

**ANNU Group Oy**  
**ANNU sosiaalipalvelut**



**OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024**

Päivitetty 1.1.2024



## ANNU sosiaalipalvelut

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	25



## ANNU sosiaalipalvelut

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

#### Yrityksen nimi

ANNU Group Oy

#### Aputoiminimi

ANNU sosiaalipalvelut

#### Osoite ja yhteystiedot

Kankurinkatu 2 LT,

00150 HELSINKI

Puh. 050 353 5255

Sähköposti: [info@annu.fi](mailto:info@annu.fi)

Kotisivut: [www.annu.fi](http://www.annu.fi)

Y-tunnus: 3345108-6

#### Hyvinvointialue

Lappi

#### Palvelut

- Tukipalvelut
- Henkilökohtainen apu

#### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 14.2.2023



## ANNU sosiaalipalvelut

### 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

#### **Omavalvonnan suunnittelu**

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat Anna Lång ja Hannele Summanen.

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä internetsivuilla osoitteessa [www.annu.fi/yritys](http://www.annu.fi/yritys).



## ANNU sosiaalipalvelut

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa seuraavia ilmoituksen varaisia sosiaalipalveluita Lapin hyvinvointialueella.

#### Henkilökohtainen apu

Tarjoamme henkilökohtaista apua asiakkaan kotiin tai asiakkaan valitsemaan ympäristöön. Tarjoamme henkilökohtaista apua niissä toimissa ja valinnoissa, mitä henkilö ei itse sairautensa tai vammansa vuoksi voi itse toteuttaa. Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukaista palvelua ja sitä voi saada ostopalveluna tai palvelusetelillä. Asiakkaalle palvelu on täysin maksutonta.

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella. Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikavälein. Ne ovat siis elämässä yleisesti tehtäviä tavanomaisia asioita. Tällaisia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia ja sen hoito, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi, kuten esimerkiksi kaupassa tai viranomaisessa asioiminen. Päivittäisiin toimiin kuuluu myös vaikeavammaisen henkilön huollossa tai hoidossa olevan lapsen päivittäisiin toimiin osallistuminen. (<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/henkilokohtainen-apu>)

#### Tukipalvelut

ANNU sosiaalipalveluiden tarjoamia tukipalveluita ovat ateriat-, vaatehuolto-, siivous- ja asiointipalvelut, sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät tai tukevat palvelut. Ateriapalvelut: ANNU sosiaalipalvelut valmistavat asiakkaan toiveiden mukaiset ateriat asiakkaan kotona. Vaatehuoltopalvelut: ANNU sosiaalipalvelut huolehtivat asiakkaan toiveiden mukaisesti asiakkaan kotona tapahtuvasta vaatehuollosta. Siivouspalvelut: ANNU sosiaalipalvelut huolehtivat asiakkaan toiveiden mukaisesti asiakkaan kotona tapahtuvasta siivouksesta. Asiointipalvelut: ANNU sosiaalipalvelut avustavat asiakasta asioinneilla. Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät tai tukevat palvelut: ANNU sosiaalipalvelut edistävät ja



## ANNU sosiaalipalvelut

tukevat asiakkaan osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä esimerkiksi kannustamalla ja ohjaamalla asiakasta harrastuksien pariin.

Tukipalveluja järjestetään asiakkaalle, jonka toimintakyky on alentunut esimerkiksi sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi ja asiakas kaipaa siten apua, tukea ja ohjausta arjen askareisiin kotona tai kodin ulkopuolella.

ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa tukipalveluita myös asiakkaalle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella, joten tukipalveluita järjestetään myös lapsiperheille. Tukipalveluita voi saada myös henkilöt, jotka eivät tarvitse muita sosiaalihuollon palveluita.

### **Yksityinen lastenhoito**

Tarjoamme ammattitaitoista, asiakkaan kotona tai asiakkaan valitsemassa ympäristössä toteutettavaa yksityistä lastenhoitoa kaikkina vuorokauden aikoina ja

vuoden jokaisena päivänä. Hoitajamme on mahdollista tilata perheen avuksi myös nopealla aikataululla ja satunnaiseen tarpeeseen: esimerkiksi vanhempien halutessa parisuhdeaikaa, hoitajamme saapuu perheen kotiin hoitamaan perheen lasta siksi aikaa, kun vanhemmat käyvät viettämässä aikaa kahdestaan kodin ulkopuolella. Hoidamme myös sairaita ja erityistarpeisia lapsia, pois lukien tilanteet, jossa perheessä on tarttuvia virustauteja kuten noro-, Adeno-, rotavirus tai salmonella. Yksityistä lastenhoitoa voi tilata useammalle perheen lapselle yhtä aikaa, kuitenkin niin, että yhden (1) hoitajan valvottavana on korkeintaan neljä (4) alle kouluikäistä lasta yhtä aikaa. ANNU sosiaalipalveluiden yksityisen lastenhoidon palvelut eivät ole varhaiskasvatukseen rinnastettavaa palvelua, eikä yritys tuota perhepäivähoidon palveluita. Palvelujen sisältöä ja laatua valvoo yrityksen palvelujohtaja, joka on yhdeltä koulutukseltaan varhaiskasvatuksen opettaja.

Lastenhoidon palveluita on mahdollista hankkia myös B2B-ostojen kautta, eli niin, että yritys ostaa palveluitamme työntekijöidensä saataville verovapaana henkilöstötetuna, jolloin hoidamme sairasta / muutoin kotona olevaa lasta vanhempien työpäivän aikana.

**ANNU sosiaalipalvelut muualla Suomessa**



## **ANNU sosiaalipalvelut**

ANNU sosiaalipalveluiden palveluita valtakunnallisesti ovat tukipalvelut ja henkilökohtainen apu. Lisäksi tuotamme Länsi- ja Sisä-Suomen sekä Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueilla rekisteröityjä sosiaalipalveluita, mm. lapsiperheiden

kotipalvelua, omaishoidon vapaan palveluita, ammatillista tukihenkilötoimintaa, sekä ohjausta ja valmennusta (esim. neuropsykiatrista valmennusta ja autismiohjausta perheille).

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Arvot**

Vastuullisuus. Yhdenvertaisuus ja Yhdessä tekeminen

#### **Visio**

Suomen kiinnostavin matalan kynnyksen sosiaalipalveluita tuottava yritys. Asiakkaan ensimmäinen valinta.

#### **Missio**

Yhdessä tekemällä, vastuullisesti ja yhdenvertaisesti



## ANNU sosiaalipalvelut

### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia). Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ANNU sosiaalipalveluissa:

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Riskien arviointi
- Riskien hallinnan suunnitelma

Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus koskien havaitsemiaan asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä, epäkohtia ja laatupoikkeamia puhelimitse, viestillä, sähköpostitse tai sähköisen linkin kautta. Nämä käsitellään yrityksessä mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 5 vuorokauden kuluessa. Henkilöstölle annetaan ohjeet ilmoituksen teosta, eikä ilmoituksen tekijään kohdisteta mitään kielteisiä vastatoimia. Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit puhelimitse, viestillä, sähköpostitse tai nimettömänä kotisivuilta löytyvän palautelomakkeen kautta. Nämä käsitellään yrityksessä mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 5 vuorokauden kuluessa.





## ANNU sosiaalipalvelut

### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja kodin käyttöympäristössä esiintyy ongelmia tai käytössä on vaikeakäyttöiset apuvälineet). Henkilöstösaatavuuden haasteita pyritään välttämään rekrytoimalla tarpeeksi sijaisia myös akuutteihin tarpeisiin.

Tapaturmat, haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voidaan ilmoittaa puhelimitse, viestillä, sähköpostitse tai työntekijöille jaettavan yrityksen oman sähköisen lomakkeen avulla. Lomakkeen avulla läheltä piti- ja vaaratilanteet voidaan ilmoittaa nimettömänä. Tapahtumat kirjataan ja käsitellään työsuojelun toimintaohjelman mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään 5 arkipäivän kuluessa.

”Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivan henkilön pitää viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.” (Valvira, Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet.)

Työsuojelutoimikunta perustetaan viimeistään silloin, kun yrityksessä on yli kaksikymmentä (20) työntekijää.

### Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.



## ANNU sosiaalipalvelut

Arvioimme vuosittain marraskuussa työolosuhteiden ja toimintatapojen riskit ja ongelmat erillisellä arviointilomakkeella. Arvioinnin perusteella laadimme seuraavaksi vuodeksi kehittämisohjelman erilliselle lomakkeelle vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. Kehittämisohjelma tarkastetaan ja päivitetään tarvittaessa marraskuun arvioinnin yhteydessä. Kehittämisohjelman toteutumista valvoo Anna Lång, joka on ANNU sosiaalipalveluiden työsuojelupäällikkö/toimitusjohtaja. Anna Lång on käynyt työsuojelupäällikön koulutuksen. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille tarvittaville yhteistyötahoille neljästi vuodessa yhteistoimintalain mukaisessa vuoropuhelussa.



## ANNU sosiaalipalvelut

### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

#### Palvelusuunnitelma

Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan asiakkuuden alussa ja päivitetään aina tarvittaessa. Päivittäminen on palvelujohtaja Satu Niemelän vastuulla, ellei asiakkaalle ole nimetty erillistä omatyöntekijää ANNU sosiaalipalveluilla. Asiakasta ja/tai hänen omaisiaan ja läheisiään otetaan mukaan palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen mahdollisuuksien mukaan. Palvelusuunnitelma tallennetaan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään, jotta jokainen asiakkaan kanssa työskentelevä tuntee sen sisällön ja toimii sen mukaisesti.

#### Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

#### Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. ANNU sosiaalipalveluiden työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

ANNU sosiaalipalveluissa ei rajoiteta asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, eikä tehdä rajoitustoimenpiteitä. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää omista jokapäiväistä



## ANNU sosiaalipalvelut

asioistaan, sekä mahdollisuus yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Asiakkaalla on mahdollisuus perua sovittu käynti hyvinvointialueen henkilökohtaisen avun sääntökirjan sääntöjen mukaisesti.”

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan olemalla säännöllisesti yhteydessä asiakkaaseen. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi keskustelemalla asianosaisten kanssa ja tehdään tarvittavat ilmoitukset palvelun tilaajalle, maksavalle taholle ja tarvittaessa viranomaisille. Työntekijä käyttää työnjohdollista velvollisuutta mahdollisiin toimenpiteisiin työntekijän osalta. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallisen kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne ensisijaisesti suullisesti ja toissijaisesti kirjallisesti omavalvontasuunnitelman kohta 4, Omavalvonnan toimeenpano mukaisesti. Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä perehdytyksellä ja ammattieettisellä kohtelulla.

### **Hygieniäkäytännöt**

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaanapito ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

ANNU sosiaalipalveluilla ei ole yleisiä tiloja, vaan työskentely tapahtuu asiakkaan kotona.

Mahdollinen kodinhoito tapahtuu asiakkaan omilla välineillä.

### **Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja puhtaanapitoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?**

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa kotiin vietäviä palveluita, kodin hygieniäkäytännöistä vastaa asiakas, ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä avustaa asiakasta hygieniäkäytäntöjen toteutuksessa tarvittaessa.



## ANNU sosiaalipalvelut

### **Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?**

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa kotiin vietäviä palveluita, kodin siivouksesta vastaa asiakas, ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä avustaa asiakasta siivouksessa tarvittaessa.

### **Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?**

ANNU sosiaalipalveluilla ei ole Lapin hyvinvointialueella olevia toimitiloja.

### **Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?**

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa kotiin vietäviä palveluita, kodin pyykkihuollosta vastaa asiakas, ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä avustaa asiakasta pyykkihuollossa tarvittaessa.

### **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

### **Hygieniayhdysenkilön nimi ja yhteystiedot**

Janina Karppinen, vastaava lähihoitaja, 044 720 9920

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

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa Lapin hyvinvointialueella henkilökohtaisen avun palveluita. ANNU sosiaalipalveluiden työntekijät huolehtivat hyvästä aseptiikasta ja käsihygieniasta asiakastyötä tehtäessä. Työntekijät perehdytetään tartuntatautien ehkäisyyn maallikko-ohjeilla perehdytyksessä.



## ANNU sosiaalipalvelut

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa Lapin hyvinvointialueella henkilökohtaisen avun palveluita, ANNU sosiaalipalveluiden työntekijät perehdytetään akuuttien tilanteiden käsittelyyn perehdytysohjelmassa.

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

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa Lapin hyvinvointialueella henkilökohtaisen avun palveluita, ANNU sosiaalipalveluiden työntekijät perehdytetään asiakkaan asioihin palveluiden alkaessa.

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

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa kotiin vietäviä palveluita, palveluihin ei kuulu asiakkaan terveyden- ja sairaudenhoito.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa. Työntekijät perehtyvät maallikkotasoihin elvytysoppaisiin perehdytysvaiheessa.

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

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa Lapin hyvinvointialueella henkilökohtaisen avun palveluita, palveluihin ei kuulu asiakkaan terveyden- ja sairaudenhoito, eikä yrityksellä ole lääkehoitosuunnitelmaa Lapin hyvinvointialueella.



## **ANNU sosiaalipalvelut**

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

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa Lapin hyvinvointialueella henkilökohtaisen avun palveluita, palveluihin ei kuulu asiakkaan terveyden- ja sairaudenhoito, eikä yrityksellä ole lääkehoitosuunnitelmaa Lapin hyvinvointialueella.

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

### **Muistutuksen vastaanottaja ja yhteystiedot:**

Anna Lång, toimitusjohtaja, 050 353 5255, [anna@annu.fi](mailto:anna@annu.fi)

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:**

Potilasasiamiehet löydät kunnittain osoitteesta [www.lapha.fi/potilasasiamies](http://www.lapha.fi/potilasasiamies)

Sosiaaliasiamiehet löydät kunnittain osoitteesta [www.lapha.fi/sosiaaliasiamies](http://www.lapha.fi/sosiaaliasiamies)

### **Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa:**

Kuluttajaneuvonta: 09 5110 1200

Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yrityksen johtoryhmässä ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 0–5 vuorokautta, kuitenkin enintään 14 vuorokautta.



## ANNU sosiaalipalvelut

### Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava

työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Jokaiselle ANNU sosiaalipalveluiden asiakkaille nimetään tarvittaessa omatyöntekijä.





## ANNU sosiaalipalvelut

### 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen toimintaan. Palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä kunkin asiakkaan yksilöllisten toiveiden ja mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti ANNU

sosiaalipalveluiden toteuttaman laadunvarmistuksen avulla. Laadunvarmistus tapahtuu joko soittamalla tai tapaamalla asiakasta säännöllisesti.

#### **Ravitsemus**

ANNU sosiaalipalvelut valmistavat asiakkaan toiveiden mukaiset ateriat asiakkaan kotona. Aterioiden valmistamisessa huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi asiakkaan esittämät erityisruokavaliot. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon asiakkaan niin toivoessa.

#### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain

41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa toteutetaan aina sopimuksen mukaisesti, asiakkaan luvalla ja tämä kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. ANNU sosiaalipalvelut tuottaa Varsinais-Suomen hyvinvointialueella henkilökohtaisen avun palveluita ja on



## ANNU sosiaalipalvelut

tarvittaessa yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin asiakkaan toiveesta tai asiakkaan luvalla.



## ANNU sosiaalipalvelut

### 7 ASIAKASTURVALLISUUS

#### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa palveluita asiakkaan kotona tai asiakkaan valitsemissa ympäristöissä. ANNU sosiaalipalvelut tunnistaa palveluissa esiintyvät terveyshaittaa aiheuttavat riskit; kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet sekä fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Yrityksessä toteutetaan vuosittain riskien arviointi, jossa em. tekijät ovat osa arviointia ja hallintakeinot on suunniteltu. Jos ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä huomaa riskin tai huolen esimerkiksi paloturvallisuuteen liittyen, tekee hän välittömät korjaavat toimenpiteet (esimerkiksi patterin vaihto paloilmoittimisesta, herkästi syttyvän materiaalin poistaminen vaara-alueelta) ja ilmoittaa tämän jälkeen vaaratilanteesta esihenkilölleen. Ilmoituksen jälkeen työntekijä täyttää yrityksen oman sähköisen vaara- ja haittailmoituslomakkeen.

#### **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. ANNU sosiaalipalveluilla huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen palveluiden järjestämisessä. Tukipalveluissa sekä henkilökohtaisessa avussa ei asiakastyötä tekeillä työntekijöillä ole sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutusvaatimusta. Työntekijän luotettavuus ja soveltuvuus huomioidaan työntekijän rekrytointivaiheessa, työntekijän suositukset tarkastetaan.

Asiakkaalle pyritään järjestämään aina sama tuttu työntekijä asiakkaan toistuvaan tarpeeseen ja sijaisia käytetään tarvittaessa. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa ylläpitämällä sijaisrekisteriä. Henkilöstön riittävyttä arvioidaan jatkuvasti ja



## ANNU sosiaalipalvelut

tarpeen mukaan rekrytoidaan jatkuvasti uusia työntekijöitä. Vastuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävät organisoidaan siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa.

Henkilöstösaatavuuden haasteita pyritään välttämään rekrytoimalla tarpeeksi sijaisia myös akuutteihin tarpeisiin. Asiakkaalle ilmoitetaan välittömästi työntekijä poissaolosta ja tarjotaan mahdollisuus sijaiseen, jos sellainen on saatavilla, mikäli sijaista ei ole saatavilla, pyritään järjestämään korvaava asiakaskäynti seuraavaan mahdolliseen aikaan asiakkaan toiveiden ja mahdollisuuksien mukaisesti.

Asiakkaan henkilökohtaisena avustajana toimii henkilö, jolla on riittävä kielitaito. Riittäväksi kielitaidoksi katsotaan asiakkaan ja avustettavan yhteinen kieli. Vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan tukemaan esimerkiksi vaikeavammaisen henkilön kommunikaatiota.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki), mikäli palvelussa on koulutusvaade.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Työntekijöiden riittävä kielitaito varmistetaan henkilökohtaisessa haastattelussa. Jokaiselta työntekijältä vaaditaan rikostaustaote alaikäisten kanssa työskentelyä varten. Henkilökohtaisessa haastattelussa pyritään mahdollisuuksien mukaan ottamaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtävän edellyttämällä tavalla.

### **Miten varmistetaan asiakkaan tarvitsemien apuvälineiden käyttö ja ohjaus?**

Henkilökohtainen avustajan rooli määräytyy laissa. Henkilökohtainen avustaja ei ole ammattihenkilö. Tämä on otettu huomioon, kun työntekijää perehdytetään asiakastyöhön ja



## ANNU sosiaalipalvelut

apuvälineiden käyttöön ja työntekijä varmistaa silmämääräisesti käyttämänsä apuvälineet, ottamatta kuitenkaan vastuuta apuvälineiden mahdollisista epäkohdista silmämääräisestä tarkastelusta huolimatta. Mikäli apuvälineissä havaitaan ongelmia, ottaa ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä yhteyttä asiakkaan apuvälineen lainanneeseen tahoon (mikäli lainattu apuväline) yhdessä asiakkaan kanssa.



## ANNU sosiaalipalvelut

### 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri, ANNU sosiaalipalveluilla henkilörekisteri muodostuu ainoastaan sähköisesti salattuun asiakastietojärjestelmään, manuaalista henkilörekisteriä ei muodostu.

ANNU sosiaalipalveluilla on tietoturvasuunnitelma, joka on erillinen asiakirja, mitä ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Julkisesti nähtäväksi on asetettu ANNU sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste, joka on nähtävillä yrityksen kotisivuilla: [www.annu.fi/tietosuoja](http://www.annu.fi/tietosuoja). Tietosuojaselosteessa kerrotaan myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Jokainen työntekijä perehdytetään yrityksen omavalvontaan ja tietoturvaan ennen asiakastyön aloitusta.

Osana perehdytystä huolehditaan myös, että jokainen työntekijä noudattaa tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Asiakkaasta tallentuu yrityksen salattuun asiakastietojärjestelmään asiakkaan palveluille välttämättömät henkilötiedot:

Nimi, osoite, puhelinnumero sekä käyntikirjaukset (käytössä olleet palvelusetelitunnit).

Asiakkaalla on oikeus saada yritykselle toimittamansa henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa sekä halutessaan siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle. Oikeutta sovelletaan ainoastaan henkilötietojen automaattiseen käsittelyyn, eikä



## ANNU sosiaalipalvelut

oikeus kata sellaisia tietoja, jotka rekisterinpitäjä on itse luonut rekisteröidyn toimittamien tietojen pohjalta (tietosuoja.fi).

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite ANNU sosiaalipalveluilla alkaa, kun yritys alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua asiakkaan kanssa kirjatun sopimuksen perusteella. Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä.

Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on ANNU sosiaalipalveluiden työntekijöiden vastuulla ja ANNU sosiaalipalveluiden yrittäjät / vastuuhenkilöt määrittelevät, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Yrityksen työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen osana alkuperehdytystä. Tällä varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti jokaisen työntekijän toimesta ja tarvittavin osin.

**Henkilöstön perehdytyksestä ja koulutuksesta koskien henkilötietojen käsittelyä ja tietoturva**  
**vastaa yrityksen tietosuojavastaava:** Hannele Summanen, [hannele@annu.fi](mailto:hannele@annu.fi) , 044 538 1602.

Toimintaa varten on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.



## ANNU sosiaalipalvelut

### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

#### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Toiminta vasta alkamassa, ei vielä ilmenneitä kehittämistarpeita. Kun kehittämistarpeita alkaa tulemaan ilmi, laaditaan suunnitelma toiminnan kehittämiseksi.





## ANNU sosiaalipalvelut

### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

ANNU sosiaalipalvelut päivittää omavalvontaohjelmaa tarvittaessa, kuitenkin vähintään kalenterivuosittain. Omavalvontaohjelmassa käy ilmi, miten sosiaalipalvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteet korjataan.

Tämä julkinen omavalvontasuunnitelma on osa yrityksen omavalvontaohjelmaa.

ANNU sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja se on nähtävillä yrityksen kotisivuilla osoitteessa [www.annu.fi/yritys](http://www.annu.fi/yritys).

### Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Paikka ja päiväys Tampereella 1.1.2024

Allekirjoitus

Satu Niemelä