



**Aana Palvelut Oy**  
**Omavalvontasuunnitelma 2026**

Päivitetty 5.6.2026

## Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako .....	2
3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet .....	3
4. Toiminnan johtaminen ja henkilöstö .....	5
5. Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .....	6
6. Riskienhallinta ja laadun varmistaminen .....	8
6.1 Tietojärjestelmät, tietosuoja ja teknologian käyttö .....	9
7. Palvelun sisällön omavalvonta .....	12
8. Asiakasturvallisuuden varmistaminen .....	13
9. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden sekä asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaaminen .....	14
9.1 Yhdenvertaisuus ja asiakkaan asema.....	14
9.2 Osallisuus ja palvelusuunnitelma .....	14
9.3 Palaute ja toiminnan kehittäminen .....	14
9.4 Asiakkaan oikeusturva .....	15
10. Kehittämistoimenpiteiden seuranta ja raportointi .....	16

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja: Aana Palvelut Oy

Y-tunnus: 3564975-8

Postiosoite: Aana Palvelut Oy, Papinhaankatu 8, 26100 Rauma

Toiminta-alue: Kanta- Häme, Pirkanmaa ja Satakunta

Toiminnan vastuhenkilö: Nina Bürki, palvelujohtaja, nina.burki@aana.fi

Palvelun tyyppi: Henkilökohtainen apu

Palveluntuottaja tarjoaa henkilökohtaista apua, joka toteutetaan asiakkaan kotona tai muussa hänen arkeensa kuuluvassa ympäristössä. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä elämää, itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta yhteiskunnassa.

Palveluntuottaja toimii henkilökohtaisen avun palveluntuottajana Kanta-Hämeen, Pirkanmaan ja Satakunnan hyvinvointialueilla.

Hallinnon työntekijöillä on toimistotilat Raumalla (päätoimipiste), sekä hallinnolliset tukitilat Tampereella ja mahdollisesti muilla paikkakunnilla toiminnan laajentuessa. Näissä toimipisteissä ei suoriteta asiakastyötä eikä asiakkaiden asiointia tapahdu toimitiloissa.

Palvelun asiakaskunta muodostuu pääasiassa vammaispalvelulain mukaisista henkilökohtaisen avun asiakkaista sekä muista henkilöistä, joilla on tuen tarvetta arjen toiminnoissa, työssä, opiskelussa, harrastuksissa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa.

Henkilökohtaista apua tuotetaan hyvinvointialueiden ostopalveluna, palvelusetelillä myönnettynä palveluna sekä itse maksaville asiakkaille. Palvelua toteutetaan asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioiden sekä hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Asiakas ohjaa avustajan työtä, ja avustaja tukee hänen itsenäistä elämäänsä ja osallisuuttaan yhteiskunnassa. Palvelu järjestetään joustavasti asiakkaan arjen ja elämäntilanteen mukaisesti. Henkilökohtainen apu tukee asiakasta hänen arjessaan ja itsenäisessä elämässään. Palvelu sisältää muun muassa avustamista asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa hänen ohjeidensa ja päätöksen mukaisesti kuten pukeutumisessa, peseytymisessä ja ruokailussa sekä liikkumisessa, asioinneissa ja harrastuksiin osallistumisessa. Avustaminen tapahtuu asiakkaan kotona ja tarvittaessa kodin ulkopuolella.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on laadittu henkilökohtaisen avun palvelua varten. Suunnitelman tavoitteena on varmistaa toiminnan laatu, turvallisuus sekä asiakkaiden yhdenvertainen ja oikea-aikainen palvelu. Suunnitelma on laadittu yhteistyössä johdon ja avustajien kanssa ja sitä päivitetään säännöllisesti toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka on nähtävillä sähköisesti palveluntuottajan verkkosivuilla. Asiakkaalle toimitetaan pyynnöstä tulostettu versio.

Suunnitelma käydään läpi kaikkien uusien työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä. Sen sisältöön palataan aina tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai havaitaan kehittämistarpeita. Päivitetty versio julkaistaan aina muutosten jälkeen, jotta asiakas ja henkilöstö saavat ajantasaisen tiedon toimintatavoista. Omavalvonnan avulla varmistetaan, että asiakkaan oikeudet, turvallisuus ja palvelun laatu toteutuvat kaikissa tilanteissa.

Organisaation digitaalinen palveluympäristö AanaHub mahdollistaa reaaliaikaisen vuorovaikutuksen asiakkaiden, avustajien ja johdon välillä. Se tukee systemaattista palautteen keruuta, riskien tunnistamista sekä palvelun laadun jatkuvaa seuranta ja kehittämistä.

Asiakkaille ja avustajille tiedotetaan merkittävistä muutoksista käytössä olevien viestintäkanavien kautta. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan omavalvonnan periaatteita sekä tuomaan esiin havaitsemansa riskit, poikkeamat ja kehityskohteet järjestelmään. Johto vastaa omavalvonnan kokonaisuudesta, toiminnan muutosten hyväksynnästä sekä viranomaisvaatimusten toteutumisesta. Työntekijät vastaavat päivittäisestä toiminnasta ja siitä, että sovitut käytännöt toteutuvat työssä. Järjestelmän kautta kerättyä tietoa hyödynnetään toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. Sen avulla varmistetaan, että palvelu vastaa asiakkaiden tarpeita laadukkaasti, turvallisesti ja lainsäädännön mukaisesti. Tieto ohjaa toiminnan kehittämistä ja auttaa varmistamaan, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeita laadukkaasti ja turvallisesti. AanaHub toimii omavalvonnan tukijärjestelmänä eikä se korvaa johdon vastuuta omavalvonnan toteutumisesta.

Digitaalinen järjestelmä toimii omavalvonnan käytännön työkaluna ja:

- kokoaa yhteen asiakas- ja henkilöstöpalautteet, riskiraportit sekä poikkeamailmoitukset
- mahdollistaa avoimen ja reaaliaikaisen seurannan johdolle
- edistää toiminnan läpinäkyvyyttä sekä tukee asiakasturvallisuuden varmistamista

Omavalvonnan vastuunjako on organisoitu siten, että jokaisella toimijalla on selkeä rooli ja vastuualue. Vastuunjaon toteutumista arvioidaan säännöllisesti ja sitä päivitetään aina organisaatorakenteen tai toiminnan muuttuessa.

## Vastuhenkilö / rooli Tehtävä ja vastuualue

<b>Palvelujohtaja</b>	Vastaa omavalvontasuunnitelman kokonaisuudesta ja sen päivittämisestä sekä laadun ja turvallisuuden kehittämisestä sekä viranomaisyhteistyöstä omavalvontaan liittyvissä asioissa.
<b>Aluevastaava</b>	Toimivat alueellisesti palvelun laadun, riskienhallinnan ja työntekijöiden tuen vastuuhenkilöinä. He varmistavat, että alueellinen toiminta vastaa omavalvontasuunnitelman linjauksia.
<b>Tietosuojavastaava</b>	Vastaa asiakastietojen ja henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta sekä tietoturvasuunnitelman toteutumisesta.
<b>RTK-Henkilöstöpalvelut Oy</b>	Toimii yhteistyökumppanina henkilöstön saatavuuden varmistamisessa.
<b>AanaHub-järjestelmä</b>	Toimii omavalvonnan tukialustana. Sen avulla johto seuraa laadun ja turvallisuuden toteutumista reaaliaikaisesti.
<b>Henkilöstö</b>	Jokainen työntekijä on vastuussa omavalvonnan toteutumisesta omassa työssään, epäkohdista ilmoittamisesta ja laadun jatkuvasta kehittämisestä.

### 3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Aana Palvelut Oy on henkilökohtaisen avun palveluntuottaja, joka yhdistää inhimillisen kohtaamisen ja modernin teknologian. Tavoitteemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle oman näköinen, turvallinen ja sujuva arki. Palvelumme mukautuu asiakkaan tarpeisiin ajassa ja paikassa, jossa apua tarvitaan. Toimintamme perustuu asiakaslähtöisyyteen ja palvelu toteutetaan yksilöllisesti asiakkaan elämänrytmin ja toiveiden mukaisesti. Palvelu toteutetaan asiakkaan kodissa tai muussa hänen valitsemassaan ympäristössä

Toimintaamme ohjaavat luotettavuus, inhimillisyys ja jatkuva laadun kehittäminen. Palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa noudatamme lainsäädäntöä, viranomaisohjeita sekä omia arvojaan vastaavaa toimintaa. Omavalvonta on toiminnan keskeinen osa ja sen avulla varmistetaan toiminnan laatu, turvallisuus sekä jatkuva kehittäminen. Palvelutoiminnan laatu perustuu vahvasti arvoihin, ammattitaitoon ja vastuullisuuteen. Laadunhallinnan avulla varmistamme, että lainsäädäntöä ja viranomaisten asettamia vaatimuksia noudatetaan sekä että asiakkaiden yksilölliset toiveet ja tarpeet otetaan huomioon jokaisessa palvelutilanteessa. Palvelu toteutetaan asiakkaan ohjeiden ja palvelupäätöksen mukaisesti.

Palveluiden laadun keskeisenä tavoitteena on yhdistää inhimillinen kohtaaminen ja ammatillinen laatu hyödyntäen osaamista, teknologiaa ja yhteistyökumppanuuksia. Toimintaa ohjaavat arvot – *Ihminen aina ensin, Aina rinnallasi, Johdamme esimerkillä, Tähtiä joukkuepelissä ja Näytämme tietä* – ohjaavat kaikkea toimintaamme. Arvot näkyvät tavassa kohdata asiakkaat, johtaa työtä ja kehittää palveluita. Ne heijastuvat sekä asiakkaiden että henkilöstön kokemuksiin muodostavat omavalvonnan perustan.



### **Ihminen ensin**

Toimintamme lähtökohtana on asiakkaan arvostava ja kunnioittava kohtaaminen. Asiakas kohdataan yksilönä hänen tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellen. Tavoitteena on turvallinen ja kiireetön vuorovaikutus, joka tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja hyvinvointia.



### **Aina rinnallasi**

Toimintamme perustuu luottamukseen olla asiakkaan rinnalla. Pidämme lupauksemme ja toimimme avoimesti sekä asiakkaita että avustajia kohtaan. Varmistamme, että apu on saatavilla oikea-aikaisesti silloin, kun sitä tarvitaan. Digitaalinen, reaaliaikainen yhteys on olennainen osa palvelua ja tukee asiakkaan turvallisuuden tunnetta varmistaen, että tuki on aina saatavilla. Toimintaa arvioidaan osana omavalvontaa.



### **Johdamme esimerkillä**

Toimintamme perustuu vastuulliseen ja esimerkilliseen johtamiseen. Kehitämme jatkuvasti ammatillista osaamistamme sekä palveluidemme laatua vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja alan vaatimuksia. Hyödynnämme teknologiaa palvelujen sujumuuden, turvallisuuden ja laadun tukena. Toimimme avoimesti vastuullisesti, jotta asiakkaat ja yhteistyökumppanit voivat luottaa palveluidemme laatuun ja luotettavuuteen.



### **Tähtiä joukkuepelissä**

Toimintamme perustuu yhteistyöhön ja yhteisiin tavoitteisiin. Rakennamme kumppanuuksia, joissa asiakkaat, avustajat, yhteistyötahot ja muut sidosryhmät toimivat yhdessä parhaiden tulosten saavuttamiseksi. Toimimme tiiminä, tuemme toisiamme ja jaamme osaamista avoimesti. Kannustamme palautteen antamiseen sekä luomme työyhteisön, jossa jokaisella on mahdollisuus onnistua ja kehittyä.



### **Näytämme tietä**

Uskallamme kokeilla uutta, arvioida omaa toimintaamme avoimesti ja kehittää yhdessä entistä parempia ratkaisuja asiakkaidemme ja avustajiemme arjen tueksi. Hyödynnämme omavalvontaa aktiivisesti jatkuvan oppimisen ja laadun varmistamisen työkaluna. Tavoitteenamme on kehittyä jatkuvasti ja toimia esimerkkinä vastuullisesta ja asiakaslähtöisestä palvelusta.

## 4. Toiminnan johtaminen ja henkilöstö

Toiminnan perustana on palveluntuottajan oma vastuu henkilökohtaisten avustajien rekrytoinnista ja työntekijäresurssien varmistamisesta. Rekrytoinnin tukena voidaan hyödyntää henkilöstöpalveluita. Palveluntuottaja vastaa kaikilta osin henkilöstöstä, palvelun toteutuksesta, omavalvonnasta sekä asiakasturvallisuudesta.

Avustajien valinnoissa painotetaan soveltuvuutta henkilökohtaiseen avustamiseen, kykyä kohdata erilaisia ihmisiä sekä halua tukea asiakkaan omannäköistä arkea. Toimintamme perustuu selkeästi määriteltyihin rooleihin kuten arjen tuki, liikkumisen tuki, sijaistaja, rinnalla, toimintatuki ja tilapäisapu. Jokaisella roolilla on määritellyt vastuut ja osaamisvaatimukset. Rekrytointiprosessissa varmistamme, että hakijan motivaatio, vuorovaikutustaidot ja työote vastaavat kyseisen roolin sisältöä. Roolitusta hyödynnetään koko rekrytointiprosessin ajan, jotta tehtävään valitaan henkilö, joka kykenee turvaamaan asiakkaiden hyvinvoinnin ja palvelun laadun omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Valinnan jälkeen työntekijä perehdytetään roolinsa mukaisiin käytäntöihin ja toimintatapoihin. Roolien tarkemmat kuvaukset löytyvät henkilöstön tehtäväkuvauksista.

Kaikki uudet työntekijät perehdytetään toimintaperiaatteisiin, arvoihin ja asiakasturvallisuutta koskeviin käytäntöihin. Turvallisen palvelun varmistamiseksi tarkistamme työntekijöiden rikosrekisteriotteen ennen työn aloittamista.

Työntekijöiden työhyvinvointia ja ammatillista kasvua tuetaan suunnitelmallisesti. Henkilöstölle järjestetään tarpeenmukainen ohjaus ja täydennyskoulutus, jotka tukevat turvallista ja laadukasta työskentelyä. Työntekijöiltä edellytetään vastuullista työtettä ja kykyä toimia erilaista tukea tarvitsevien asiakkaiden arjen mahdollistajina. Työnantaja seuraa säännöllisesti sairauspoissaoloja ja työn kuormittavuutta sekä puuttuu havaittuihin haasteisiin varhaisen tuen mallin mukaisesti.

Organisaatiokulttuuri on avoin, arvostava ja oppimista tukeva. Johtamisessa korostetaan oikeudenmukaisuutta, kuuntelemista ja läpinäkyvää päätöksentekoa. Palvelujohtaja vastaa esihenkilötyön linjaamisesta ja siitä, että jokainen työntekijä tuntee oman roolinsa ja vastuunsa asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Työntekijöiden välistä yhteistyötä ja yhteishenkeä vahvistetaan säännöllisillä tiimipalavereilla sekä sisäisen viestinnän käytännöillä.

## 5. Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilökohtainen apu perustuu ammattitaitoiseen, motivoituneeseen ja asiakaslähtöisesti toimivaan henkilöstöön. Palvelun ydintehtävissä toimivat henkilökohtaiset avustajat, joita tukevat aluevastaavat sekä palvelujohto ja hallinto.

Henkilöstörakenne on joustava ja rakentuu kolmen tason ympärille:

1. Henkilökohtaiset avustajat, jotka työskentelevät asiakkaan arjessa ja toteuttavat sovitut palvelutehtävät.
2. Aluevastaavat, jotka vastaavat rekrytoinnista, perehdytyksestä, työn laadun seurannasta sekä asiakaspalvelun käytännön toteutuksesta.
3. Palvelujohto ja hallinto, jotka vastaavat toiminnan kokonaisohjauksesta, laadun- ja riskienhallinnasta sekä yhteistyöstä viranomaisten kanssa.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti ja resurssointia ennakoidaan. Palvelujohto ja aluevastaavat seuraavat henkilöstötilannetta säännöllisesti ja raportoivat havaitut poikkeamat viipymättä.

Mikäli avustajaresurssi ei hetkellisesti vastaa palvelutarvetta esimerkiksi sairastumisen tai poikkeustilanteen vuoksi, palvelutarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja sovitaan tarvittavat tilapäiset järjestelyt. Tavoitteena on estää palvelun laadun ja turvallisuuden vaarantuminen. Palvelulupauksemme – *Aina rinnallasi* – velvoittaa varmistamaan, että apu on paikalla aina sovitusti ja tarvittaessa joustavasti järjestettynä.

Henkilöstön rekrytoinnissa korostuvat inhimillisyys, vastuullisuus ja palveluasenne. Avustajilta ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusta, mutta tehtävään valitaan henkilöt, joilla on aito halu ja kyky toimia asiakkaan rinnalla turvallisesti, luotettavasti sekä itsenäisesti.

Kaikille työntekijöille tarjotaan perehdytys ja jatkuva tuki tehtävien hoitamiseen. Perehdytys kattaa:

- arvot, palveluperiaatteet ja omavalvonnan
- asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja turvallisen työtteen
- tietosuojan, työturvallisuuden ja eettiset toimintatavat

Aluevastaavat ja palvelujohto seuraavat perehdytyksen etenemistä ja varmistavat, että kaikki työntekijät ovat suorittaneet vaaditut koulutusosiot ennen työvuorojen aloittamista.

Tavoitteena on rakentaa oppiva organisaatio, jossa osaamista kehitetään suunnitelmallisesti. Huolehdimme, että henkilökohtaiset avustajat saavat tarpeellisen koulutuksen ja ohjauksen ennen työn aloittamista sekä säännöllisesti työssä tarvittavien taitojen ylläpitämiseksi.

## Aana akatemia kattaa seuraavat osa-alueet:

1. Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus  
Avustaja oppii luomaan luottamuksellisen ja kunnioittavan suhteen asiakkaaseen.
2. Turvallinen avustaminen  
Koulutus sisältää ergonomian, oikeat nostotekniikat, liikkumisen ja apuvälineiden turvallisen käytön.  
Avustaja osaa toimia hätätilanteissa ja ehkäistä tapaturmia.
3. Infektioiden torjunta ja hygienia  
Koulutus varmistaa asiakkaan ja avustajan turvallisuuden arjessa.
4. Lainsäädäntö ja eettiset ohjeet  
Perehdytys tietosuojaan, salassapitoon ja ammattietiikkaan.
5. Asiakkaan elämän tukeminen ja osallisuuden edistäminen  
Avustaja tukee asiakkaan arjen taitoja, liikkumista ja sosiaalista osallisuutta. Koulutus sisältää ratkaisukeskeisiä toimintamalleja asiakkaan voimavarojen tukemiseksi.
6. Digitaalinen tuki ja palvelujärjestelmät  
Perehdytys Aana palveluympäristön käyttöön, viestintään ja raportointiin. Koulutus varmistaa palvelun laadun seurannan ja palautteen keruun.
7. Ohjattuja koulutuksia yhteistyössä hyvinvointialueiden tai järjestökumppaneiden kanssa.
8. Mentorointia ja vertaistukea aluevastaavien johdolla sekä yhteistyössä alueellisten yhdistysten, järjestöjen ja kollegoiden kanssa.

Kaikki koulutukset dokumentoidaan ja avustajien osaaminen arvioidaan säännöllisesti käytännön työssä. Koulutusten avulla varmistetaan, että palvelu toteutetaan asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja laadukkaasti ja että avustajilla on tarvittava osaaminen muuttuvissa tilanteissa. Henkilöstön osaamisen ja työssä suoriutumisen arviointi perustuu jatkuvaan palautteeseen, asiakaspalautteisiin sekä johdon tekemään seurantaan. Koulutusten sisältöä päivitetään tarvittaessa omavalvonnan havaintojen perusteella.

Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen perustuu ennakoivaan ja tietoon pohjautuvaan johtamiseen, jossa yhdistyvät kaksi vahvaa tekijää:

1. Järjestelmällinen digitaalinen laadunhallinta. Toimii keskitettynä laadunhallinnan digitaalisena työkaluna, joka tukee toiminnan seuranta, dokumentointia ja poikkeamien hallintaa.
2. Arvopohjainen ja vastuullinen johtaminen  
Johtaminen perustuu arvoihin *”Ihminen ensin”* ja *”Johdamme esimerkillä”*.  
Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että henkilöstöä kohdellaan yksilöinä, heidän hyvinvointiaan seurataan aktiivisesti ja työnantaja kantaa vastuunsa varhaisesta tuesta, palautekulttuurista ja jatkuvasta kehittämisestä.

Näiden kahden tekijän yhdistelmä muodostaa laadunhallinnan perustan, jossa henkilöstö, asiakkaat ja kumppanit toimivat yhteisen palvelulupauksen mukaisesti — *Aina rinnallasi*. Käytämme sijaisjärjestelyä, jolla varmistetaan asiakkaiden palvelujen toteuttaminen äkillisissä poissaolotapauksissa.

## 6. Riskienhallinta ja laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on organisaatiotasoinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jossa kuvataan riskienhallinnan, laadunvarmistuksen ja toiminnan jatkuvuuden periaatteet. Suunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti vastaamaan toiminnan laajuutta ja toimintaympäristön muutoksia. Palvelujohto vastaa alueen hallinnollisesta ja operatiivisesta johtamisesta yhdessä aluevastaavien kanssa. Riskienhallinnan lähtökohtana ovat toimivat palvelut normaalioloissa sekä varautuminen häiriö- ja poikkeustilanteisiin. Riskienhallinta perustuu toimintaympäristön tuntemukseen, ennakointiin, ajantasaisiin ohjeisiin sekä systemaattiseen riskien arviointiin.

Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa. Toiminnan riskejä tunnistetaan, arvioidaan ja hallitaan ennakoivasti ja havaitut riskit käsitellään viivytyksettä. Laadun varmistamiseksi seurataan palveluprosesseja, asiakas- ja henkilöstöpalautetta sekä mahdollisia poikkeamia. Tavoitteena on ennaltaehkäistä virheitä, parantaa turvallisuutta ja varmistaa palvelun korkea laatu. Vastuu riskienhallinnasta ja laadun seurannasta kuuluu kaikille työntekijöille ja johto vastaa omavalvonnan ja riskienhallinnan toteutumisesta käytännössä.

Toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi on määritelty menettelyt poikkeustilanteisiin, kuten äkillisiin henkilöstömuutoksiin tai teknisiin häiriöihin. Henkilöstöressurssien saatavuutta ja varajärjestelyjä tuetaan yhteistyössä henkilöstöpalvelukumppanin kanssa. Digitaalisia järjestelmiä hyödynnetään tiedonkulussa, poikkeustilanteiden hallinnassa ja toiminnan seurannassa.

Yrityksellä on erillinen valmius- ja kriisinhallintasuunnitelma, jossa on määritelty viestintä- ja johtamiskäytännöt, varahenkilöjärjestelyt sekä resurssienhallinnan periaatteet poikkeusoloissa. Suunnitelmaa testataan ja päivitetään säännöllisesti osana omavalvonnan tarkastuskierrosta.

Riskienhallinnan ja jatkuvuudenhallinnan tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan palvelukokemus säilyy turvallisena, yhtenäisenä ja laadukkaana kaikissa olosuhteissa.

Riskienhallintaa seuranta toteutetaan kolmella tasolla:

1. Operatiivinen taso: henkilöstö ja aluevastaavat tunnistavat ja raportoivat riskejä päivittäisessä toiminnassa
2. Johtotaso: palvelujohtaja analysoi riskiraportit ja varmistaa, että korjaavat toimenpiteet toteutuvat aikataulussa.
3. Strateginen taso: johto arvioi riskienhallinnan toimivuutta säännöllisesti osana omavalvontaa ja toiminnan kehittämistä

Riskienhallintakeinojen toimivuutta arvioidaan seuraamalla poikkeamien toistuvuutta, reagointiaikoja ja kehitettävien toimenpiteiden toteutumista. Arvioinnin tulokset kootaan säännöllisesti riskienhallinnan arviointiin, joka on osa omavalvonnan vuosiyhteenvetoa.

Vakavien vaaratapahtumien käsittelyn tavoitteena on aina turvallisuuden parantaminen. Kaikki vakavat vaaratapahtumat käsitellään järjestelmällisesti ja niiden perusteella toimintaa kehitetään yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa muiden toimintaan liittyvien tahojen kanssa. Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan poikkeamaa tai tapahtumaa, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuuden, hyvinvoinnin tai oikeuksien vakavaan vaarantumiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi merkittävät turvallisuusuhat, tietoturvaloukkaukset tai palvelun keskeytymisestä aiheutuvat vakavat haitat.

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan jatkuvasti osana omavalvontaa. Henkilöstöpalvelun kanssa tehtävä yhteistyö tukee henkilöstöriskien ja resurssienhallinnan ennakointia. Yhteistyön avulla varmistetaan, että henkilöstöresurssit, turvallisuuskäytännöt ja ohjeistukset pysyvät ajantasaisina myös poikkeustilanteissa.

Johto vastaa riskienhallinnan kokonaisarviointista ja päättää tarvittaessa toimintamallien päivittämisestä. Päätökset ja muutokset dokumentoidaan ja viestitään organisaatiossa läpinäkyvästi.

### Tunnistettut keskeiset riskit ja hallintatoimet

Tunnistettu riski	Arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Äkillinen henkilöstövaje	Keskisuuri riski	Ennakoiva resurssisuunnittelu ja varajärjestelyt
Alueellinen kysynnän kasvu	Pieni riski	Jatkuva rekrytointi ja alueellinen resurssisuunnittelu
Tekninen häiriö sovelluksessa	Pieni riski	Varajärjestelmät ja toimintamallit häiriötilanteisiin

Laatujärjestelmä perustuu jatkuvaan seurantaan ja toiminnan kehittämiseen.

Palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan useiden tietolähteiden avulla kuten:

- asiakas- ja työntekijäkyselyt
- henkilöstöresursseihin ja sijaisjärjestelyihin liittyvät raportit
- riskienhallintajärjestelmä, jonka avulla poikkeamat kootaan, analysoidaan ja raportoidaan keskitetysti

Seurannan tuloksia hyödynnetään toiminnan arvioinnissa, riskienhallinnassa sekä palveluiden laadun ja turvallisuuden jatkuvassa parantamisessa.

## 6.1 Tietojärjestelmät, tietosuoja ja teknologian käyttö

Digitaaliset tietojärjestelmät ja teknologia tukevat palveluiden laadukasta, turvallista ja sujuvaa toteutusta. Teknologian roolina on tukea ihmisten työtä ja varmistaa, että tieto liikkuu oikea-aikaisesti, turvallisesti ja läpinäkyvästi asiakkaiden, henkilöstön ja palvelujohdon välillä. Käytössä on vain palveluntuottajan sisäisesti hyväksymät järjestelmät, joiden soveltuvuus arvioidaan ennen käyttöönottoa.

### Tietojärjestelmien käyttö ja perehdytys

Kaikkien käytössä olevien tietojärjestelmien tarkoituksena on tukea:

- palvelun suunnittelua ja toteutusta
- laadun- ja riskienhallintaa
- asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista

Tietojärjestelmien oikea ja turvallinen käyttö varmistetaan:

- järjestelmäkohtaisella perehdytyksellä uusille työntekijöille
- jatkuvalla ohjeistuksella ja tarvittaessa täydennyskoulutuksella
- säännöllisillä tarkastuksilla, joissa arvioidaan käyttöoikeuksia ja järjestelmien toimintavarmuutta

Sisäiset ohjeet laaditaan järjestelmätoimittajan ohjeiden ja viranomaisvaatimusten mukaisesti.

Tietosuojavastaava ja palvelujohto vastaavat siitä, että tietojärjestelmien käyttö on lainmukaista ja ajantasaisesti ohjeistettua.

### **Tietoturvasuunnitelma ja vastuhenkilöt**

Asiakastietolain (703/2023) mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja sitä päivitetään säännöllisesti.

Suunnitelman ylläpidosta vastaavat tietosuojavastaava ja palvelujohto. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvien käytäntöjen toteutumista seurataan osana omavalvontaa.

Tietoturvasuunnitelmassa on määritelty:

- tekniset ja hallinnolliset suojaustoimenpiteet
- käyttöoikeuksien hallinnan periaatteet
- poikkeamien käsittely- ja raportointikäytännöt
- tietoliikenteen ja laiteympäristön valvonnan

### **Rekisterinpitäjän ja käsittelijän vastuut**

Palveluntuottaja toimii asiakastietojen käsittelijänä silloin, kun se tuottaa palveluja hyvinvointialueen toimeksiannosta. Tällöin noudatetaan hyvinvointialueen antamia tietosuojaa ja tietoturvaa koskevia ohjeita, sopimusehtoja sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Toimiessaan rekisterinpitäjänä palveluntuottaja vastaa asiakastietojen käsittelystä voimassa olevan lainsäädännön sekä omien tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteidensa mukaisesti. Tietosuojan toteutumista ohjaavat palveluntuottajan tietosuojaseloste ja sisäiset ohjeet.

### **Tietojärjestelmäpoikkeamat ja tietoturvahäiriöt**

Tietoturvajärjestelmien toimintaa seurataan säännöllisesti ja mahdolliset poikkeamat tunnistetaan viipymättä. Asiakastietolain (703/2023) 90 §: n mukaisesti olennaisista tietojärjestelmäpoikkeamista ja tietoturvahäiriöistä ilmoitetaan tietosuojavastaavan kautta järjestelmäpalvelun tuottajalle ja muille asianmukaisille tahoille. Ilmoitukset tehdään viipymättä poikkeaman havaitsemisen jälkeen. Häiriötilanteissa toteutetaan tarvittavat omavalvontatoimenpiteet asiakas- ja tietotuvan varmistamiseksi.

### **Häiriö- ja vikatilanteisiin varautuminen**

Tietojärjestelmä- ja verkkoyhteyshäiriöihin on varauduttu seuraavin toimenpitein

- asiakastietojen säännöllinen varmuuskopiointi ja tietojen palautusmenettelyt
- varayhteydet ja mobiiliverkkoratkaisut tietoliikenteen turvaamiseksi
- kriittisille tietojärjestelmille on sovitut palvelutasosopimukset (SLA) järjestelmätoimittajien kanssa
- henkilöstölle on annettu ohjeistus manuaaliseen varakirjaamiseen ja tietojen palauttamiseen tilanteissa, joissa tietojärjestelmät eivät ole käytettävissä

Jokaisesta tietojärjestelmäpoikkeamasta tai tietoturvahäiriöstä laaditaan jälkiseurantaraportti. Raporttiin kirjataan tapahtuman kuvaus, toteutetut toimenpiteet sekä arvio korjaavien toimien riittävydestä. Raportteja hyödynnetään omavalvonnan kehittämisessä ja vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä.

### **Teknologian käyttö palvelussa**

Henkilökohtaisen avun palvelussa ei käytetä palveluntuottajan omia teknologisia laitteita tai apuvälineitä asiakkaan avustamiseen. Työssä käytettävät laitteet ja apuvälineet ovat asiakkaan omia ja avustaja käyttää niitä asiakkaan tai hänen edustajansa antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakaskohtainen perehdytys laitteiden ja apuvälineiden käyttöön järjestetään aina asiakkaan tai hänen edustajansa toimesta.

Palveluntuottaja voi tarvittaessa tarjota yleistä ohjeistusta ja opastusta turvalliseen käyttöön, mutta ei vastaa asiakkaan henkilökohtaisista laitteista tai apuvälineistä. Mikäli käytössä on lääkinnällisiä laitteita, niiden käyttöönotosta, säädöistä ja huollosta vastaa asiakas tai hänen edustajansa valmistajan ohjeiden mukaisesti. Avustaja käyttää tällaisia laitteita vain asiakkaan ohjeistuksen perusteella ja siinä laajuudessa kuin se liittyy henkilökohtaisen avun toteuttamiseen (esimerkiksi siirtymisissä käytettävät apuvälineet tai nostolaitteet)

### **Asiakkaan tietosuoja ja teknologinen osallisuus**

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaan henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti, huolellisesti ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

Asiakkaiden henkilötietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin palvelun toteuttaminen, laadun varmistaminen, lakisääteisten veloitteiden noudattaminen tai asiakassuhteen hoitaminen edellyttää. Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR), kansallista tietosuojalainsäädäntöä sekä palveluntuottajan tietosuoja- ja tietoturvaohjeita.

Hallinnollinen henkilöstö käyttää työssään vain turvallisia ja ajantasaisia digitaalisia ja tietoteknisiä välineitä. Työvälineiden tietoturva ja toimivuus tarkistetaan ja henkilöstölle annetaan tarvittava perehdytys ja koulutus niiden käyttöön.

## 7. Palvelun sisällön omavalvonta

Palveluntuottaja varmistaa, että asiakkaalla on jatkuva ja oikea-aikainen pääsy hänelle myönnettyyn henkilökohtaiseen apuun päätöksessä määritellyllä tavalla. Palvelun toteutustapa, tuntimäärä ja sisältö perustuvat aina asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin sekä asiakkaalle laadittuun palvelusuunnitelmaan.

Tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan tarvitsema apu ja erityisesti hänen osallisuuttaan vahvistava tuki ovat saatavilla jatkuvasti ja luotettavasti. Palvelu toteutetaan asiakkaan omissa tiloissa tai muussa asiakkaan valitsemassa toimintaympäristössä.

Henkilökohtaisen avun työntekijät käyttävät työssään asiakkaan omia apuvälineitä ja toimintaympäristöä asiakkaan ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottaja ei käytä omia tilojaan tai laitteita palvelun tuottamiseen.

Palvelu ei sisällä sairaanhoidollisia toimenpiteitä, hoivaa, valvontaa tai vastaavia tehtäviä. Palvelu on luonteeltaan asiakkaan toimintakykyä tukevaa ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavaa.

Palveluntuottajalla on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka vastaa hygieniaan liittyvän osaamisen, ohjeistusten, ja käytäntöjen ajantasaisuudesta. Hygieniayhdyshenkilö varmistaa, että palvelussa noudatetaan asiakkaiden turvallisuutta tukevia hygieniakäytäntöjä ja että henkilöstö saa tarvittaessa lisäohjausta tai koulutusta hygienia-asioissa. Työntekijöiltä edellytetään tehtävien mukaista riittävää hygieniaosaamista sekä sitoutumista turvallisen avustamisen periaatteisiin. Tarvittavat suojavälineet (esimerkiksi käsineet) käytetään asiakkaan toiveiden ja tilanteiden mukaan. Jos asiakkaalla on käytössään apuvälineitä, niiden käyttö perustuu aina asiakkaan ja vastuuhenkilön ohjeisiin.

Palvelun toteutumista ja sisältöä seurataan jatkuvasti. Mahdollisista muutoksista ilmoitetaan viipymättä asiakkaalle ja tarvittaessa palvelun tilaajalle. Palvelun saatavuutta tukee digitaalinen palveluympäristö, joka mahdollistaa reaaliaikaisen avustajatilanteen seurannan, ilmoittaa nopeasti muutoksista tai poikkeamista sekä pyrkii varmistamaan palvelun jatkuvuuden sijaisjärjestelyin ja ennakoivalla henkilöstösuunnittelulla.

Henkilökohtainen apu toteutetaan asiakaslähtöisesti siten, että se tukee asiakkaan itsenäistä elämää ja mahdollistaa hänen arkensa sujuvuuden asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja valintojen mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden, kuntien, kolmannen sektorin toimijoiden sekä asiakkaiden omaisten ja muiden sidosryhmien kanssa. Yhteistyö perustuu palveluiden kehittämiseen, asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, palvelusuunnitelmaan ja toimialan yleiseen laadun kehittämiseen.

Palveluntuottajalla on käytössä keskitetty toimintaympäristö, jonka kautta palvelutapahtumat, asiakaspalautteet ja poikkeamaraportit voidaan kirjata ja jakaa turvallisesti. Tämä mahdollistaa ajantasaisen viestinnän ja varmistaa, että tiedonkulku eri toimijoiden välillä on sujuvaa.

Monialainen koordinointi on olennainen osa palvelun laatua ja jatkuvuutta. Yhteistyön toimivuutta ja prosessien sujuvuutta arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa. Palvelun toteutumista seurataan osana omavalvontaa ja havaittuihin poikkeamiin puututaan viipymättä.

## 8. Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuuden tavoitteena on varmistaa asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja juridinen turvallisuus kaikissa henkilökohtaisen avun tilanteissa. Asiakasturvallisuus on keskeinen osa palveluntuottajan omavalvontaa ja sen toteuttamisesta vastaa palveluntuottaja.

Henkilöstön perehdytyksessä kiinnitetään erityistä huomiota turvalliseen työskentelyyn asiakkaan toimintaympäristössä. Työntekijät perehdytetään asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toimintakykyyn sekä palvelun toteuttamiseen ohjeiden ja päätöksen mukaisesti. Asiakkaan koti ja muu ympäristö huomioidaan turvallisuuden näkökulmasta ja työntekijät toimivat aina asiakkaan antamien ohjeiden mukaisesti.

Palvelun toteutuksessa ei suoriteta sairaanhoidollisia toimenpiteitä, hoivaa tai valvontaa. Palvelu on luonteeltaan asiakkaan toimintakykyä tukevaa ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavaa.

Perehdytys sisältää myös tietosuojan ja salassapitovelvollisuuden periaatteet. Kaikki työntekijät sitoutuvat käsittelemään asiakkaiden tietoja luottamuksellisesti ja noudattamaan tietoturvakäytäntöjä. Fyysistä turvallisuutta varmistetaan arvioimalla asiakkaan toimintaympäristö ja avustustilanteet yhdessä asiakkaan kanssa. Havaitut riskit, vaaratilanteet ja tapaturmat kirjataan ja käsitellään viipymättä.

Paloturvallisuudesta, ensiapuvalmiudesta ja uhkatilanteiden hallinnasta on laadittu ohjeet, joihin työntekijät perehdytetään. Tarvittaessa työntekijöille järjestetään lisäkoulutusta turvalliseen liikkumiseen ja ergonomisiin työmenetelmiin. Palveluntuottajalla on kirjallinen turvallisuussuunnitelma, joka sisältää toimintaohjeet hätätilanteissa.

Asiakkaan kotiympäristön ja avustustilanteiden turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Havaitut riskit ja vaaratilanteet kirjataan ja käsitellään viipymättä. Poikkeamista tehdään ilmoitus vastuuhenkilölle, ja korjaavat toimet toteutetaan heti. Asiakasturvallisuutta seurataan jatkuvasti arjen työssä, palautteiden, omavalvonnan ja henkilöstön havaintojen avulla. Asiakasturvallisuuden kehittämisen keskustelu on jatkuva prosessi. Tavoitteena on turvallinen, luottamuksellinen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittava palvelutilanne.

Asiakkaan kotiympäristön ja avustustilanteiden turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Riskien arviointi tehdään aluevastaavan, asiakkaan ja avustajan kanssa yhteistyössä, ja se tarkistetaan säännöllisesti tai aina, kun olosuhteet muuttuvat.

Hyödynnämme käytössä olevia digitaalisia ilmoitus- ja seurantajärjestelmää turvallisuushavaintojen, poikkeamien ja riskien raportointiin. Näin varmistetaan, että turvallisuuteen liittyvät havainnot tulevat johdon tietoon ja että niihin voidaan reagoida nopeasti ja järjestelmällisesti.

Työ- ja asiakasturvallisuutta tuetaan yhteistyössä henkilöstöpalvelukumppanin kanssa erityisesti työsuojeluun ja työterveyteen liittyvien veloitteiden osalta. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin palvelun asiakasturvallisuuden johtamisesta.

Asiakastietojen kirjaaminen ja tietosuoja ovat keskeinen osa asiakasturvallisuuden varmistamista. Kaikki asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja niitä kirjataan vain siinä laajuudessa kuin se on palvelun toteuttamisen, seurannan ja laadun varmistamisen kannalta tarpeellista. Tietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR), tietosuojalakea sekä organisaation omia tietoturvakäytäntöjä.

Tietosuoja- ja kirjaamiskäytäntöjä seurataan osana omavalvontaa, ja tarvittaessa henkilöstölle järjestetään lisäohjeistusta tai koulutusta. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin palvelun ja asiakkaan tuen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot (ASTL 17 §). Avustajat kirjaavat toteutuneet työvuorot ja palvelutiedot reaaliaikaisesti digitaaliseen järjestelmään, joka toimii sekä työajanseurannan että palvelun laadunhallinnan välineenä. Tämä mahdollistaa läpinäkyvän tiedonkeruun, palautteen antamisen ja poikkeamien tunnistamisen reaaliajassa. Tietojen ajantasaisuutta ja oikeellisuutta seurataan säännöllisesti aluevastaavien ja tietosuojavastaavan toimesta.

## 9. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden sekä asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaaminen

### 9.1 Yhdenvertaisuus ja asiakkaan asema

Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisyyden, osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi, osallistua palvelunsa suunnitteluun ja saada tarvitsemansa apu yhdenvertaisesti. Palvelun toteutuksessa huomioidaan aina asiakkaan elämäntilanne, toiveet ja voimavarat.

Kaikilla asiakkailla on oikeus yhdenvertaiseen, turvalliseen ja kunnioittavaan kohteluun. Palveluntuottaja varmistaa, ettei ketään syrjitä henkilökohtaisten ominaisuuksien, toimintakyvyn, iän, sukupuolen, taustan, vakaumuksen tai muun vastaavan syyn perusteella. Henkilöstö perehdytetään syrjimättömyyden ja tasa-arvon periaatteisiin osana perehdytysohjelmaa ja täydennyskoulutuksia. Työntekijät kunnioittavat asiakkaan ihmisarvoa, yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeuttaan kaikissa tilanteissa. Asiakasta tuetaan tekemään itseään koskevia päätöksiä ja valintoja mahdollisimman itsenäisesti. Palvelu toteutetaan asiakkaan omien tarpeiden, toiveiden ja rytmin mukaisesti.

### 9.2 Osallisuus ja palvelusuunnitelma

Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Palveluntuottaja toimii asiakkaalle laaditun palvelusuunnitelman mukaisesti. Osallisuutta vahvistetaan avoimella vuorovaikutuksella, säännöllisellä keskustelulla ja asiakkaan oman äänen kuulemisella kaikissa palvelun vaiheissa. AanaHub toimii myös vuorovaikutuksen välineenä, jossa asiakkaat voivat seurata oman palvelunsa etenemistä ja saada ajantasaista tietoa.

### 9.3 Palaute ja toiminnan kehittäminen

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti digitaalisen järjestelmän kautta. Asiakaspalautteet, muistutukset ja kehitysehdotukset käsitellään säännöllisesti johtoryhmässä, ja ne dokumentoidaan laadunhallinnan seurantataulukon. Palautteet ja kehitysehdotukset käydään

säännöllisesti läpi myös avustajien kanssa, ja tarvittaessa niihin reagoidaan välittömästi. Asiakkaalle voidaan tiedottaa tehdyistä toimenpiteistä ja kehitystoimista palautteiden perusteella.

## 9.4 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Asiakkaita informoidaan hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista.

Asiakkaalle annetaan selkeää tietoa hänen oikeuksistaan sekä ohjausta mahdollisissa ristiriitatilanteissa. Asiakas voi tehdä palvelua koskevan muistutuksen suoraan palveluntuottajalle tai hyvinvointialueelle. Muistutuksen vastaanottaa ja käsittelee toiminnasta vastaava henkilö, joka selvittää asian ja vastaa asiakkaalle kohtuullisessa ajassa. Asiakkaalle kerrotaan myös mahdollisuudesta olla yhteydessä hyvinvointialueen sosiaaliasiamieheen, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaan liittyvissä asioissa. Palveluntuottaja dokumentoi kaikki saadut muistutukset ja niiden käsittelyt laadunhallinnan seurantataulukkoon. Avustajat on perehdytetty asiakkaan oikeusturvaan liittyviin menettelytapoihin ja ohjeistavat asiakkaitaan, miten toimia, jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun.

### Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat ja ohjaavat asiakkaita heidän oikeuksiinsa liittyvissä asioissa.

#### Kanta- Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava puhelin: 036 293 210

Potilasasiavastaava puhelin: 036 293 204

#### Pirkanmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava puhelin: 040 504 5249, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava puhelin: 040 190 9346, potilasasiavastaava@pirha.fi

#### Satakunnan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava puhelin: 044 707 9132, sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Potilasasiavastaava puhelin: 02 627 6078, potilasasiavastaava@sata.fi

### Ajantasaiset yhteystiedot ja palveluajat löytyvät hyvinvointialueiden verkkosivuilta

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaneuvontaan voit olla yhteydessä 09 5110 1200, [www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta)).

## 10. Kehittämistoimenpiteiden seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti henkilökohtaisessa avussa. Mahdolliset poikkeamat, tapaturmat ja läheltä piti- tilanteet dokumentoidaan viipymättä ja niistä ilmoitetaan asiakkaalle. Seurannan perusteella suunnitelmaa päivitetään aina, kun palvelun tarve, käytännöt tai turvallisuuteen liittyvät ohjeet muuttuvat.

Palveluntuottaja seuraa kehittämistoimenpiteiden etenemistä systemaattisesti osana jatkuvaa laadunhallintaa. Kehittämistoimenpiteet perustuvat asiakaspalautteisiin, henkilöstön havaintoihin, poikkeamailmoituksiin sekä hyvinvointialueiden ohjeistuksiin.

Jokaiselle toimenpiteelle nimetään vastuuhenkilö ja aikataulu. Toimenpiteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti kokouksissa tai muissa palaverissa. Tulokset raportoidaan osana omavalvonnan seuranta ja niiden perusteella tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet tai muut kehittämistoimet. Toteutuneista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa asiakkaille.

## 11. Omavalvonnan seurantahavainnot

Toiminnan käynnistyessä kehittämistoimenpiteet painottuvat toimintamallien vakiinnuttamiseen, henkilöstön perehdytykseen ja omavalvonnan käytäntöjen toimivuuden arviointiin. Omavalvonnan seurantahavaintojen perusteella toimintaa kehitetään tarvittaessa seuraavin keinoin:

- perehdytyksen ja ohjeistusten tarkentaminen
- toimintatapojen yhtenäistäminen ja selkeyttäminen
- asiakasturvallisuutta tukevien käytäntöjen vahvistaminen
- kirjaamiskäytäntöjen ja tietosuojan tarkentaminen
- yhteistyökäytäntöjen kehittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan vähintään kerran vuodessa. Arvioinnissa tarkastellaan asiakaspalautteita, poikkeamailmoituksia, henkilöstön havaintoja, asiakasturvallisuutta sekä toteutuneita kehittämistoimenpiteitä. Arvioinnin perusteella omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa.

### Omavalvonnan vuosikello

Ajankohta	Seuranta ja arviointi	Vastuutaho	Toimenpiteet
Toiminnan käynnistyessä	Henkilöstön perehdytyksen toteutuminen ja omavalvonnan käytäntöjen ymmärtäminen	Palveluntuottaja	Perehdytyksen tarkentaminen ja ohjeiden päivittäminen
1- 3 kk toiminnan alusta	Palvelun toteutuminen ja asiakasturvallisuus	Palveluntuottaja	Toimintatapojen yhtenäistäminen, tarvittavat korjaavat toimenpiteet

4 kertaa vuodessa	Asiakaspalaute ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen	Palveluntuottaja	Palautteen perusteella tehtävät kehittämistoimenpiteet
Tarvittaessa	Poikkeamat, vaaratilanteet ja riskit	Palveluntuottaja	Välittömät korjaavat toimenpiteet
Toiminnan muuttuessa	Omavalvontasuunnitelman kokonaisarviointi	Palveluntuottaja	Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluntuottajan palvelujohtaja

**Paikka ja päivämäärä:** Tampere 5.6.2026

**Allekirjoitus:**

Hyväksytty sähköisesti

Nina Bürki

Palvelujohtaja

Aana Palvelut Oy