja omavalvontaa koskevat vaatimukset. Vaatimukset sisällytetään alihankintaa koskevaan sopimukseen.

Alihankkijan toiminta sisällytetään Avustajaklinikan omavalvontaan. Toiminnan laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä sovittujen vaatimusten toteutumista seurataan säännöllisesti. Havaittuihin puutteisiin puututaan viivytyksettä.

## 14. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO

### 14.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen, vastuut ja päivittäminen

Operatiivinen johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toimeenpanosta, ylläpidosta ja päivittämisestä yhteistyössä palvelukoordinaattoreiden ja henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan kehittämiseen tuomalla esiin työssään havaitsemiaan riskejä, epäkohtia ja kehittämisehdotuksia.

Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä hyödynnetään asiakkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä saatua palautetta, vaarojen ja riskien arviointeja, poikkeamailmoituksia, muistutuksia, omavalvonnan havaintoja ja sisäisiä arviointeja. Lisäksi huomioidaan lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja palvelunjärjestäjien vaatimusten muutokset.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun palveluissa, toimintatavoissa, tunnistetuissa riskeissä, lainsäädännössä, viranomaisohjeissa tai palvelunjärjestäjien vaatimuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Suunnitelman ajantasaisuus arvioidaan myös omavalvonnan säännöllisen seurannan yhteydessä. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä omavalvontasuunnitelmaan ja kuitata suunnitelma luetuksi.

14.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

Palvelukoordinaattorit seuraavat omavalvonnan toteutumista kuukausittain. Seurannan tuloksia käsitellään vähintään neljännesvuosittain johtoryhmän kokouksissa. Seurannassa tarkastellaan muun muassa:

- toteutumatta jääneitä tai sovitusta poikenneita asiakaskäyntejä
- asiakas-, ja henkilöstöpalautetta
- poikkeama- ja vaaratilanneilmoituksia
- henkilöstön riittävyyttä
- perehdytysten ja koulutusten toteutumista
- asiakas- ja työturvallisuutta
- sovittujen kehittämistoimenpiteiden toteutumista ja vaikutuksia

Seurannan tulokset dokumentoidaan. Tulosten perusteella arvioidaan, toteutuvatko omavalvontasuunnitelmassa kuvatut toimintatavat käytännössä ja ovatko tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet olleet riittäviä ja vaikuttavia.

14.3 Omavalvonnassa havaittujen puutteiden käsittely

Omavalvonnassa havaitut puutteet, poikkeamat ja kehittämiskohteet kirjataan, arvioidaan ja käsitellään viivytyksettä. Asiakas- tai työturvallisuutta vaarantaviin puutteisiin reagoidaan välittömästi.

Tarvittaville korjaaville ja ehkäiseville toimenpiteille nimetään vastuuhenkilö ja määritellään toteutusaikataulu. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikutuksia seurataan osana omavalvontaa. Jos toteutetut toimenpiteet eivät ole riittäviä, toimintatapoja muutetaan ja tarvittavia lisätoimenpiteitä toteutetaan.

14.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus ja seurantaraportointi

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti saatavilla Avustajaklinikan verkkosivuilla. Suunnitelma on pyydettäessä saatavilla myös paperimuodossa Avustajaklinikan toimistossa. Se toimitetaan palvelunjärjestäjille ja valvontaviranomaisille heidän ohjeidensa mukaisesti.

Omavalvonnan seurannasta laaditaan selvitys. Selvitys, seurannassa tehdyt havainnot ja niiden perusteella toteutetut muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein Avustajaklinikan verkkosivuilla ja pidetään saatavilla toimistossa. Julkaistavat tiedot eivät saa sisältää salassa pidettäviä tietoja.

Avustajaklinikka

## 15. OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITYSHISTORIA

Avustajaklinikka seuraa omavalvonnan toteutumista säännöllisesti ja päivittää omavalvontasuunnitelmaa aina, kun toiminnassa, lainsäädännössä tai palvelujen toteuttamiskäytännöissä tapahtuu olennaisia muutoksia.

Omavalvonnan seurannan tulokset, havaitut kehittämistarpeet ja toteutetut korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Julkinen seuranta- ja päivityshistoria pidetään saatavilla omavalvontasuunnitelman yhteydessä Avustajaklinikan verkkosivuilla.

### Päivityshistoria

| Päivämäärä | Päivityksen sisältö |
|---|---|
| 18.8.2026 | Omavalvontasuunnitelma tarkastettu ja päivitetty vastaamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, palveluvalikoimaa ja nykyisiä toimintakäytäntöjä. |
| 28.10.2026 | Omavalvontasuunnitelma tarkastettu ja päivitetty vastaamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, palveluvalikoimaa ja nykyisiä toimintakäytäntöjä. |

Avustajaklinikka

Paikka ja päiväys: Vantaalla 28.10.2026

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa sosiaalihuollon palveluista vastaava johtaja.

Suvi Hytönen, operatiivinen johtaja

Avustajaklinikka

Avustajaklinikka Oy
Äyritie 22
01510 Vantaa

puh. 030 622 0 522
info@avustajaklinikka.fi
www.avustajaklinikka.fi

Y: 3574092-2