

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



**OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023**

Päivitetty 17.5.2023



## ANNU sosiaalipalvelut

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	13
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	22



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Yrityksen nimi

ANNU Group Oy

### Aputoiminimi

ANNU sosiaalipalvelut

### Osoite ja yhteystiedot

Kankurinkatu 2 LT 2

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

### Hyvinvointialueet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 14.2.2023



## Palvelut

88991 Kotipalvelut muille kuin ikääntyneille ja vammaisille

- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Tukipalvelut
- Henkilökohtainen apu
- Perhetyö lapsiperheille

### *Työmenetelmät:*

Neuropsykiatrinen valmennus

Autismiohjaus perheille

Yksilövalmennus / Yksilöohjaus

- Lastensuojelun jälkihuolto lapsille / nuorille

### *Työmenetelmät:*

Neuropsykiatrinen valmennus

Autismiohjaus perheille

Yksilövalmennus / Yksilöohjaus

- Ammatillinen tukihenkilötoiminta

### *Työmenetelmät:*

Neuropsykiatrinen valmennus

Autismiohjaus perheille

Yksilövalmennus / Yksilöohjaus

- Tukihenkilötoiminta
- Yksityinen lastenhoito
- Omaishoidon palvelut



## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnann suunnittelu**

Omavalvonnann suunnittelusta ja seurannasta vastaavat yrityksen yrittäjät Satu Niemelä, Anna Lång, ja Hannele Summanen.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimistolla ja yrityksen 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:

### TOIMINTA-ALUEELLA TARJOTTAVAT PALVELUT JA ASIAKASKUNTA

#### Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista kotiin annettavaa tilapäistä, suunnitelmallista tukea erilaisiin elämäntilanteisiin. Tarjoamme sosiaali- ja terveysalan koulutetun työntekijän turvin lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä sekä itse maksaen. Tuen tarve voi syntyä, mikäli toinen vanhemmista on sairastunut, perhe tarvitsee tilapäistä lastenhoitoapua asioiden hoitamiseksi, perheeseen on syntynyt useampi lapsi tai perhettä on kohdannut jokin kriisi. Lapsiperheiden kotipalvelu on suunnitelmallista, tavoitteellista avustamista ja tukemista perheen jokapäiväisissä toimissa, kuten lastenhoidossa ja kodinhoidossa, tavoitteena vahvistaa perheen voimavaroja ja asiakassuhde muodostetaan aina perheen aikuisen kanssa. Palvelukirjaukset tehdään asianmukaisesti palveluntuottajan asiakastietojärjestelmään ja palvelun toteutumisesta raportoidaan tilaajalle sääntökirjan mukaisesti.

#### **Tukipalvelut lapsiperheille, muille kuin ikääntyneille muistisairaille, kehitysvammaisille, muille vammaisille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä muut (adhd, autismi ym neuron kirjon asiakkaat, jotka eivät em. kohderyhmiin kuulu)**

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



## ANNU sosiaalipalvelut

tai tukevat palvelut: ANNU sosiaalipalvelut edistävät ja 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. Tukipalveluita voi saada myös henkilöt, jotka eivät tarvitse muita sosiaalihuollon palveluita. Tukipalveluita ei tarjota vanhuksille ennen 10.2.2024, johtuen yrittäjien kilpailukiellosta.

**Henkilökohtainen apua lapsille/nuorille, muille kuin ikääntyneille muistisairaille, kehitysvammaisille, muille vammaisille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä muut (adhd, autismi ym neuron kirjon asiakkaat, jotka eivät em. kohderyhmiin kuulu)**

Henkilökohtaista apua tarjotaan asiakkaan tueksi sellaisiin toimintoihin, joista hän ei itsenäisesti selviä sairauden tai vamman vuoksi. Lähtökohtana palvelulle on asiakkaan omien valintojen mahdollistaminen. Henkilökohtaista apua tarjotaan mahdollistamaan päivittäiset toimet, muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia ja sen hoito, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi, kuten esimerkiksi kaupassa tai viranomaisilla asioiminen. Päivittäisiin toimiin saattaa kuulua myös vaikeavammaisen henkilön huollossa tai hoidossa olevan lapsen päivittäiseen hoitoon osallistuminen. Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukaista palvelua ja ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa palvelua ostopalveluna tai palvelusetelillä. Asiakkaalle palvelu on täysin maksutonta. Henkilökohtaisen avun palveluita ei tarjota vanhuksille ennen 10.2.2024, johtuen yrittäjien kilpailukiellosta.

### **Perhetyö lapsiperheille**

Perhetyö on lapsen ja perheen arjessa tapahtuvaa muutokseen tähtäävää tukemista ja ohjausta. Perhetyö tukee lasta ja perhettä tilanteissa, kun lapsi on sosiaalihuollon palveluiden tarpeessa kasvuolosuhteiden tai oman käyttäytymisen vuoksi. Perhetyötä toteutetaan pääsääntöisesti lapsen ja perheen kotona ja perheen muussa toimintaympäristössä. Perhetyön tavoitteena on vahvistaa vanhempien voimavaroja huolehtia lapsen tarpeista, turvallisuudesta, kasvusta ja hyvinvoinnista. Perhetyö on sosiaaliohjausta, joka tukee vanhemmuutta, ohjaa lasten hoidossa ja kasvatuksessa,



## ANNU sosiaalipalvelut

ohjaa kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan, vahvistaa perheen toimintakykyä, tukee perheen vuorovaikutustaitoja, tukee perheen sosiaalisen verkoston laajentamista. Perhetyö ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Perhetyö on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista yhdessä verkostojen kanssa. Perhetyön tarkoituksena on perheen voimavarojen vahvistaminen sekä vuorovaikutuksen parantaminen. Perhetyö on luonteeltaan kokonaisvaltaista, suunnitelmallista sekä pitkäjänteistä kotiin tehtävää työtä. Avaamme perhetyössä käyttämämme työmenetelmät alla:

### **Neuropsykiatrinen valmennus**

Neuropsykiatrisessa valmennuksessa tuetaan henkilöä hänen omien tavoitteidensa mukaisesti. Lapsen ja nuoren neuropsykiatrinen valmennus voi olla esimerkiksi koulu- tai päiväkotiympäristössä tukemista, harrastuksissa tukemista tai arjenhallintaa. Nuori aikuinen tai aikuinen saa neuropsykiatrisen valmennuksen turvin konkreettista tukea arjen hallintaan, oli kyseessä sitten opiskelu- tai työpaikan löytäminen, muutto omaan asuntoon (itsenäistyminen) tai muu arjen hallintaa tukeva tekijä. Neuropsykiatrista valmennusta on mahdollista asiakkaan niin halutessa saada myös etäyhteyksin toteutettuna. Neuropsykiatrisen valmennuksen toteuttaa neuropsykiatrisen valmentajan koulutuksen saanut sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.

### **Autismiohjaus perheille**

Autismiohjauksen avulla perheelle annetaan työkaluja arjessa toimimiseen neurokirjolla olevan perheenjäsenen kanssa. Ohjauksen turvin hankitaan tietoutta ja syitä neurokirjolla olevan perheenjäsenen käyttäytymiselle, tiedon lisääntymisen ja moninaisten työkalujen avulla pyritään ehkäisemään mahdollista lastensuojelun tarvetta ja lisätään arjen sujuvuutta. Ohjauksen toteuttaa vahvan neurokirjon osaamisen omaava sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.

### **Yksilövalmennus / Yksilöohjaus**

Yksilövalmennuksessa / yksilöohjauksessa tuetaan henkilöä hänen omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Palvelun sisältö on asiakaslähtöinen, asiakas sekä valmennettava työstävät





## ANNU sosiaalipalvelut

yhdessä asiakkaan käyttöön soveltuvia uusia keinoja, joiden avulla turvataan asiakkaan itsenäinen, oman näköinen arki, palvelun painopisteenä voi olla esimerkiksi arjenhallinta, harrastukset, sosiaaliset kanssakäymiset ja sosiaaliset suhteet, opiskelu, työelämän taidot tai mikä tahansa muu asiakkaalle merkityksellinen elämän osa-alue. Valmennusta / ohjausta toteuttaa sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.

### **Lastensuojelun jälkihuolto lapsille/nuorille**

Lastensuojelun jälkihuolto palveluihin kuuluu esimerkiksi nuoren tulevaisuuden tarpeiden miettiminen yhdessä, ohjaus ja tuki oman asunnon hankkimiseen, tukeminen harrastuksissa ja työllistymisessä sekä ohjaaminen vertaistukiryhmän löytämiseksi. Avaamme jälkihuollossa käyttämäämme työmenetelmät alla:

#### **Neuropsykiatrinen valmennus**

Neuropsykiatrisessa valmennuksessa tuetaan henkilöä hänen omien tavoitteidensa mukaisesti. Lapsen ja nuoren neuropsykiatrinen valmennus voi olla esimerkiksi koulu- tai päiväkotiympäristössä tukemista, harrastuksissa tukemista tai arjenhallintaa. Nuori aikuinen tai aikuinen saa neuropsykiatrisen valmennuksen turvin konkreettista tukea arjen hallintaan, oli kyseessä sitten opiskelu- tai työpaikan löytäminen, muutto omaan asuntoon (itsenäistyminen) tai muu arjen hallintaa tukeva tekijä. Neuropsykiatrista valmennusta on mahdollista asiakkaan niin halutessa saada myös etäyhteyksin toteutettuna.

Neuropsykiatrisen valmennuksen toteuttaa neuropsykiatrisen valmentajan koulutuksen saanut sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.

#### **Autismiohjaus perheille**

Autismiohjauksen avulla perheelle annetaan työkaluja arjessa toimimiseen neurokirjolla olevan perheenjäsenen kanssa. Ohjauksen turvin hankitaan tietoutta ja syitä neurokirjolla olevan perheenjäsenen käyttäytymiselle, tiedon lisääntymisen ja moninaisten työkalujen avulla pyritään ehkäisemään mahdollista lastensuojelun tarvetta ja lisään arjen sujuvuutta. Ohjauksen toteuttaa vahvan neurokirjon osaamisen omaava sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.



## ANNU sosiaalipalvelut

### **Yksilövalmennus / Yksilöohjaus**

Yksilövalmennuksessa / yksilöohjauksessa tuetaan henkilöä hänen omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Palvelun sisältö on asiakaslähtöinen, asiakas sekä valmennettava työstävät yhdessä asiakkaan käyttöön soveltuvia uusia keinoja, joiden avulla turvataan asiakkaan itsenäinen, oman näköinen arki, palvelun painopisteenä voi olla esimerkiksi arjenhallinta, harrastukset, sosiaaliset kanssakäymiset ja sosiaaliset suhteet, opiskelu, työelämän taidot tai mikä tahansa muu asiakkaalle merkityksellinen elämän osa-alue. Valmennusta / ohjausta toteuttaa sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.

**Muut sosiaalipalvelut: Ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille/nuorille, muille kuin ikääntyneille muistisairaille, kehitysvammaisille, muille vammaisille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, sekä muut (adhd, autismi ym neuron kirjon asiakkaat, jotka eivät em. kohderyhmiin kuulu)**

Tarjoamme ammatillista tukihenkilötoimintaa esimerkiksi tueksi harrastuksiin tai kodin ulkopuolella liikkumiseen ja asiointiin. Tukihenkilö sujuvoittaa arkea esimerkiksi viemällä lasta tai nuorta harrastuksiin, tukemalla läksyjen teossa ja koulunkäynnissä tai vaikkapa itsenäiseen elämään siirtyessä. Ammatillisilla tukihenkilöillämme on kokemusta myös neuropsykiatristen erityistarpeiden huomioimisesta. Ammatillista tukihenkilötoimintaa tarjoaa sosiaali- ja terveysalan ammattilainen. Avaamme ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa käyttämäämme työmenetelmät alla:

### **Neuropsykiatrinen valmennus**

Neuropsykiatrisessa valmennuksessa tuetaan henkilöä hänen omien tavoitteidensa mukaisesti. Lapsen ja nuoren neuropsykiatrinen valmennus voi olla esimerkiksi koulu- tai päiväkotiympäristössä tukemista, harrastuksissa tukemista tai arjenhallintaa. Nuori aikuinen tai aikuinen saa neuropsykiatrisen valmennuksen turvin konkreettista tukea arjen hallintaan, oli kyseessä sitten opiskelu- tai työpaikan löytäminen, muutto omaan asuntoon (itsenäistyminen) tai muu arjen hallintaa tukeva tekijä. Neuropsykiatrista valmennusta on mahdollista asiakkaan niin halutessa saada myös etäyhteyksin toteutettuna. Neuropsykiatrisen valmennuksen toteuttaa neuropsykiatrisen valmentajan koulutuksen saanut sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.



## ANNU sosiaalipalvelut

### **Autismiohjaus perheille**

Autismiohjauksen avulla perheelle annetaan työkaluja arjessa toimimiseen neurokirjolla olevan perheenjäsenen kanssa. Ohjauksen turvin hankitaan tietoutta ja syitä neurokirjolla olevan perheenjäsenen käyttäytymiselle, tiedon lisääntymisen ja moninaisten työkalujen avulla pyritään ehkäisemään mahdollista lastensuojelun tarvetta ja lisäämään arjen sujuvuutta. Ohjauksen toteuttaa vahvan neurokirjon osaamisen omaava sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.

### **Yksilövalmennus / Yksilöohjaus**

Yksilövalmennuksessa / yksilöohjauksessa tuetaan henkilöä hänen omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Palvelun sisältö on asiakaslähtöinen, asiakas sekä valmennettava työstävät yhdessä asiakkaan käyttöön soveltuvia uusia keinoja, joiden avulla turvataan asiakkaan itsenäinen, oman näköinen arki, palvelun painopisteenä voi olla esimerkiksi arjenhallinta, harrastukset, sosiaaliset kanssakäymiset ja sosiaaliset suhteet, opiskelu, työelämän taidot tai mikä tahansa muu asiakkaalle merkityksellinen elämän osa-alue. Valmennusta / ohjausta toteuttaa sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.

### **Tukihenkilötoiminta lapsille/nuorille, lapsiperheille, muille kuin ikääntyneille muistisairaille, kehitysvammaisille, muille vammaisille, sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille**

Tukihenkilö sujuvoittaa arkea esimerkiksi viemällä lasta, nuorta tai aikuista harrastuksiin, tukemalla läksyjen teossa ja koulunkäynnissä tai vaikkapa itsenäiseen elämään siirtyessä. Tukihenkilötoimintaa tarjoaa kokenut, turvallinen aikuinen.

### **Yksityinen lastenhoito**

Tarjoamme ammattitaitoista, asiakkaan kotona tai asiakkaan valitsemassa ympäristössä toteutettavaa yksityistä lastenhoitoa kaikkina vuorokauden aikoina ja vuoden jokaisena päivänä. Hoitamme on mahdollista tilata perheen avuksi myös nopealla aikataululla ja satunnaiseen tarpeeseen: esimerkiksi vanhempien halutessa parisuhdeaikaa, hoitamme saapuu perheen kotiin hoitamaan perheen lasta siksi aikaa, kun vanhemmat käyvät viettämässä aikaa kahdestaan kodin ulkopuolella. Hoidamme myös sairaita ja erityistarpeisiä lapsia, pois lukien tilanteet, jossa perheessä



## ANNU sosiaalipalvelut

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.

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

### **Omaishoidon palvelut lapsille/nuorille, lapsiperheille, muille kuin ikääntyneille muistisairaille, kehitysvammaisille, muille vammaisille, sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille**

Omaishoidon vapaa on tarkoitettu sairaan tai vammaisen henkilön hoivan järjestämiseksi omaishoitajan vapaan aikana. Omaishoitotilanteessa läheisen sairaudesta, vammaisuudesta tai muusta erityisestä tarpeesta koituva hoivan, avun ja tuen tarve sovitetaan osaksi perheen elämää ja järjestämme erityistä tukea ja hoivaa tarvitsevan lapsen, nuoren tai aikuisen hoivan asiakkaan kotioloissa tai harrastuksissa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Arvot**

Vastuullisuus

Yhdenvertaisuus

Yhdessä tekeminen

#### **Visio**

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

#### **Missio**

Yhdessä tekemällä, vastuullisesti ja yhdenvertaisesti



### 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 tulee arvioida 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 tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ANNU sosiaalipalveluissa:

- Työsuojelun toimintaohjelma

- Palo- ja pelastussuunnitelma

- Riskien arviointi

- Riskien hallinnan suunnittelu

Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus koskien havaitsemiaan asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä, epäkohtia ja laatupoikkeamia puhelimitse, viestillä tai sähköpostitse. 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 käsittelyminen**

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.

Tapaturmat, haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voidaan ilmoittaa puhelimitse, viestillä, sähköpostitse tai työntekijöille jaettavan sähköisen lomakkeen avulla. Lomakkeen avulla läheltä piti -tilanteet voidaan ilmoittaa nimettömänä. Tapahtumat kirjataan ja käsitellään työsuojelun toimintaohjelman mukaisesti yrityksen johdon toimesta. 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.

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.



### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

#### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan palvelulle asetetut tavoitteet.

Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan asiakkuuden alussa ja päivitetään puolivuositain ja aina tarvittaessa. Päivittäminen on palvelujohtaja Satu Niemelän vastuulla, ellei asiakkaalle ole nimetty erillistä omatyöntekijää. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan jatkuvasti. 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.



## ANNU sosiaalipalvelut

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.

### **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 kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne ensisijaisesti suullisesti ja toissijaisesti kirjallisesti omavalvontasuunnitelman kohta 4, Omavalvonnan toimeenpano mukaisesti.

### **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.





## ANNU sosiaalipalvelut

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

Satu Niemelä, palvelujohtaja, [satu@annu.fi](mailto:satu@annu.fi)

### Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot:

Sosiaaliasiamies: 040 027 7087

Potilasasiamies: 040 833 5528

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

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

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

### 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.

## 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.



## ANNU sosiaalipalvelut

### 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.

## 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.

### 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



## ANNU sosiaalipalvelut

palveluiden järjestämisessä. Tukipalveluissa sekä henkilökohtaisessa avussa ei asiakastyötä tekevillä työntekijöillä ole sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutusvaatimusta.

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

### **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.



### 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 henkilökisteri, ANNU sosiaalipalveluilla henkilökisteri muodostuu ainoastaan sähköisesti salattuun asiakastietojärjestelmään, manuaalista henkilökisteriä 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.

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



## ANNU sosiaalipalvelut

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite ANNU sosiaalipalveluilla alkaa, kun yritys alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua asiakkaan kanssa kirjatun sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta 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 tietoturvaa 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.

### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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



## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

ANNU sosiaalipalvelut päivittää omavalvontaohjelmaa tarvittaessa, kuitenkin viimeistään kalenterivuositain. 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](http://www.annu.fi)

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen palvelujohtaja.**

Paikka ja päiväys      17.5.2023, Tampere

Allekirjoitus

Satu Niemelä