

**ANNU Group Oy**

ANNU sosiaalipalvelut



**OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024**

**Pohjanmaa (kaikki alueet)**

Päivitys- ja hyväksymisajankohta 30.12.2024

## Sisällysluettelo

1.	JOHDANTO .....	3
2.	SOVELTAMISALA.....	4
3.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ .....	5
3.1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot .....	5
3.1.1	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	6
3.1.2	Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet .....	6
3.1.2	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	12
3.2	Asiakasturvallisuus.....	13
3.2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	13
3.2.2	Vastuu palveluiden laadusta.....	13
3.2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	14
3.2.4	Muistutusten käsittely.....	15
3.2.5	Henkilöstö .....	16
3.2.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta.....	17
3.2.7	Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi.....	17
3.2.8	Toimitilat ja välineet.....	18
3.2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	18
3.2.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	18
3.2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	18
3.2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen.....	19
3.3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	20
3.3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	20
3.3.2	Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....	20
3.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	23
3.3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	23
3.3.5	Valmius ja jatkuvuudenhallinta .....	23
4.	OMAVALVONNAN TOIMINTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....	24
4.1	Toimeenpano .....	24
4.2	Julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen.....	24

## 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 (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvontasuunnitelma>.

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

### 3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

#### 3.1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot

<b>Palveluntuottajan tiedot</b>	ANNU Group Oy (ANNU sosiaalipalvelut) 3345108-6 Pajalahdentie 9 C 65 liiketila 00200 HKI info@annu.fi 044 720 9920 1.2.246.10.33451086.10.0
<b>Palveluyksikön tiedot</b>	ANNU sosiaalipalvelut Koelaitoksenkatu 2 liiketila 2 33180 Tampere info@annu.fi 044 720 9920
<b>Vastuuhenkilö ja yhteystiedot</b>	Anna Lång 050 353 5255 anna@annu.fi

## ANNU sosiaalipalvelut

### 3.1.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut Anna Lång ja Hannele Summanen. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palvelupäällikkö Anna Lång.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljän (4) kuukauden välein, sekä aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu palveluiden laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutoksista tiedotetaan henkilöstöä. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein 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.

#### Tukipalvelut

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

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

## ANNU sosiaalipalvelut

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

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, jota ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa palvelusetelillä. 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. 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.

## ANNU sosiaalipalvelut

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:

### **Neuropsykiatrisen valmennus**

Neuropsykiatrisessa valmennuksessa tuetaan henkilöä hänen omien tavoitteidensa mukaisesti. Lapsen ja nuoren neuropsykiatrisen 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 terveystalon 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 terveystalon 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 terveystalon ammattilainen.

### **Lastensuojelun jälkihuolto**

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:



## ANNU sosiaalipalvelut

### Neuropsykiatrisen valmennus

Neuropsykiatrisessa valmennuksessa tuetaan henkilöä hänen omien tavoitteidensa mukaisesti. Lapsen ja nuoren neuropsykiatrisen 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.

### Tuetut ja valvotut tapaamiset

Valvotuissa ja tuetuissa tapaamisissa mahdollistetaan lapsen ja vanhemman yhdessäolo valvojan seuratussa 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 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

## ANNU sosiaalipalvelut

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.

### **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.

### **Yksityinen lastenhoito**

Tarjoamme ammattitaitoista, asiakkaan kotona tai asiakkaan valitsemissa ympäristöissä toteutettavaa yksityistä lastenhoitoa. Hoitamme on mahdollista tilata perheen avuksi myös nopealla aikataululla ja satunnaiseen tarpeeseen: esimerkiksi vanhempien halutessa

## ANNU sosiaalipalvelut

parisuhdeaikaa, hoitajamme saapuu perheen kotiin hoitamaan perheen lasta siksi aikaa, kun vanhemmat käyvät viettämässä aikaa kahdestaan kodin ulkopuolella.

Hoidamme myös sairaita ja erityistarpeisia lapsia, pois lukien tilanteet, jossa perheessä on tarttuvia virustauteja kuten noro-, Adeno-, rotavirus tai salmonella. Yksityistä lastenhoitoa voi tilata useammalle perheen lapselle yhtä aikaa, kuitenkin niin, että yhden (1) hoitajan valvottavana on korkeintaan neljä (4) alle kouluikäistä lasta yhtä aikaa. ANNU sosiaalipalveluiden yksityisen lastenhoidon palvelut eivät ole varhaiskasvatukseen rinnastettavaa palvelua, eikä yritys tuota perhepäivähoidon palveluita.

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

### Omaishoidon tuki

Omaishoidon vapaa on tarkoitettu sairaan tai vammaisen henkilön hoivan järjestämiseksi omaishoitajan vapaan aikana. Omaishoitotilanteessa läheisen sairaudesta, vammaisuudesta tai muusta erityisestä tarpeesta koitua 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. 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 vammaispalveluissa, lastensuojelun avohuollossa tai jälkihuollossa, nuorten aikuissosiaalityössä tai kotoutumisen edistämisen sosiaalityössä asiakkaana oleville nuorille ja aikuisille, jotka tarvitsevat erityistä tukea. Tuetun asumisen palvelussa valmennamme itsenäiseen elämään, asumiseen ja elämänhallintaan

## ANNU sosiaalipalvelut

sekä yhteiskunnassa toimimiseen. Tuki sisältää esimerkiksi henkilökohtaista käytännön opastusta, ohjausta ja neuvontaa, ohjausta tarpeiden mukaisesti 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.

### 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

#### Asiakaspaikkamäärät Pohjanmaan hyvinvointialueella:

Lapsiperheiden kotipalvelu	40 asiakaspaikkaa
Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut	15 asiakaspaikkaa
Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito	20 asiakaspaikkaa
Perhetyö	20 asiakaspaikkaa
Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta	40 asiakaspaikkaa
Perheoikeudelliset palvelut	15 asiakaspaikkaa
Vammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki	40 asiakaspaikkaa
Kehitysvammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki	10 asiakaspaikkaa
Muu sosiaalihuollon palvelu	20 asiakaspaikkaa
Vammaisten tuettu asuminen	10 asiakaspaikkaa
Kehitysvammaisten tuettu asuminen	10 asiakaspaikkaa
Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen	10 asiakaspaikkaa
Päihdekuntoutujien tuettu asuminen	10 asiakaspaikkaa
lääkäiden kotihoito	20 asiakaspaikkaa

### 3.2 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 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 soimitaan 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 viikoittain työntekijöiden tyytyväisyyttä asiakashallintajärjestelmän kautta toteutettavilla kyselyillä. 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 Anna Långin vastuulla on palvelutoiminnan strateginen johtaminen ja palvelupäällikkö Anna Långin vastuulla 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.

## ANNU sosiaalipalvelut

Palvelumme laatua seurataan laadunvarmistuskäynnein- ja puheluihin. Saadut palautteet käsitellään johtoryhmässä, jossa laaditaan korjaava toimenpidesuunnitelma vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. Johtoryhmä kokoontuu vähintään kerran kuussa, tarvittaessa useamminkin. Olemme pieni ja matalahierarkkinen yritys, joten asiakkaan ja toimitusjohtajan välissä on aina korkeintaan yksi henkilö.

### 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 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 puolivuosittain, sekä aina tarvittaessa. Päivittäminen on palvelutoiminnasta vastaavan Anna Långin 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 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).

#### 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 omatyöntekijä.

#### Asiakkaan kohtelu

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

## ANNU sosiaalipalvelut

### Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

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

ANNU sosiaalipalveluissa ei rajoiteta asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, eikä tehdä rajoitustoimenpiteitä.

### 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.

### 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:

Muiden kuin palvelusetelipalveluiden osalta Anna Lång, 050 353 5255, [anna@annu.fi](mailto:anna@annu.fi)

Pohjanmaan palvelusetelipalveluissa muistutuksen vastaanottaja on Pohjanmaan hyvinvointialue.

Muistutuksen voi tehdä sähköisesti muistutuslomakkeella, joka löytyy osoitteesta:

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

## ANNU sosiaalipalvelut

### Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta: 029 151 5838

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu sosiaalihuollon asiakkaiden neuvominen koskien näiden asemaa ja oikeuksia. Sosiaaliasiamies myös avustaa asiakasta silloin, kun tämä haluaa tehdä muistutuksen koskien kohteluun. 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.

### Kuluttajaneuvonta:

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Mikäli olet tyytymätön saamaasi palveluun, ota ensin yhteyttä yritykseen, jolta olet ostanut palvelun. 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. Pohjanmaan palvelusetelipalveluissa muistutuksen vastaanottaja on Pohjanmaan hyvinvointialue.

### 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



## ANNU sosiaalipalvelut

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.

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:

Palvelupäällikkö 1 kpl

Sote-alan AMK-koulutettu 1 kpl

Lähihoitaja 1 kpl

Henkilökohtainen avustaja, rekrytoidaan tarpeen mukaan

Tukipalvelutyöntekijä, rekrytoidaan tarpeen mukaan

### 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 palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen

## ANNU sosiaalipalvelut

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 ei tavata asiakkaita. Toimitiloihin on laadittu poistumisturvallisuusselvitys.

### 3.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottajalla ei ole lääkinällisiä laitteita. Mikäli asiakkaalla on kotonaan käytössä lääkinällisiä laitteita, vastaa asiakas perehdytyksestä niiden käyttöön. Asiakastyössä käytettävä henkilötietoja sisältävä tietojärjestelmä on hyväksytty Valviran tietojärjestelmärekisteriin. Jokainen työntekijä saa järjestelmän käyttöön 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). ANNU sosiaalipalvelut ei käytä alihankintaa tietojärjestelmien ylläpidossa.

### 3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

ANNU sosiaalipalveluilla vastuulääkäripalvelut järjestetään Vivaelo Oy:n toimesta, joka allekirjoittaa ja päivittää lääkehoitosuunnitelman, sekä huolehtii lääkelupien allekirjoituksesta. Lääkehoidon suunnitelmaa sovelletaan vain niissä palveluissa, joissa siihen veloitetaan (mm. kotihoito).

### 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

## ANNU sosiaalipalvelut

pidettäviä henkilötietoja. Hyväntä 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 sosiaalipalveluiden tietosuojavastaavana toimii:**

Hannele Summanen, [hannele@annu.fi](mailto:hannele@annu.fi), 044 538 1602

### **Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä ohjeistuksista vastaava:**

Anna Lång, [anna@annu.fi](mailto:anna@annu.fi), 050 353 5255 tai Hannele Summanen, [hannele@annu.fi](mailto:hannele@annu.fi), 044 538 1602

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. 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 palvelun laadusta kerätään jatkuvasti vähäisen asiakasmäärän vuoksi. Mikäli asiakasmäärä merkittävästi kasvaa, siirrytään puolivuositain tehtävään asiakastytyväisyyskyselyyn. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan ja palvelun laadun jatkuvaan kehittämiseen. Palautteet käydään läpi osana päivittäisen palvelutoiminnan kokouksessa ja lisäksi johtoryhmän kokouksessa.

### 3.3 Omavalvonnan riskienhallinta

#### 3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskien arviointi yrityksessä on jatkuvaa ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi. 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) tai asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä. 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
- Valmius- jatkuvuudenhallintasuunnitelma

#### 3.3.2 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 701/2023 pykälässä 29 § säädetään palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. 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 sosiaalipalveluiden 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

## ANNU sosiaalipalvelut

epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit puhelimitse, viestillä, sähköpostitse tai nimettömänä kotisivuilta löytyvän palautelomakkeen kautta. Nämä käsitellään yrityksessä mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 5 vuorokauden kuluessa.

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.

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

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnannasta 701/2023 pykälässä 29 § säädetään palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Ohjeet muistutuksen tekemiseen löytyvät kappaleesta: 3.2.4 Muistutusten käsittely.

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 ennakollinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää. Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle, joka auttaa lastensuojeluilmoituksen teossa ja on yhteydessä myös palvelun Tilaaajaan. Tarkemmat ohjeet löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta:  
<https://www.luvn.fi/fi/palvelut/perhekeskus/lastensuojelu>.

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

## ANNU sosiaalipalvelut

hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi heidän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus. Ilmoitus tehdään omalle esihenkilölle, joka auttaa rikosilmoituksen teossa ja on myös yhteydessä palvelun Tilaajaan. 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 Tilaajaan. Tarkemmat ohjeet ilmoituksen tekoon löytyvät täältä: <https://www.luvn.fi/fi/huoli-ilmoitus>.

Velvollisuus ilmoittaa iäkkään henkilön palvelutarpeesta

Jos ANNU sosiaalipalveluiden palveluksessa oleva henkilö on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä 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 Tilaajaan. Tarkemmat ohjeet ilmoituksen tekoon löytyvät täältä: <https://www.luvn.fi/fi/huoli-ilmoitus>.

Velvollisuus ilmoittaa epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa

ANNU sosiaalipalveluiden henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivan henkilön pitää viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tehdään omalle ANNU sosiaalipalveluiden esihenkilölle, joka on yhteydessä palvelun Tilaajaan. 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 Tilaajaan. Tarkemmat ohjeet ilmoituksen tekoon löytyvät täältä: <https://www.luvn.fi/fi/palvelut/ilmoitus-paloturvallisuus-tai-onnettomuusriskista-pelastuslaitokselle>.

## ANNU sosiaalipalvelut

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 Tilaaajaan. Ilmoituksen voi tehdä Poliisin sähköisessä asiointipalvelussa: <https://asiointi.poliisi.fi/>

### 3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Arvioimme vuosittain marraskuussa työolosuhteiden ja toimintatapojen riskit ja ongelmat erillisellä arviointilomakkeella. Arvioinnin perusteella laadimme seuraavaksi vuodeksi kehittämisohjelman erilliselle lomakkeelle vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. Yritys on uusi ja riskien hallinnan arviointi tehdään ensimmäistä kertaa marraskuussa 2024. Tuolloin laaditaan ensimmäisen kerran myös kehittämisohjelma, joka tarkastetaan ja päivitetään seuraavan vuoden marraskuun arvioinnin yhteydessä. Riskien hallinnasta ja arvioinnista, sekä kehittämisohjelman toteutumisesta vastaa 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.

Keskeisimmäksi riskiksi on tunnistettu yksin työskentely. Riskiin pyritään varautumaan hyvällä perehdytyksellä, sekä seuraamalla työntekijöiden työvuoron aloitusta ja lopetusta. Mikäli työntekijä ei päästä työvuoroaan asiakkaalla sovitusti (mobiililaitteen sovellus), työntekijään otetaan yhteys.

### 3.3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

ANNU sosiaalipalvelut ei käytä toiminnassaan alihankintaa.

### 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](http://www.annu.fi/yritys). Omavalvonnan olennaisista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä sisäisesti.

### 4.2 Julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen

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).

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu palveluiden laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutoksista tiedotetaan henkilöstöä. Omavalvontasuunnitelman seurannasta tehdään erillinen selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yrityksen www-sivuilla.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa allekirjoituksellaan palveluista vastaava vastuuhenkilö-**

Paikka ja päiväys

Helsingissä 30.12.2024

Allekirjoitus sähköisesti



# Allekirjoitukset

---

Anna Lång, ANNU  
sosiaalipalvelut