

ANNU Group Oy

ANNU sosiaalipalvelut



OMAVALVONTASUUNNITELMA 2026

ANNU sosiaalipalvelut Sisä- ja Länsi-Suomi

Pirkanmaa, Keski-Suomi, Pohjanmaa, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa

Päivitys- ja hyväksymisajankohta 14.10.2026

Sisällysluettelo

1. JOHDANTO.....	3
2. SOVELTAMISALA	4
3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	5
3.1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot	5
3.1.1 Omaohjelmavaltuutuksen laatiminen	6
3.1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet	6
3.1.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	12
3.2 Asiakasohjelmavaltuutus, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon ohjelmavaltuutuksesta	12
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	13
3.2.2 Vastuu palveluiden laadusta	13
3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	13
3.2.4 Muistutusten käsittely	15
3.2.5 Henkilöstö	17
3.2.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta	18
3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi	18
3.2.8 Toimitilat ja välineet	19
3.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma	20
3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	20
3.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen	21
3.3 Ohjelmavaltuutuksen riskienhallinta	22
3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22
3.3.2 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	22
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	27
3.3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta	27
4. OMAVALVONNAN TOIMINTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	27
4.1 Toimeenpano	27
4.2 Julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen	27

1. JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta perustuu palveluyksikössä toteutettavaan riskienhallintatyöhön, jossa toimintaa ja prosesseja arvioidaan laadun ja turvallisuuden sekä saadun palautteen näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, miten palveluyksikössä käytännön toimenpitein varmistetaan, seurataan ja arvioidaan oman toiminnan laatua ja turvallisuutta. Palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja sen 27 §:n mukaiseen suunnitelman laatimisveloitteeseen.

2. SOVELTAMISALA

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan Lupa- ja valvontavirasto voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisemisesta ja seurannasta <https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvontasuunnitelma>.

Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottajan tiedot ANNU Group Oy (ANNU sosiaalipalvelut)
3345108-6
Melkonkatu 15 liiketila 2
00210 HKI
info@annu.fi
044 720 9920
1.2.246.10.33451086.10.0

Palveluyksikön tiedot ANNU Group Oy (ANNU sosiaalipalvelut)
3345108-6
Voimakatu 16 B,
33100 Tampere
info@annu.fi
044 720 9920
1.2.246.10.33451086.10.3

Vastuuhenkilö ja yhteystiedot Anna Lång
050 353 5255
anna@annu.fi

3.1.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut Anna Lång, Hannele Summanen ja Malla Lappeteläinen. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Anna Lång.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuoden välein, sekä aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu palveluiden laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutoksista tiedotetaan henkilöstöä. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset julkaistaan yrityksen nettisivuilla.

3.1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Toiminta-ajatus

ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa tällä hetkellä seuraavia ilmoituksen varaisia sosiaalipalveluita hyvinvointialueella:

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.

Aamu- ja iltapäivätoiminta

ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa erityistä tukea tarvitseville koululaisille aamu- ja iltapäivätoimintaa yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa. Aamu- ja iltapäivätoimintamme tukee kodin ja koulun kasvatustyötä, edistää lasten hyvinvointia sekä tasa-arvoisuutta, vahvistaa lapsen tunne-elämän kehitystä, sekä lisää osallisuutta tarjoamalla aamu- ja iltapäivätoimintaan osallistuville lapsille monipuoliset mahdollisuudet osallistua ohjattuun ja turvalliseen toimintaan tutun ja turvallisen aikuisen turvin.

Tukipalvelut

ANNU sosiaalipalveluiden tarjoamia tukipalveluita ovat ateriat-, vaatehuolto-, siivous- ja asiointipalvelut, sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät tai tukevat palvelut. Ateriapalvelut: ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä valmistaa asiakkaan toiveiden mukaiset ateriat asiakkaan kotona.

ANNU sosiaalipalvelut

Vaatehuoltopalvelut: ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä huolehtii asiakkaan toiveiden mukaisesti asiakkaan kotona tapahtuvasta vaatehuollosta.

Siivouspalvelut: ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä huolehtii asiakkaan toiveiden mukaisesti asiakkaan kotona tapahtuvasta siivouksesta. Siivouspalvelun sisältö riippuu asiakkaan tilaamasta palvelusta. Asiakas voi ostaa palvelua itsemaksavana tai saada siitä hyvinvointialueen palvelusetelillä. Siivouspalvelu voi olla kertaluonteista isompaa siivousta esimerkiksi muuton yhteydessä, tai pidempiaikaista ylläpitosiivousta päivittäisessä käytössä olevien tilojen osalta. Siivouspalvelusta on laadittu erillinen siivoussuunnitelma, jossa avataan tarkemmin siivouksessa käytettäviä työvälineitä, työtapoja ja siivousaineiden käsittelyä tarkemmin.

Asiointipalvelut: ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä avustaa asiakasta asioinneilla. Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät tai tukevat palvelut: ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä edistää ja tukee 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 sosiaalipalveluiden tukipalveluiden asiakkaana ovat mielenterveyskuntoutujat, päihdekuntoutujat, ikääntyneet muistisairaat, sekä vammaiset ja kehitysvammaiset aikuiset. ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa tukipalveluita myös asiakkaalle, jotka tarvitsevat niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella, joten tukipalveluita järjestetään myös lapsiperheille. Tukipalveluita voivat saada myös henkilöt, jotka eivät tarvitse muita sosiaalihuollon palveluita.

Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukaista palvelua, jota ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa palvelusetelillä. Henkilökohtaista apua tarjotaan asiakkaan tueksi sellaisiin toimintoihin, joista hän ei itsenäisesti selviä sairauden tai vamman vuoksi. Lähtökohtana palvelulle on asiakkaan omien valintojen mahdollistaminen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen häntä koskevilla asioissa palvelun tuottamisen suhteen.

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. Asiakkaalle palvelu on aina täysin maksutonta.

Perhetyö ja tehostettu perhetyö

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.

ANNU sosiaalipalvelut

Perhetyö on sosiaaliohjausta, joka tukee vanhemmuutta, ohjaa lasten hoidossa ja kasvatuksessa, 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 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 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 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

ANNU sosiaalipalvelut

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 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 työستävät 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.

Tuetut ja valvotut tapaamiset

Valvotuissa ja tuetuissa tapaamisissa mahdollistetaan lapsen ja vanhemman yhdessäolo valvojan seurattessa tilannetta. Tavoitteena on tukea lapsen ja vanhemman välistä suhdetta ja vuorovaikutusta. Valvotussa tapaamisessa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan ja tarvittaessa puuttuu tapaamisen kulkuun. Tuetussa tapaamisessa valvoja

ANNU sosiaalipalvelut

on paikalla ja on tarvittaessa apuna, jos vanhempi sitä tarvitsee toiminnan tai vuorovaikutuksen tueksi.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta

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. Amatillisilla tukihenkilöillämme on kokemusta myös neuropsykiatristen erityistarpeiden huomioimisesta. Amatillista tukihenkilötoimintaa tarjoaa sosiaali- ja terveysalan ammattilainen. Avaamme ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa käyttämääme 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 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.

ANNU sosiaalipalvelut

Omaishoidon tuki

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 kotioissa tai harrastuksissa. Omaishoito on aina hoidettavan henkilökohtaiseen hoitoon ja huolenpitoon annettavaa apua, ei kodin ulkopuolista asiointia eikä kodinhoidollisia töitä. ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa omaishoidon tuen palveluita palvelusetelillä.

Omaishoidon tuki perustuu omaishoidon tuesta annettuun lakiin (2005/937) ja siihen myöhemmin tehtyihin muutoksiin, sekä kunkin hyvinvointialueen omaishoidon tuen toimintaohjeisiin. Alle 18-vuotiaiden omaishoidon tuki kohdennetaan vaikeasti vammaisille ja pitkäaikaissairaille lapsille ja nuorille, joiden hoito on terveeseen saman ikäiseen lapseen tai nuoreen verrattuna erittäin vaativaa ja sitovaa.

Kotihoito

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa sosiaalihuoltolain mukaista kotihoitoa asiakkaan kotiin. Kotihoidon palvelut eivät sisällä kotisairaanhoidoa. Kotihoito tarjoaa tukea vammaisen, ikääntyneen tai pitkäaikaissairaana päivittäisiin toimiin ja se voi sisältää esimerkiksi puhtaudesta, pukeutumisesta ja ruokailusta huolehtimisesta. Kotihoito voi lisäksi myös tarjota apua siivoukseen, apuvälineiden käyttöön, kuntoutukseen, turvallisuuteen tai esteettömyyteen liittyen.

Tuettu asuminen

Tuettu asuminen on suunnattu yli 16-vuotiaille nuorille ja aikuisille, jotka tarvitsevat erityistä tukea. Tuetun asumisen palvelussa valmennamme itsenäiseen elämään, asumiseen ja elämänhallintaan sekä yhteiskunnassa toimimiseen. Tuki sisältää esimerkiksi henkilökohtaista käytännön opastusta, ohjausta ja neuvontaa, ohjausta tarpeiden mukaisiin palveluihin hakeutumisessa, psykososiaalista tukea liittyen arkielämän sujumiseen, opiskeluun, työllistymiseen tai muihin nuoren tarpeista lähteviin kysymyksiin, tukea syrjäytymisen ehkäisyyn, omien palvelukontaktien ylläpitämiseen, päihteettömyyteen ja rikoksettomaan elämään, sekä aktivointia ja motivointia hakeutumisessa esimerkiksi mielenterveys- ja muihin palveluihin.

Vammaisten lyhytaikainen huolenpito

Vammaisten henkilöiden lyhytaikainen huolenpito on vammaispalvelulain perusteella järjestettävä palvelu, jonka tarkoituksena on tukea vammaisesta henkilöstä huolehtivia läheisiä antaen heille mahdollisuuden hoitaa omia asioita ja levätä. Se on tilapäistä apua, joka vammaisen henkilön hoidon ja tuen silloin, kun läheiset eivät voi siitä huolehtia, ja voi olla esimerkiksi useamman tunnin, päivän tai viikon pituinen jakso. ANNU sosiaalipalvelut toteuttaa palvelun aina yksilöllisten tarpeiden mukaan asiakkaan omassa kodissa palvelun yksilöllisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

Erityinen osallisuuden tuki

Vammaiset henkilöt, joiden osallisuutta ei voida tukea henkilökohtaisella avulla, voivat myös saada

ANNU sosiaalipalvelut

tarvitsemansa osallisuuden tuen. Erityisen osallisuuden tuki sisältää vammaisen henkilön tarvitseman vahvankin ohjauksen toiselta henkilöltä. Samanaikaisesti ei kuitenkaan voi saada sekä henkilökohtaista apua ja erityistä osallisuuden tukea. Erityisen osallisuuden tuki on tarkoitettu vammaisille henkilöille, joiden osallisuuden toteutuminen ja tukeminen on erityisen haastavaa esimerkiksi kommunikaation ja vuorovaikutuksen ongelmien tai käyttäytymisen haasteiden vuoksi.

3.1.2 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

Rekisteröidyt asiakaspaikkamäärät ANNU sosiaalipalvelut Sisä- ja Länsi-Suomi- toimialueella:

Lapsiperheiden kotipalvelu	50 asiakaspaikkaa
Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut	15 asiakaspaikkaa
Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito	10 asiakaspaikkaa
Perhetyö	40 asiakaspaikkaa
Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta	40 asiakaspaikkaa
Perheoikeudelliset palvelut	15 asiakaspaikkaa
Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu	30 asiakaspaikkaa
Tukipalvelut	20 asiakaspaikkaa
Vammaisten henkilöiden valmennus, tuettu päätöksenteko ja erityinen osallisuuden tuki	20 asiakaspaikkaa
Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen	100 asiakaspaikkaa
Vammaisten henkilöiden tuettu asuminen	30 asiakaspaikkaa
Päihdekuntoutujien tuettu asuminen	100 asiakaspaikkaa
Iäkkäiden kotihoito	20 asiakaspaikkaa

3.2 Asiakasturvallisuus, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnasta

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa palveluita asiakkaan kotona tai asiakkaan valitsemassa ympäristössä. ANNU sosiaalipalvelut tunnistaa palveluissa esiintyvät terveyshaittaa aiheuttavat

ANNU sosiaalipalvelut

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 marraskuussa riskien arviointi, jossa em. tekijät ovat osa arviointia ja hallintakeinot suunnitellaan sen mukaisesti.

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatua valvotaan säännöllisin laadunvarmistuskäynnein tai -puheluin vähintään kerran kuussa. Asiakkaalle soitetaan aina ensimmäisen käyntikerran jälkeen (myös niissä tilanteissa, kun uusi työntekijä aloittaa asiakkaalla työskentelyn). Palveluiden päättyessä selvitämme aina syyn asiakassuhteen päättymiseen ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä, mikäli syyt liittyvät palvelun laatuun. Henkilöstön työtyytyväisyys on mielestämme suoraan verrannollinen asiakastyön laatuun, joten seuraamme työntekijöiden tyytyväisyyttä säännöllisin yhteydenpidoin. Lisäksi vuosittain toteutamme työtyytyväisyyskyselyn yhteistyössä työeläkeyhtiön kanssa. Jokainen työntekijä käy aina läpi perehdytyskoulutuksen, jolla pyrimme takaamaan mahdollisimman korkean palvelun laadun. Kukin työntekijä saa täydennyskoulutusta aina tarpeen mukaan. Järjestämme työntekijöillemme säännöllisesti täydennyskoulutusta mm. korvaavana työnä, kun asiakas peruu tai siirtää suunnitellun työvuoron. Koulutuksista pidetään kirjaa.

3.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Toimitusjohtaja ja vastuuhenkilö Anna Långin vastuulla on palvelutoiminnan strateginen johtaminen ja palvelutoiminnan operatiivinen johtaminen. Johtamista tukee mm. säännöllinen johtoryhmätyöskentely ja lyhyet päivittäiset tilannekatsauspalaverit. Soteriin rekisteröidyn vastuuhenkilön vastuulla on palvelun laadun seuraaminen ja se, että palvelua toteutetaan sääntökirjan tai puitesopimuksen mukaisesti. Perehdytyksessä käydään läpi työntekijän ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan puutteista mm. palvelun laadussa ja asiakasturvallisuudessa. Työntekijöillä on toimintaohjeet ilmoituksen täyttämiseen. Mikäli työntekijä havaitsee tarpeen sosiaalihuollosta, auttaa esihenkilö häntä ilmoituksen tekemisessä havaitsemastaan sosiaalihuollon tarpeesta. Asia käydään läpi myös perehdytyksessä. Palvelumme laatua seurataan laadunvarmistuskäynnein- ja puheluin. Saadut palautteet käsitellään johtoryhmässä, jossa laaditaan korjaava toimenpidesuunnitelma vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. Johtoryhmä kokoontuu vähintään kerran kuussa, tarvittaessa useamminkin.

3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Niissä palveluissa, joissa palvelu- ja hoitosuunnitelma vaaditaan, hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta

ANNU sosiaalipalvelut

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, sekä aina tarvittaessa. Päivittäminen on vastuuhenkilön 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.

Vammaispalveluiden mukaisten hoiva- ja hoitoavun ja erityisen osallisuuden tuen asiakkaiden kohdalla laaditaan myös hyvinvointialueen voimassa olevan sääntökirjan mukainen palvelun toteuttamissuunnitelma. Palvelusetelipalvelujen osalta palvelutuotannossa dokumentointineen noudatetaan kyseessä olevan hyvinvointialueen voimassa olevan palvelukohtaista sääntökirjaa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakasta osallistetaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen niin paljon kuin mahdollista. Osassa palveluitamme, kuten henkilökohtaisessa avussa, asiakas päättää lähes täysin palvelun toteuttamisesta (tilaajan puitesopimuksen tai palvelusetelin sääntökirjan määrittelemissä rajoissa).

Vastuutyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi vastuutyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Vastuutyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Jokaiselle ANNU sosiaalipalveluiden asiakkaille nimetään vastuutyöntekijä.

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

ANNU sosiaalipalvelut

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 epäasiallista kohteluun puututaan välittömästi keskustelemalla asianosaisten kanssa ja tehdään tarvittavat ilmoitukset palvelun tilaajalle, maksavalle taholle ja tarvittaessa viranomaisille. Työntäjä käyttää työnjohdollista velvollisuutta mahdollisiin toimenpiteisiin työntekijän osalta. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne ensisijaisesti suullisesti ja toissijaisesti kirjallisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Seuraavassa kappaleessa on ohjeet muistutuksen tekemiseen.

3.2.4 Muistutusten käsittely

Muistutuksen vastaanottaja ja yhteystiedot:

Asiakkaalla on oikeus osoittaa muistutus joko palveluyksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. ANNU sosiaalipalveluiden palvelusetelien osalta muistutukset vastaanottaa toimitusjohtaja Anna Lång, 050 353 5255, anna@annu.fi.

Hyvinvointialueelle muistutuksen vastaanottaja on kyseinen hyvinvointialue. Muistutuksen voi tehdä sähköisen asiointipalvelun kautta tai muistutuslomakkeella, joka toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutuslomakkeen voi toimittaa myös Suomi.fi viestit-palvelussa. Ohjeet ja lomakkeet löytyvät osoitteesta:

Pirkanmaan hyvinvointialue:

Pirkanmaan palvelusetelipalveluissa muistutuksen vastaanottaja on Pirkanmaan hyvinvointialue. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti muistutuslomakkeella, joka löytyy osoitteesta:

<https://www.pirha.fi/documents/d/guest/lp2189-sosiaalihuollon-asiakkaan-muistutus-12-22>

Keski-Suomen hyvinvointialue:

Keski-Suomen palvelusetelipalveluissa muistutuksen vastaanottaja on Keski-Suomen hyvinvointialue. Muistutuksen voi tehdä sähköisen asiointipalvelun kautta tai muistutuslomakkeella,

ANNU sosiaalipalvelut

joka toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutuslomakkeen voi toimittaa myös Suomi.fi viestit-palvelussa. Ohjeet ja lomakkeet löytyvät osoitteesta:

<https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/muistutukset-ja-kantelut>

Pohjanmaa:

Pohjanmaan palvelusetelipalveluissa muistutuksen vastaanottaja on Pohjanmaan hyvinvointialue. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti muistutuslomakkeella, joka löytyy osoitteesta:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tyytymattomyyshoitoon/>

Etelä-Pohjanmaa:

Etelä-Pohjanmaan palvelusetelipalveluissa muistutuksen vastaanottaja on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti muistutuslomakkeella, joka löytyy osoitteesta:

<https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/>

Keski-Pohjanmaa:

Keski-Pohjanmaan palvelusetelipalveluissa muistutuksen vastaanottaja on Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti muistutuslomakkeella, joka löytyy osoitteesta:

<https://soite.fi/asiointiopas/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon/>

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu sosiaalihuollon asiakkaiden neuvominen koskien näiden asemaa ja oikeuksia. Sosiaaliasiamies myös avustaa asiakasta silloin, kun tämä haluaa tehdä muistutuksen koskien kohteluaan. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on lisäksi tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista. Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja avustaa, jos esimerkiksi olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun. Potilasasiavastaava voi myös avustaa sinua muistutuksen tekemisessä. Potilasasiavastaava ei voi ottaa kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko.

Pirkanmaan hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta: 040 504 5249 (sosiaaliasiavastaava), 040 190 9346 (potilasasiavastaava)

Neuvontaa puhelimitse ma-to 9-11 (ei perjantaisin)

Keski-Suomen hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta: 044 265 1080 (sosiaaliasiavastaava), 014 269 2600 (potilasasiavastaava)

Neuvontaa puhelimitse ma-to 9-11 (sosiaaliasiavastaava), ma-ti 11-15 ja to-pe 8-12 (potilasasiavastaava)

Pohjanmaan hyvinvointialue: Sosiaalivastaava: 040 507 9303 ja potilasasiavastaava: 06 218 1080

Puhelinaika sosiaalivastaavalle on maanantaista perjantaihin arkisin klo 8-14 ja potilasasiavastaavalle maanantaista torstaihin 9-11 ja 12-13.

ANNU sosiaalipalvelut

Suojaamattomat sähköpostiosoitteet yhteydenottoon:

sosiaaliasiavastaava@ovph.fi ja potilasasiavastaava@ovph.fi

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta: 06 415 4111 (vaihde)

Voit soittaa potilas- ja sosiaaliasiavastaaville puh. 06 415 4111 (vaihde) puhelinaikoina: maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta: +358 44 723 2309

Neuvontaa puhelimitse ma-to 9-11:30 (ei perjantaisin)

Kuluttajaneuvonta:

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Mikäli olet tyytymätön saamaasi palveluun, ota ensin yhteyttä yritykseen, jolta olet ostanut palvelun. Kuluttajan suoja koskee palvelusetelillä hankittavaa palvelua, jossa asiakas tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen huomaamisen jälkeen ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä tai muusta ratkaisusta. On suositeltavaa tehdä vaatimukset kirjallisesti. Mikäli et saa toivomaasi ratkaisua yritykseltä, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. He tarjoavat maksutonta neuvontaa ja voivat auttaa sovittelussa riitatilanteissa.

Puh: 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.

3.2.5 Henkilöstö

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, iäkkäiden ja vammaisten (vammainen osalta 1.1.2025 alkaen) kanssa työskentelyä varten. Henkilökohtaisessa haastattelussa pyritään mahdollisuuksien mukaan ottamaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtävän edellyttämällä tavalla.

ANNU sosiaalipalvelut ei toistaiseksi tuota sellaisia palveluita, joihin voitaisiin ottaa opiskelijoita, joten erillistä opiskelijoiden ohjausta ei ole järjestetty.

ANNU sosiaalipalvelut

Henkilöstön määrä ja rakenne on Soteri-rekisteröinnin mukainen. Henkilökuntaa palkataan tarpeen mukaan asiakasmäärien kasvaessa ja asiakkaiden ohjautuessa uusiin palveluihin.

Tällä hetkellä ANNU henkilöstön määrä ja rakenne on seuraava:

Vastuhenkilö	1 kpl
Hallinnollinen palvelupäällikkö	3 kpl
Hallinnollinen palvelukoordinaattori	1 kpl
Sote-alan AMK-koulutettu	22 kpl
Lähihoitajat	26 kpl
Muu sote-alan peruskoulutettu	10 kpl
Tukipalveluissa työskentelevä henkilöstö	1 kpl
Henkilökohtaiset avustajat	23 kpl

3.2.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

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

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Koordinoinnilla tarkoitetaan asiakkaan palveluiden ja ammattilaisten toiminnan, työnjaon ja vastuiden yhteensovittamista. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien 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.

3.2.8 Toimitilat ja välineet

Asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona tai muussa asiakkaan valitsemassa ympäristössä asiakkaan välineillä. Mikäli ympäristössä havaitaan turvallisuuteen vaikuttavia riskejä, raportoi henkilökunta niistä (Haitta- tai vaaratapahtuma). Palveluntuottajan toimitiloissa Tampereella tavataan asiakkaita ja järjestetään tuettuja ja valvottuja tapaamisia. Toimitilat ja tilojen ylläpito vastaavat kaikilta osin hyvinvointialueen kanssa tehtyjen sopimusten sääntökirjojen vaateita. Toimitiloihin on laadittu poistumisturvallisuusselvitys.

3.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastyössä käytettävä henkilötietoja sisältävä tietojärjestelmä on hyväksytty Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteriin. Jokainen työntekijä saa järjestelmän käytöstä, kirjaamisesta ja tietoturvasta erillisen perehdytyskoulutuksen työsuhteen alussa. Perehdytyskoulutus järjestetään tarvittaessa uudelleen merkittävien järjestelmäpäivitysten jälkeen, mikäli se vaikuttaa järjestelmän toiminnallisuuteen.

Palveluntuottajalla on laadittu tietoturvasuunnitelma, jota päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa. Tietoturvasuunnitelman laatimisesta ja ylläpidosta vastaa Anna Lång ja Hannele Summanen, jotka vastaava myös suunnitelman valvomisesta ja toteutumisen seurannasta yhdessä esihenkilöiden kanssa (mm. tietoturva- ja tietosuojakoulutukset, käyttöoikeuksien antaminen). Palveluntuottajalla ei ole lääkinällisiä laitteita. Mikäli asiakkaalla on kotonaan käytössä lääkinällisiä laitteita, vastaa asiakas perehdytyksestä niiden käyttöön.

Rekisterinpitäjän vastuut ja asiakastietojen käsittely

Hyvinvointialueen järjestämässä ostopalvelussa noudatetaan hyvinvointialueen rekisterinpitäjänä antamia ohjeita ja sopimuksessa määritellyjä tietojen käsittelyä, kirjaamista, luovuttamista ja säilyttämistä koskevia menettelyjä. ANNU sosiaalipalvelut toimii hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelijänä eikä luovuta tilaajan rekisteriin kuuluvia asiakastietoja suoraan asiakkaalle. Asiakkaan tietopyyntö ohjataan järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle eli rekisterinpitäjälle. Niissä palveluissa, joissa ANNU sosiaalipalvelut toimii rekisterinpitäjänä, ANNU vastaa rekisterinpitäjälle kuuluvien velvollisuuksien toteuttamisesta.

Asiakastietoihin annetaan käyttöoikeus vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Henkilöstö perehdytetään tietosuojaan, tietoturvaan ja kirjaamiskäytäntöihin, ja käyttöoikeudet poistetaan tehtävän tai työsuhteen päättyessä. Rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt ohjataan viipymättä kyseisen palvelun rekisterinpitäjälle tai käsitellään ANNUSsa, jos ANNU on rekisterinpitäjä. Ostopalvelu- ja alihankintasopimuksissa sovitaan käsittelyn tarkoituksesta, osapuolten vastuista, käyttöoikeuksista, salassapidosta, tietoturvasta sekä poikkeamista

ANNU sosiaalipalvelut

ilmoittamisesta. Mikäli ANNU:lla olisi alihankkijoita, alihankkijan toimintaa ohjattaisiin ja valvottaisiin samojen vaatimusten mukaisesti.

Tietojärjestelmien poikkeamat ja tietoturvahäiriöt

Työntekijä ilmoittaa havaitsemastaan tietojärjestelmän poikkeamasta tai tietoturvahäiriöstä viipymättä esihenkilölleen ja organisaation tietojärjestelmistä vastaaville henkilöille. Palveluysikkö selvittää tilanteen vaikutukset asiakastietojen suojaan, järjestelmän käyttöön ja asiakasturvallisuuteen, kirjaa tehdyt havainnot ja toimet sekä ilmoittaa merkittävästä olennaisten vaatimusten poikkeamasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, siitä ilmoitetaan Lupa- ja valvontavirastolle. Virastolle ilmoitetaan viipymättä myös merkittävästä käyttöympäristöön tai tietoverkkoon kohdistuvasta tietoturvahäiriöstä, jonka seurauksena tietojärjestelmien käyttö ja palvelujen toteuttaminen voivat merkittävästi vaarantua. Rekisterinpitäjälle ja palvelun järjestäjälle ilmoitetaan sopimusten ja niiden ohjeiden mukaisesti. Mahdollinen henkilötietojen tietoturvaloukkaus arvioidaan lisäksi erikseen tietosuoja-asetuksen mukaisten ilmoitusvelvollisuuksien kannalta.

Poikkeaman tai häiriön aikana palveluysikkö käyttää tilanteeseen soveltuvia turvallisia varamenettelyjä, turvaa välttämättömän asiakastyön, rajoittaa tarvittaessa vaarantuneen järjestelmän käyttöä ja pitää yhteyttä järjestelmätoimittajaan sekä palvelun järjestäjään. Tilanteen vaikutuksia seurataan koko häiriön ajan, ja varamenettelyissä syntyneet asiakastiedot kirjataan asianmukaiseen järjestelmään sen palautuessa. Häiriön päätyttyä tarkistetaan tietojen eheys ja kirjausten ajantasaisuus, dokumentoidaan tapahtuma sekä päätetään toimenpiteistä vastaavan tilanteen ehkäisemiseksi.

3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

ANNU sosiaalipalveluilla vastuulääkäripalvelut järjestetään Vivaelo Oy:n toimesta, joka allekirjoittaa ja päivittää lääkehoitosuunnitelman, sekä huolehtii lääkelupien allekirjoituksesta vähintään vuosittain. Lääkehoidon suunnitelmaa sovelletaan vain niissä palveluissa, joissa siihen veloitetaan (mm. kotihoito). Tällä hetkellä ANNU sosiaalipalveluissa ei tuoteta palvelua, joka sisältää lääkehoitoa tai edellyttää yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa. ANNU sosiaalipalveluissa lääkeshoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa palvelutoiminnan johtaja, sairaanhoitaja Tiina Helin.

3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

ANNU sosiaalipalvelut

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 sosiaalipalveluiden tietosuojavastaavana toimii:

Iida Laaksonen, iida@annu.fi, 044 784 403

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä ohjeistuksista vastaava:

Anna Lång, anna@annu.fi 050 353 5255 ja Iida Laaksonen, iida@annu.fi, 044 784 403

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. 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. Kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapito- ja tietoturvasitoumuksen osana työsopimustaan.

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).

3.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen

Palautetta on kerätty asiakkaiden ja vastuuhenkilöiden välisessä vuorovaikutuksessa ja viestinnässä puheluin ja konkreettisin palvelupalauttein. Säännöllisen yhteydenpidon lisäksi ANNU sosiaalipalvelut kerää jatkossa systemaattisesti palautetta palvelun laadussa vuosittain tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan ja palvelun laadun jatkuvaan kehittämiseen. Palautteet käydään läpi asianosaisten kanssa, sekä osana päivittäisen palvelutoiminnan ja johtoryhmän kokouksia.

3.3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan lähtökohta. ANNU sosiaalipalveluissa riskejä arvioidaan jatkuvasti asiakastyössä ja toiminnan suunnittelussa. Arvioinnissa huomioidaan muun muassa henkilöstön riittävyys ja osaaminen, asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus, työskentely asiakkaan toimintaympäristössä, tiedonkulku sekä käytettävät tietojärjestelmät. Henkilöstö tuo havaitsemansa riskit, epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet viipymättä esihenkilön tietoon. Esihenkilö arvioi tilanteen kiireellisyyden ja vaikutuksen asiakasturvallisuuteen sekä huolehtii tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Havaitulle riskille tai puutteelle määritellään tarvittaessa korjaava toimenpide, vastuuhenkilö ja toteutusaika. Jos asiakasturvallisuus on välittömästi uhattuna, turvallisuus turvataan heti esimerkiksi muuttamalla työskentelytapaa, järjestämällä lisätukea tai keskeyttämällä vaarallinen toimintatapa. Muiden puutteiden korjaaminen aikataulutetaan niiden vakavuuden mukaan. Esihenkilö seuraa, että sovitut toimet toteutuvat, ja tarkistaa niiden vaikutuksen käytännön työssä yhdessä henkilöstön kanssa. Toimenpiteen toimivuutta arvioidaan myös seuraamalla, toistuuko sama poikkeama tai nouseeko siitä uusia havaintoja asiakkailta, henkilöstöltä tai palvelunjärjestäjältä. Jos riski ei vähene riittävästi, toimenpidettä muutetaan ja sen riittävyys arvioidaan uudelleen. Omavalvonnassa esiin tulleet epäkohdat kirjataan ja viedään käsiteltäviksi niiden kiireellisyyden edellyttämällä tavalla. Esihenkilö vastaa siitä, että asia ei jää pelkän ilmoituksen varaan, vaan sille tehdään ratkaisu, sovitaan korjaavat toimet ja varmistetaan niiden toteutuminen. Vakavat tai palveluyksikössä ratkaisematta jäävät asiat viedään viipymättä yrityksen johdolle ja käsitellään kohdassa 3.3.2 kuvatus ilmoitusmenettelyn mukaisesti.

Riskienhallintaa ja omavalvontaa ohjaavat lisäksi työsuojelun toimintaohjelma, palo- ja pelastussuunnitelma, riskien arviointi, riskienhallinnan suunnittelu sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma.

3.3.2 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

ANNU sosiaalipalveluiden henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan asiakasturvallisuuden riskeistä, epäkohdista, laatupoikkeamista, haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista viipymättä omalle esihenkilölleen tai palveluyksikön vastuuhenkilölle. Ilmoituksen voi tehdä puhelimitse, viestillä, sähköpostitse tai henkilöstölle tarkoitetulla sähköisellä lomakkeella. Kiireellisessä tilanteessa ilmoitus tehdään heti suoraan tavoitettavissa olevalle esihenkilölle tai vastuuhenkilölle. Asiakkaat ja läheiset voivat ilmoittaa havainnoistaan puhelimitse, viestillä, sähköpostitse tai verkkosivujen palautelomakkeella.

ANNU sosiaalipalvelut

Ilmoituksen vastaanottaja arvioi viipymättä tapahtuman vakavuuden, turvaa tarvittaessa asiakkaan tilanteen ja käynnistää korjaavat toimet. Tapahtuma, sen syyt, vaikutukset, päätetyt toimenpiteet ja niiden toteutumisen seuranta kirjataan. Haittatapahtuma käsitellään tarvittaessa asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Tapahtumista saatuja tietoja käytetään toimintatapojen, perehdytyksen ja riskienhallinnan kehittämiseen.

Valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen ilmoitusmenettely: Henkilöstöön kuuluvan sekä vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän saa tehtävässään tietoonsa asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavan epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaja selvittää tilanteen ja huolehtii siitä, että epäkohta tai sen uhka korjataan viivytyksettä. Jos sitä ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle. Myös ilmoituksen tehnyt henkilö voi tehdä ilmoituksen valvontaviranomaiselle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

ANNU sosiaalipalvelut ilmoittaa välittömästi sekä palvelunjärjestäjälle että valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijansa toiminnassa ilmenneistä asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista, asiakas- tai potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista ja vaaratilanteista sekä puutteista, joita ei ole kyetty tai ei kyetä korjaamaan omaoikeudellisin toimin. Ilmoituksen tekemisestä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö yhteistyössä yrityksen johdon kanssa. Ilmoitus tehdään palvelunjärjestäjän ohjeistamaa kanavaa käyttäen sekä valvontaviranomaiselle, joka on vuonna 2026 Lupa- ja valvontavirasto. Ilmoituksen tekeminen ei korvaa välittömiä toimia asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi; korjaustoimia jatketaan ja niiden vaikutusta seurataan ilmoituksen jälkeen. Esihenkilö perehdyttää henkilöstön ilmoitusvelvollisuuteen ja ilmoitusmenettelyyn työsuhteen alussa sekä kertaa menettelyn tarvittaessa. Ilmoitusvelvollisuutta koskeva ohje pidetään henkilöstön saatavilla osana tätä omaoikeudellisuussuunnitelmaa. Asiakkaan tekemän muistutuksen käsittely kuvataan erikseen kohdassa 3.2.4.

Muita ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia ovat:

Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus

ANNU sosiaalipalveluiden työntekijät ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Heillä on myös tietyissä tilanteissa velvollisuus tehdä ennakkoinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää. Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle, joka auttaa lastensuojeluilmoituksen teossa ja on yhteydessä myös palvelun Tilaaajaan.

ANNU sosiaalipalvelut

Tarkemmat ohjeet löytyvät:

Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta:

<https://www.pirha.fi/palvelut/lasten-nuorten-ja-perheiden-palvelut/lapsiperheiden-sosiaalityo-ja-lastensuojelu/lastensuojeluilmoitus#tee-lastensuojeluilmoitus>

Keski-Suomen hyvinvointialueen nettisivuilta: <https://www.hyvaks.fi/palvelumme/ota-yhteytta-lapsiperheen-tuen-tarpeesta-tai-tee-lastensuojeluilmoitus>

Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-lapsille-nuorille-ja-perheille/lastensuojelu/lastensuojeluilmoitus/>

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta:

<https://www.hyaep.fi/palvelu/lastensuojeluilmoitus-ja-sosiaalihuoltolain-mukainen-yhteydenotto/>

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta:

<https://soite.fi/palvelut-ja-yhteys/lasten-nuorten-ja-perheiden-palvelut/lastensuojelu/lastensuojeluilmoitus/>

Velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistuneista rikosepäilyistä

Lastensuojeluilmoituksen tekemiseen velvoitetuilla tahoilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi heidän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus. Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle, joka auttaa rikosilmoituksen teossa ja on myös yhteydessä palvelun Tilaaajaan. Ilmoituksen voi tehdä poliisin sähköisessä asiointipalvelussa: <https://asiointi.poliisi.fi/>

Velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tuen tarpeesta

Jos ANNU sosiaalipalveluiden työntekijä on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tarpeessa, hänen tulee ohjata henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai otettava itse yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle, joka auttaa ilmoituksen teossa ja on myös yhteydessä palvelun Tilaaajaan.

Tarkemmat ohjeet ilmoituksen tekoon löytyvät täältä:

ANNU sosiaalipalvelut

Pirkanmaan hyvinvointialue: https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/huoli-ilmoitus?p%20back_url=%2Fhaku%3Fq%3Dhuoli-ilmoitus&p%20back_url_title=Haku

Keski-Suomen hyvinvointialue: <https://www.hyvaks.fi/huoli-laheisesta>

Pohjanmaan hyvinvointialue:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-tyoikaisille/aikuisten-sosiaalityo/>

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue: <https://www.hyvaep.fi/palvelu/aikuissosiaalityo/>

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue: <https://soite.fi/palvelut-ja-yhteys/paivystys-ja-kiireellinen-apu/sosiaalipaivystys/#Ilmoita-huolesi>

Velvollisuus ilmoittaa iäkkään henkilön palvelutarpeesta

Jos ANNU sosiaalipalveluiden palveluksessa oleva henkilö on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeesta olevasta iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle, joka auttaa ilmoituksen teossa ja on myös yhteydessä palvelun Tilaaajaan.

Tarkemmat ohjeet ilmoituksen tekoon löytyvät täältä:

Pirkanmaan hyvinvointialue: https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/huoli-ilmoitus?p%20back_url=%2Fhaku%3Fq%3Dhuoli-ilmoitus&p%20back_url_title=Haku

Keski-Suomen hyvinvointialue: <https://www.hyvaks.fi/huoli-laheisesta>

Pohjanmaan hyvinvointialue:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-tyoikaisille/aikuisten-sosiaalityo/>

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue: <https://www.hyvaep.fi/palvelu/asiakasohjauspalvelut/>

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue: <https://soite.fi/palvelut-ja-yhteys/ikaihmissen-palvelut/tukea-arkeen/vanhussosiaalityo/>

Velvollisuus ilmoittaa epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa

ANNU sosiaalipalveluiden henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivan henkilön pitää viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa

ANNU sosiaalipalvelut

tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tehdään omalle ANNU sosiaalipalveluiden esihenkilölle, joka on yhteydessä palvelun Tilajaan. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän myös ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Velvollisuus ilmoittaa palo- tai onnettomuusvaarasta

ANNU sosiaalipalveluiden henkilöstöllä on salassapitosäännösten estämättä velvollisuus ilmoittaa alueen pelastusviranomaiselle rakennuksen, asunnon tai muun kohteen ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä. Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle, joka auttaa ilmoituksen teossa ja on myös yhteydessä palvelun Tilajaan. Tarkemmat ohjeet ilmoituksen tekoon löytyvät täältä:

<https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>

Yleinen velvollisuus ilmoittaa suunnitteilla olevasta törkeästä rikoksesta

Rikoslaisissa (luvun 15 pykälä 10) on säädetty, että jokaisen (mukaan lukien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön) pitää ilmoittaa poliisille tai sille, jota vaara uhkaa, jos hän saa tietää suunnitteilla olevasta törkeästä rikoksesta ja jos rikos on vielä estettävissä ilmoituksen tekemisellä. Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle, joka auttaa ilmoituksen teossa ja on myös yhteydessä palvelun Tilajaan. Ilmoituksen voi tehdä poliisin sähköisessä asiointipalvelussa:

<https://asiointi.poliisi.fi/>

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

ANNU sosiaalipalvelut tekee vuosittain työturvallisuuskartoituksen työn riskien ja vaarojen tunnistamiseksi. Kartoitus toteutetaan henkilöstölle kohdistuvalla työturvallisuuskyselyllä. Työturvallisuuskyselyllä selvitetään systemaattisesti työhön liittyviä vaaroja ja riskejä sekä määritetään näiden kokoluokkaa työssä työturvallisuuslain edellyttämällä tavalla henkilöstöä osallistaen. Vuosittainen työturvallisuuskartoitus pohjautuu pääasiallisesti Työturvallisuuskeskuksen materiaaleihin ja suosituksiin. Kartoituksen perusteella laaditaan seuraavaksi vuodeksi kehittämisohjelman erilliselle lomakkeelle vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. Riskien hallinnasta ja arvioinnista, sekä kehittämisohjelman toteutumisesta vastaa Anna Lång, joka on ANNU sosiaalipalveluiden työsuojelupäällikkö ja 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.

Keskeisimmäksi riskiksi työssä on tunnistettu yksin työskentely. Toimikaudella 2024–2025 työturvallisuuskyselyssä korostui toisen kotona tehtävän työn riskit, sillä työ toteutuu asiakkaiden kotiympäristössä ja työ on pääasiallisesti yksin tehtävää työtä. Riskiin pyritään varautumaan hyvällä perehdytyksellä työn erityispiirteisiin, sekä seuraamalla työntekijöiden työvuoron aloitusta ja

ANNU sosiaalipalvelut

lopetusta. Mikäli työntekijä ei päästä työvuoroaan asiakkaalla sovitusti (mobiililaitteen sovellus), työntekijään otetaan yhteys. ANNU sosiaalipalvelut seuraa työturvallisuuteen liittyviä riski- ja tapahtumatilanteita sähköisen järjestelmänsä kautta haitta- ja vaaratilanelomakkeella. Työturvallisuuden kannalta läheltä piti- ja tapaturmatilanteet rekisteröidään järjestelmään ja tilanteet käydään läpi esihenkilön ja työntekijän välillä sekä yhtiön johdossa.

Tietoturvariskien hallitsemiseksi henkilöstöä on muistutettu kirjallisesti yrityksen viestintäkäytänteistä ja perehdytyksen mukaisista ohjeista syksyllä 2025.

3.3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

ANNU sosiaalipalvelut ei käytä toiminnassaan alihankintaa, mutta hyödyntää alihankintaan rinnastettavaa yhteistoimintaa lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoidon ylläpidosta Vivaelo Oy:n kanssa.

3.3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikköön on laadittu erillinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Suunnitelman päivityksestä vastaavat Anna Lång ja Hannele Summanen. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai aina tarvittaessa. Olennaisista muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa.

4. OMAVALVONNAN TOIMINTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan osana perehdytyskoulutusta. Henkilökunta on sitoutunut omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla kaikilla toimistoilla ja yrityksen kotisivuilla www.annu.fi/yritys. Omavalvonnan olennaisista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä sisäisesti.

4.2 Julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma pidetään asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön saatavilla sähköisesti yrityksen verkkosivuilla osoitteessa www.annu.fi. Palveluyksikön vastuhenkilö vastaa suunnitelman ajantasaisuuden seurannasta ja vie tarvittavat muutokset yrityksen johdon hyväksyttäväksi. Suunnitelman sisältö tarkistetaan vähintään vuosittain sekä aina, kun palveluissa,

ANNU sosiaalipalvelut

toimintatavoissa, vastuissa tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavissa olosuhteissa tapahtuu muutos.

Suunnitelman toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista ja vähintään neljän kuukauden välein tehtävää koontia. Seurannassa käydään läpi henkilöstön ja asiakkaiden havainnot, ilmoitetut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet, palvelunjärjestäjiltä saatu palaute sekä aiemmin sovittujen korjaavien toimien toteutuminen ja vaikutus. Havaitulle puutteelle määritellään korjaava toimenpide, vastuuhenkilö ja aikataulu. Kiireelliset asiakasturvallisuuteen vaikuttavat puutteet korjataan viipymättä; muiden toimien toteutumista seurataan, kunnes niiden riittävyys on varmistettu.

Seurannasta laaditaan kirjallinen selvitys vähintään neljän kuukauden välein. Selvityksessä kuvataan keskeiset havainnot, havaitut puutteet, toteutetut ja keskeneräiset korjaavat toimet sekä niiden vaikutukset. Selvitys ja seurannan perusteella omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein yrityksen verkkosivuilla ja muutoksista tiedotetaan henkilöstöä. Seurannan yhteydessä tarkistetaan, että verkkosivuilla on ajantasainen suunnitelmaversio.

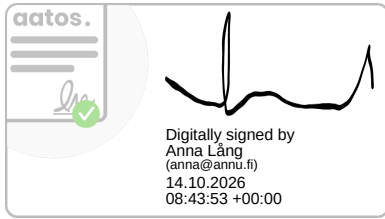
Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa allekirjoituksellaan palveluista vastaava vastuuhenkilö

Paikka ja päiväys

Helsingissä 14.10.2026

Allekirjoitus sähköisesti

Allekirjoitukset



Anna Lång