



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	4
2. Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot.....	5
2.1 Toiminta-ajatus	5
2.1.1 Palvelutarjonta.....	5
2.1.2 Palvelun hankinnan toteutustavat.....	5
2.2 Toimintaperiaatteet	6
2.3 Arvot.....	6
3. Asiakasturvallisuus ja laadulliset edellytykset.....	7
3.1 Henkilöstö	8
3.1.1 Johtamisjärjestelmä.....	9
3.1.2 Perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen.....	9
3.3 Lääketieteelliset laitteet ja tarvikkeet	10
3.4 Lääkehoito.....	11
3.5 Asiakkaan asema ja oikeudet	12
3.5.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus	12
3.5.2 IMO-toimintamalli ja imo-vastaava.....	12
3.5.3 Rajoitustoimenpiteiden käyttö.....	13
3.5.4 Seuranta ja arviointi.....	14
3.5.6 Monialaisen yhteistyön kuvaus.....	15
3.6 Riskienhallinta	16
4. Toiminnan jatkuvuus ja kriisinhallintasuunnitelma.....	18
4.1 Kriisitilanteiden hallinta	19
4.1.1 Viestintä kriisitilanteissa	19
5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely	20
5.1 Tietoturvapoikkeama.....	21
6. Asiakaspalaute ja muistutukset	22
6.1 Muistutukset	22
6.2 Sosiaaliasiavastaava.....	23
7. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja päivittäminen	23
8. Allekirjoitukset	23

LIITE 2 -VANHUSPALVELUT	26
1. Palvelun erityispiirteet.....	26
2. Tyypilliset riskit.....	26
1. Kaatumiset ja tapaturmat.....	26
2. Muistisairauksiin liittyvät riskit	26
3. Ravitsemus ja nesteytys.....	26
4. Lääkitysturvallisuus.....	26
5. Psykykinen ja sosiaalinen hyvinvointi	26
3. Riskienhallinta	27
1. Kaatumisriskin hallinta.....	27
2. Muistisairaiden turvallisuus.....	27
3. Ravitsemus ja nesteytys.....	27
4. Lääkitysturvallisuuden varmistaminen	27
LIITE 3- LAPSIPERHEPALVELUT	28
1. Palvelun erityispiirteet.....	28
2. Tyypilliset riskitekijät.....	28
1. Lapsen turvallisuuteen liittyvät riskit.....	28
2. Kehitykseen ja hyvinvointiin liittyvät riskit.....	28
3. Vanhemmuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvät riskit	28
4. Lapsen käyttäytymiseen liittyvät riskit.....	29
5. Tietoturva ja yksityisyys.....	29
3. Riskienhallinta	29
1. Lapsen turvallisuuden varmistaminen	29
2. Kehityksen ja hyvinvoinnin seuranta	29
3. Vanhemmuuden ja vuorovaikutuksen tukeminen	29
4. Lapsen käyttäytymisriskien hallinta.....	30
5. Tietoturva ja yksityisyys.....	30

1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

1.1 Palveluntuottajan tiedot

Tiedot	Sisältö
Palveluntuottaja	ArjenSiivet Oy
Y-tunnus	3564933-6
Osoite	Iivantamäenkatu 13, 33700 Tampere
Puhelin	044 7557005
Virallinen sähköposti	Info@arjensiivet.fi
Vastuuhenkilö	Toimitusjohtaja Marjo Jääskö

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Tiedot	Sisältö
Palveluyksikön nimi	ArjenSiivet Oy
Osoite	Iivantamäenkatu 13, 33700 Tampere
Puhelin	044 7557005
Sähköposti	info@arjensiivet.fi
Verkkosivut	www.arjensiivet.fi
Palveluyksikön vastuuhenkilöt	Toimitusjohtaja Marjo Jääskö marjo.jaasko@arjensiivet.fi Puh. 044 7557003 Palveluvastaava Reetta Muhujärvi reetta.muhujarvi@arjensiivet.fi Puh. 044 7557004 Palveluvastaava Eveliina Kinnala eveliina.kinnala@arjensiivet.fi Puh. 044 7557006
Toimintayksikön kuvaus	Palvelut tuotetaan pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Yrityksellä ei ole erillisiä toimitiloja.

2. Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot

2.1 Toiminta-ajatus

ArjenSiipien toiminnan tavoitteena on tarjota laadukkaita ja asiakaslähtöisiä sosiaalipalveluja kehitysvammaisille, ikäihmisille, lapsiperheille sekä muille tukea tarvitseville ihmisille ja heidän perheilleen. Mahdollisuuksien mukaan hoidamme myös kotiin jäävät sisarukset huoltajien poissa ollessa. Toimimme asiakkaiden kotona tai muussa asiakkaan osoittamassa paikassa. Toimimme valtakunnallisesti. Toimintamme perustuu asiakkaan tarpeisiin ja vahvaan ammatilliseen osaamiseen. Meillä on mahdollisuus tukea eri elämäntilanteissa olevia asiakkaita vauvasta vaariin. Laaja koulutuspohjamme ja monipuolinen työkokemuksemme mahdollistavat yksilöllisen tuen tarjoamisen juuri siellä, missä tukea tarvitaan.

ArjenSiipien toiminnan lähtökohtana on yksilöiden ja perheiden kokonaisvaltainen tukeminen eri elämäntilanteissa. Tavoitteenamme on tarjota yksilöllisiä ja joustavia palveluja, jotka mukautuvat asiakkaan tarpeisiin ja vahvistavat arjen hallintaa sekä elämänlaatua. Uskomme ennaltaehkäisevän työn merkitykseen ja haluamme olla mukana tukemassa asiakkaita jo varhaisessa vaiheessa, ennen kuin haasteet kasautuvat.

2.1.1 Palvelutarjonta

- Omaishoidon tukipalvelut (lyhytaikainen huolenpito asiakkaan kotona, muutamasta tunnista useaan vuorokauteen)
- Vammaisten kotihoito
- Lastenhoitopalvelut kotona tai muussa järjestetyssä tilassa
- Ikäihmisten hoivapalvelut (päivittäinen apu, lääkehoito)
- Henkilökohtainen apu
- Loma-ajan hoito vammaispalvelun asiakkaille

2.1.2 Palvelun hankinnan toteutustavat

- Hyvinvointialueiden ostopalvelut
- Palveluseteli
- Maksusitoumus
- Itse maksavat asiakkaat

2.2 Toimintaperiaatteet

Toimintamme perustuu kunnioittavaan kohtaamiseen, jossa jokainen ihminen kohdataan yksilönä. Edistämme osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, jossa asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja kokea olevansa yhteiskunnan jäsen. ArjenSiivet Oy haluaa olla turvallinen ja luotettava kumppani niin asiakkailleen kuin heidän läheisilleenkin, ja toimia läpinäkyvästi ja pitkäjänteisesti yhdessä myös palvelun tilaajatahojen kanssa.

Tärkeimpänä tavoitteenamme on parantaa arjen laatua ja tehdä siitä helpompaa ja merkityksellisempää – vauvasta vaariin. Kuljemme asiakkaidemme rinnalla elämän eri vaiheissa, tarjoten tukea, turvaa ja mahdollisuuden elää mahdollisimman täyttä elämää. Asiakasmäärä ei ole määritelty, asiakkaita voidaan palvella käytettävissä olevien resurssien mukaan.

2.3 Arvot

Ihminen ensin – ihmisarvon kunnioittaminen ja itsemäärääminen

Meille jokainen ihminen on arvokas ja ainutlaatuinen. Kunnioitamme jokaisen oikeutta tulla kuulluksi, tehdä omat valintansa ja elää omannäköistä elämää. Kohtaamme asiakkaamme, omaiset ja yhteistyökumppanit aidosti, arvostaen ja yksilöllisesti – ihminen ihmiselle.

Toimintamme perustuu siihen, että asiakkaan ääni tulee kuuluviin ja hänen itsemääräämisoikeuttaan tuetaan kaikissa tilanteissa. Kun asetamme ihmisen etusijalle, syntyy luottamus ja hyvinvointi, jotka kantavat pitkälle. Arvostava kohtaaminen, kuunteleminen ja asiakkaan osallisuus näkyvät päivittäisessä työssämme ja ovat keskeinen osa laadukasta palveluamme.

Luotettavuus ja vastuullisuus

Toimimme lupaustemme mukaisesti – turvallisesti, läpinäkyvästi ja vastuullisesti. Asiakkaamme voivat luottaa siihen, että teemme työmme heidän parhaakseen ja yhteisiä arvoja kunnioittaen. Kannamme vastuun teoistamme, työn laadusta ja yhteiskunnallisesta vaikutuksestamme. Luotettavuus näkyy arjessa rehellisyytenä, johdonmukaisuutena ja huolenpitona. Sitoudumme noudattamaan lakeja, viranomaisohjeita ja hyvää ammattieettistä toimintatapaa. Vastuullisuus tarkoittaa meille myös sitä, että seuraamme ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti asiakkaiden, henkilöstön ja yhteistyötahojen palautteen pohjalta.

Kokemusperäinen ammatillisuus

Osaamisemme juuret ovat vuosien kokemuksessa, koulutuksessa ja elämän oppikoulussa. Yhdistämme käytännön ymmärryksen ja ammatillisen tiedon, jotta voimme kohdata jokaisen asiakkaan viisaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Kasvatamme osaamistamme jatkuvasti –kouluttautumisen lisäksi opimme uutta asiakkailta, kollegoilta ja arjen tilanteista. Meille ammattitaito on muutakin kuin tietoa ja taitoa – se on sydämellistä vastuunkantoa ja välittämistä.

Kokemusperäinen ammatillisuus näkyy työn laadussa, rauhallisessa läsnäolossa ja kyvyssä kohdata ihminen kokonaisvaltaisesti. Tämän kautta varmistamme, että palvelumme on turvallista, laadukasta ja asiakkaan tarpeisiin aidosti vastaavaa.

3. Asiakasturvallisuus ja laadulliset edellytykset

ArjenSiivet Oy:n toiminnan keskiössä on asiakasturvallisuus, joka tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä ja periaatteita, joilla ehkäistään asiakkaisiin kohdistuvia haittoja, vaaratilanteita ja epäasianmukaista kohtelua. Turvallisuus käsittää sekä fyysisen, psyykkisen että sosiaalisen turvallisuuden, ja sen varmistaminen on koko henkilöstön yhteinen vastuu, joka takaa asiakkaan hyvinvoinnin.

Fyysisellä turvallisuudella tarkoitetaan asiakkaan terveyden ja kehon koskemattomuuden suojaamista. Tämä sisältää turvallisen toimintaympäristön, kaatumis- ja tapaturmariskien ehkäisyn, oikeanlaisen avustamisen ja ergonomian, lääkitysturvallisuuden, hygienian sekä sen, että asiakasta ei altisteta fyysiselle väkivallalle, vaarallisille tilanteille tai laiminlyönnille.

Psyykkinen turvallisuus tarkoittaa, että asiakas voi kokea olonsa rauhalliseksi, arvostetuksi ja kuulluksi. Psyykkisesti turvallinen palveluympäristö tukee asiakkaan tunne-elämää, itsemääräämisoikeutta ja omanarvontuntoa. Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, hänen toiveitaan ja tunteitaan kuunnellaan ja vuorovaikutus on ennakoivaa, selkeää ja turvallista. Psyykkisen turvallisuuden puutteita ovat esimerkiksi pelko, häpäisy, uhkailu, epäasiallinen kohtelu tai turvattomuuden tunne.

Sosiaalisella turvallisuudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta tulla kohdatuksi tasavertaisena, ilman syrjintää, häirintää tai eristämistä. Sosiaalinen turvallisuus sisältää luottamuksellisen, ammatillisen ja oikeudenmukaisen vuorovaikutuksen työntekijöiden ja asiakkaan välillä sekä mahdollisuuden osallistua arjen toimintoihin ja sosiaalisiin suhteisiin asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti. Asiakasta ei jätetä yksin, sivuun tai sosiaalisen tuen ulkopuolelle, vaan hänen sosiaalista hyvinvointiaan tuetaan aktiivisesti.

Asiakkaiden turvallisuus perustuu yksilölliseen suunnitteluun, asiakkaan tuntemiseen ja jatkuvaan yhteistyöhön omaisten sekä muiden palvelutahojen kanssa. Henkilöstö arvioi ja

seuraa turvallisuutta päivittäisessä työssään. Asiakkaan kommunikointitavat kartoitetaan ja huomioidaan kaikessa toiminnassa, jotta vuorovaikutus on selkeää, ja asiakkaan tahto sekä tarpeet ymmärretään oikein. Tavoitteena on, että asiakas voi elää turvallista, arvokasta ja mahdollisimman omannäköistä elämää omassa kodissaan.

Yrityksen toiminnan laadulliset edellytykset muodostuvat ammattitaitoisesta henkilöstöstä, selkeistä toimintamalleista, asianmukaisista työvälineistä ja avoimesta viestinnästä asiakkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Laadunhallinta perustuu jatkuvaan kehittämiseen, asiakaspalautteen hyödyntämiseen sekä lainsäädännön ja viranomaisten ohjeiden noudattamiseen.

Omavalvontasuunnitelma toimii ArjenSiivet Oy:n käytännön työvälineenä ja ohjenuorana, joka tukee henkilöstöä toimimaan vastuullisesti ja ammattietiikan mukaisesti. Samalla se tarjoaa asiakkaille ja viranomaisille läpinäkyvän kuvan yrityksen toiminnan turvallisuudesta ja laadusta. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden luottamusta ja turvata heidän hyvinvointinsa jokaisessa arjen kohtaamisessa. Omavalvontasuunnitelma on osa yrityksen jatkuvaa laadunhallintaa ja sitä päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa olennaisesti.

3.1 Henkilöstö

Henkilöstön ammattioikeudet tarkistetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki) ennen työsuhteen alkamista. Näin varmistetaan, että työntekijällä on tehtävään vaadittava laillistus ja ammatillinen kelpoisuus. Kaikkien työntekijöiden tulee esittää rikosrekisteriote.

Kaikilta työntekijöiltä edellytetään seuraavat voimassa olevat todistukset ja rokotukset:

- EA1-koulutus (ensiapu 1)
- Hygieniapassi
- MPR-rokote (tuhkarokko, sikotauti, vihurirokko)
- Vesirokkorokote tai sairastettu tauti
- Kausi-influenssarokotus (suositeltava)
- Love, lääkelaskut ja PKV suoritettuna

Näillä varmistetaan henkilöstön valmius toimia turvallisesti ja terveysturvallisesti asiakkaiden kanssa. Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään, sen laadusta ja vaikutuksista asiakkaan turvallisuuteen.

Henkilöstön kuuluu

- Sosionomi YAMK/kehitysvammaistenohjaaja
- Sosionomi AMK / lähihoitaja
- Sairaanhoidtajaa (AMK) / lähihoitaja
- Koulutetut työntekijät

3.1.1 Johtamisjärjestelmä

Arjen Siivet Oy:n toiminta perustuu selkeään ja vastuulliseen johtamisjärjestelmään, joka varmistaa palvelujen laadun, turvallisuuden ja jatkuvan kehittämisen. Yrityksen johtamisesta vastaa toimitusjohtaja Marjo Jääskö, joka johtaa yhtiön kokonaisvaltaista toimintaa ja vastaa strategisesta suunnittelusta, taloudesta, viranomaisyhteistyöstä sekä omavalvonnan ja laatujärjestelmän toteutumisesta.

Yrityksen operatiivisesta toiminnasta ja palveluiden käytännön johtamisesta vastaavat palveluvastaavat Reetta Muhujärvi ja Eveliina Kinnala. Heidän tehtävänä on varmistaa, että palvelut toteutetaan lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja yrityksen arvojen mukaisesti. Palveluvastaavien tehtävänä myös huolehtia henkilöstön ohjauksesta, työnjaosta, perehdyttämisestä, laadunvalvonnasta sekä asiakasturvallisuuden toteutumisesta kaikissa palveluissa.

Johtamisjärjestelmä perustuu avoimeen viestintään, yhteistyöhön ja jatkuvaan arviointiin. Toimintaa kehitetään säännöllisten johtoryhmäpalaverien, henkilöstöpalaverien ja omavalvontaraporttien pohjalta. Päätöksenteossa painotetaan asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä, ja toiminnan tavoitteena on laadukas, turvallinen ja asiakaslähtöinen palvelukokonaisuus.

Toimitusjohtaja ja palveluvastaavat tekevät tiivistä yhteistyötä varmistaakseen, että palveluyksikkö toimii yhdenmukaisesti ja että omavalvontasuunnitelman periaatteet toteutuvat käytännön työssä. Vastuut, valtuudet ja tiedonkulku on määritelty selkeästi, mikä mahdollistaa tehokkaan ja läpinäkyvän johtamisen koko organisaatiossa.

3.1.2 Perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen

Uusille työntekijöille järjestetään yksilöllinen perehdytys huomioiden työntekijän kokemus ja osaaminen. Perehdytyksen tavoitteena on varmistaa, että työntekijä tuntee organisaation toimintaperiaatteet ja osaa toimia turvallisesti sekä asiakkaiden että työyhteisön näkökulmasta. Perehdytyksessä hyödynnetään teknisiä ratkaisuja, kuten puhelinta ja Teams-palavereita, jotka mahdollistavat joustavan ja tehokkaan perehdytyksen toteuttamisen. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu koko henkilöstölle ja toimii osana perehdytystä. Perehdytysmateriaaliin sisältyy myös lääkehoitosuunnitelma, jatkuvuus- ja kriisinhallintasuunnitelma, tietoturvasuunnitelma sekä tietosuojaseloste.

Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan esimerkiksi lääkehoidon, asiakasturvallisuuden ja erityisasiakasryhmien osalta, jotta henkilöstön osaaminen pysyy ajan tasalla ja vastaa palvelun vaatimuksia. Henkilöstön vastuulla on kertoa esihenkilölle, mikäli kokee puutteita omassa osaamisessaan.

3.2 Hygienia ja infektioiden torjunta

ArjenSiipien toiminnassa korostetaan hyvää hygieniakäytäntöä ja infektioiden torjuntaa kaikissa palveluissa. Tavoitteena on turvata asiakkaiden ja työntekijöiden terveys, ehkäistä tartuntatautien leviämistä sekä ylläpitää turvallinen ja terveellinen palveluympäristö asiakkaiden kodeissa.

Jokainen työntekijä noudattaa hyvää käsihygieniaa pesemällä kätensä. Työntekijät huolehtivat omasta hygieniastaan. Tarpeettomat korut, kellot ja rakennekynnet eivät kuulu hoitotyöhön, sillä ne vaikeuttavat usein käsien puhdistusta. Asiakkaan kotona toimitaan hänen yksityisyyttään kunnioittaen ja huolehditaan yleisestä siisteydestä sekä turvallisesta toimintaympäristöstä.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos hänellä on tartuntatauti tai hengitystieinfektio, joka voi vaarantaa asiakkaan terveyttä. Tarvittaessa työntekijä jää kotiin oireiden ajaksi. Suojaimia, kuten kertakäyttökäsineitä, suu-nenäsuojusta ja suojatakia tai esiliinaa, käytetään tilanteen ja asiakkaan hoidon tarpeen mukaan. ArjenSiivet hankkii työntekijöille tarvittavat suojavarusteet tai työntekijät voivat käyttää myös asiakkaiden hankkimia suojavarusteita.

Jos hygieniaturvallisuudessa havaitaan puutteita tai syntyy tartuntatautiepäily, työntekijän tulee ilmoittaa siitä viipymättä esihenkilölle. Hygienia- ja infektiotilanteiden toteutumista seurataan osana omavalvontaa, ja mahdolliset poikkeamat käsitellään välittömästi. Tilanteet käsitellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti kuukausipalaverissa, ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä, kuten lisäperehdytystä tai ohjeistusten päivittämistä.

Hygieniavastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja Marjo Jääskö puh. 044 7557003.

3.3 Lääketieteelliset laitteet ja tarvikkeet

ArjenSiivet tuottaa kotiin vietäviä sosiaalipalveluita, joissa asiakkaan hoito ja arjen tuki toteutetaan pääasiassa asiakkaan omassa kodissa ja hänen omilla laitteillaan ja välineillään. Yrityksen henkilöstö ei käytä omia tai yrityksen omistamia lääketieteellisiä laitteita asiakkaan kotona, vaan työntekijät hyödyntävät asiakkaan käytössä olevia, hänelle hankittuja tai määrättyjä apuvälineitä ja hoitolaitteita asiakkaan tarpeen mukaan.

Työntekijät käyttävät asiakkaan omia laitteita vain silloin, kun se on tarpeellista ja osa sovittua palvelua, ja he varmistavat aina ennen käyttöä, että laite on ehjä ja turvallinen.

Mikäli työntekijä havaitsee laitteen käytössä turvallisuusriskejä, hän keskeyttää laitteen käytön välittömästi ja ilmoittaa asiasta asiakkaalle, omaiselle tai tarvittaessa hoitovastuussa olevalle taholle. ArjenSiipien henkilöstö ei suorita lääketieteellisten laitteiden huoltoa, vaan vastuu laitteiden kunnossapidosta ja huolloista kuuluu asiakkaalle tai laitteen hänelle luovuttaneelle taholle.

Kaikki työntekijät noudattavat varovaisuusperiaatetta ja käyttävät laitteita vain omien ammatillisten valmiuksiensa ja toimivaltuuksiensa rajoissa. Asiakkaan läheiset tai kollegat voivat perehdyttää henkilöstöä laitteiden käytöstä. Jos asiakkaan käyttämä laite aiheuttaa vaaratilanteen, työntekijä toimii tilanteen hallitsemiseksi välittömästi ja tekee tarvittaessa ilmoituksen asiakkaan omaisille ja esihenkilölle.

3.4 Lääkehoito

Yksikössä noudatetaan erillistä lääkehoitosuunnitelmaa, joka on laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) sekä Valviran ohjeistuksen mukaisesti. Suunnitelma sisältää menettelytavat lääkehoidon toteuttamiseen, turvalliseen säilyttämiseen, jakamiseen ja seurannan järjestämiseen.

Periaatteet

- Lääkehoitoa toteuttavat vain ne työntekijät, joilla on tehtävään vaadittava koulutus, osaaminen ja kirjallinen lupa.
- Henkilöstön lääkehoidon osaamista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.
- Lääkepoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään, ja ne käsitellään henkilöstön kanssa kuukausipalaverissa toimintatapojen kehittämiseksi.
- Lääkepoikkeamat välitetään vastuulääkärin tiedoksi kerran vuodessa.
- Asiakkaan lääkehoito perustuu aina lääkemääräykseen, ja sen toteutumisesta vastataan yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.
- Henkilöstön tehtävänä on perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan ja noudattaa sitä työssään

Vastuut

- ArjenSiivissä lääkehoitosuunnitelmasta vastaa toimitusjohtaja ja sairaanhoitaja Marjo Jääskö, ja sen arvioi ja hyväksyy palvelusopimuksen mukaisesti vastuulääkäri Esti Laakso.
- Työntekijöiden lääkeluvat hyväksyy vastuulääkäri Esti Laakso.
- Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina tarvittaessa.

Lääkevastaava sairaanhoitaja Marjo Jääskö
marjo.jaasko@arjensiivet.fi
Puh. 044 7557003

3.5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää, turvallista ja tarpeitaan vastaavaa palvelua. Palveluyksikkömme toiminnan lähtökohtana on asiakkaan ihmisarvon, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden kunnioittaminen. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, ja palvelumme tavoitteena on tukea hänen mahdollisuuksiaan tehdä päätöksiä omista asioistaan turvallisesti ja yksilöllisesti.

3.5.1. Asiakkaan itsemääräämisoikeus

ArjenSiivet kunnioittaa jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikessa toiminnassa. Asiakkaalla on oikeus päättää omista asioistaan, osallistua häntä koskevaan päätöksentekoon ja vaikuttaa saamansa palvelun sisältöön ja toteutustapaan. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan aina yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai laillisen edustajansa kanssa. Asiakkaan mielipiteet, toiveet ja tarpeet ohjaavat palvelun suunnittelua ja toteutusta. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi omalla kielellään ja ilmaisutavallaan. Tarvittaessa käytetään vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja, kuten kuvia, viittomia tai muita asiakkaalle soveltuvia menetelmiä. Henkilöstömme tukee asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista aktiivisesti kaikissa palvelutilanteissa. Asiakkaan tahtoa ja mielipiteitä kunnioitetaan, vaikka ne poikkeaisivat henkilöstön näkemyksistä, kunhan asiakas ei vaaranna omaa tai muiden turvallisuutta.

Mikäli asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt, työntekijä selvittää hänen tahtonsa ja toimintakykyään tukevat keinot yhdessä omaisten tai edunvalvojan kanssa. Kaikessa toiminnassa edetään vähimmän puuttumisen periaatteella.

Jokainen työntekijä vastaa omassa työssään asiakkaan oikeuksien toteutumisesta. Asiakkaan oikeuksien toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteiden ja työntekijöiden havaintojen pohjalta kuukausipalavereissa. Jos toiminnassa havaitaan tilanteita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeus ei ole toteutunut riittävästi, toimintaa kehitetään välittömästi.

3.5.2 IMO-toimintamalli ja imo-vastaava

ArjenSiivissä itsemääräämisoikeuden toteutumista ja sen kehittämistä ohjaa IMO-työryhmä, joka vastaa toimintatapojen seurannasta, arvioinnista ja henkilöstön ohjauksesta

IMO-työryhmän tehtävänä on:

- arvioida ja kehittää itsemääräämisoikeuden toteutumista palveluissa,
- käsitellä tilanteita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen on ollut haastavaa,

- ohjata ja kouluttaa henkilöstöä IMO-asioissa,
- varmistaa, että kaikessa toiminnassa edetään asiakkaan oikeuksia ja turvallisuutta kunnioittaen.

IMO-työryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin

ArjenSiivet on nimennyt IMO-yhdyshenkilöksi Eveliina Kinnalan. Hän vastaa imo-työryhmän koollekutsumisesta ja toimii henkilöstön tukena ja yhteyshenkilönä arjen tilanteissa.

IMO-yhdyshenkilön tehtävät ovat:

- ohjata työntekijöitä asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisessa,
- arvioida ja keskustella henkilöstön kanssa tilanteista, joissa asiakkaan tahto tai turvallisuus aiheuttaa ristiriitoja,
- välittää tietoa IMO-työryhmälle kehittämistarpeista ja havainnoista
- IMO-yhdyshenkilö seuraa lainsäädännön muutoksia ja varmistaa, että yrityksen käytännöt ovat aina ajan tasalla ja lainmukaisia.

Imo-yhdyshenkilö:

Eveliina Kinnala

eveliina.kinnala@arjensiivet.fi

Puh. 044 7557006

3.5.3 Rajoitustoimenpiteiden käyttö

Palveluissamme ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Toiminta perustuu aina vapaaehtoisuuteen, luottamukseen ja yhteistyöhön. Mahdollisissa haastavissa tilanteissa henkilöstö käyttää ammatillisia vuorovaikutustaitoja, ennakointia ja rauhoittavia toimintamalleja asiakkaan turvallisuuden turvaamiseksi ilman fyysisiä, kemiallisia tai psyykkisiä rajoitteita. Jos asiakkaan käyttäytyminen aiheuttaa huolta turvallisuudesta, asia arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai edunvalvojansa kanssa, ja sovitaan keinoista tilanteen hallintaan ilman rajoituksia. Tavoitteena on aina turvallisuuden varmistaminen ilman rajoituksia, asiakkaan ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Jos asiakkaan käyttäytymisessä ilmenee tilanteita, joissa turvallisuus vaarantuu:

1. Työntekijä rauhoittaa tilanteen vuorovaikutuksen ja läsnäolon keinoin.
2. Tarvittaessa kutsutaan apuun toinen työntekijä tai yhteistyötaho (esim. omaiset, kotihoito, viranomaiset).
3. Tilanteesta tehdään kirjallinen raportti Nursebuddy asiakastietojärjestelmään, ja se käsitellään IMO-työryhmässä, jotta voidaan arvioida jatkossa tarvittavia tukitoimia.

3.5.4 Seuranta ja arviointi

Jokainen työntekijä vastaa omassa työssään asiakkaan oikeuksien ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

Asiakkaiden oikeuksien toteutumista seurataan säännöllisesti:

- asiakaspalautteilla
- työntekijöiden havaintojen pohjalta
- kuukausipalaverien perusteella

IMO-työryhmä arvioi havaintoja ja tekee tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä, jotta itsemääräämisoikeus toteutuu kaikissa tilanteissa parhaalla mahdollisella tavalla.

3.5.5 Palvelusuunnitelma

Asiakkaan saaman palvelun luonteesta ja tilaajan edellytyksistä riippuen asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- tai hoitosuunnitelma. Asiakkaalle tehdään myös palvelun toteuttamissuunnitelma, joka tallennetaan kanta järjestelmään. Mikäli asiakas käyttää palveluseteliä, tehdään lisäksi kirjallinen sopimus palvelusetelilain mukaisesti.

Suunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina, kun asiakkaan toimintakyvyssä, elämäntilanteessa tai palvelutarpeessa tapahtuu muutoksia. Päivityksestä vastaa asiakkaan vastuhenkilö yhdessä muun henkilöstön kanssa.

Henkilöstö sitoutuu toimimaan asiakkaalle laaditun suunnitelman mukaisesti. Suunnitelmien toteutumista seurataan jatkuvasti asiakastyön yhteydessä, ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

3.5.6 Monialaisen yhteistyön kuvaus

ArjenSiivet tekee asiakkaan palvelukokonaisuuden turvaamiseksi yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden sekä asiakkaan läheisten kanssa. Yhteistyön tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan palvelut muodostavat toimivan ja hänen tarpeitaan vastaavan kokonaisuuden. Monialaisessa yhteistyössä yhteistyötahoja voivat olla esimerkiksi hyvinvointialueen sosiaalipalvelut, kotihoito, terveydenhuolto, kuntoutuspalvelut, mahdolliset muut palveluntuottajat, sekä asiakkaan omaiset ja läheiset. Monialainen yhteistyö tukee palvelujen laatua, jatkuvuutta ja turvallisuutta sekä varmistaa, että asiakkaan yksilölliset tarpeet tulevat huomioiduiksi palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan asiakkaan suostumuksella ja voimassa olevaa tietosuoja- ja salassapitolainsäädäntöä noudattaen. Tiedonkulkua varmistetaan tarvittaessa yhteydenpidolla, asiakaspalavereilla sekä palvelusuunnitelman mukaisella yhteistyöllä eri toimijoiden välillä. ArjenSiivet huolehtii siitä, että asiakkaan palvelujen toteuttamisessa huomioidaan muiden palveluntuottajien antama tuki ja että palvelut täydentävät toisiaan asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden varmistamiseksi.

ArjenSiivet osallistuu tarvittaessa asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen yhteistyössä asiakkaan ja palveluista vastaavan viranomaisen kanssa. Yritys huolehtii siitä, että asiakkaan palvelujen toteutus on suunnitelman mukaista ja että mahdolliset muutostarpeet asiakkaan tilanteessa tuodaan viivytyksettä palveluista vastaavan tahon tietoon.

Yrityksen henkilöstö on tietoinen yhteistyökäytännöistä ja velvollinen toimimaan yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa asiakkaan edun mukaisesti. Tarvittaessa henkilöstö ohjaa asiakkaan muiden palvelujen piiriin tai ottaa yhteyttä asiakkaan tilanteesta vastaavaan viranomaiseen. Näin varmistetaan, että asiakkaan palvelukokonaisuus on tarkoituksenmukainen ja että mahdolliset tuen tarpeen muutokset huomioidaan ajoissa.

Omaisten ja läheisten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeä osa toimintaa. Asiakkaan suostumuksella ArjenSiivet pitää omaisia ajan tasalla asiakkaan voinnista ja arjen muutoksista. Työntekijä voi olla yhteydessä omaisiin esimerkiksi silloin, kun kotona huomataan yksinäisyyden lisääntymistä, muistamisen ongelmia, kotona pärjäämisen heikkenemistä tai tarvetta lisätä asiakasta tukevaa toimintaa, kuten päivätoimintaa, asiointiapua tai sosiaalista tukea. Tarvittaessa ArjenSiivet auttaa omaisia ohjautumaan oikeiden palveluiden pariin.

3.6 Riskienhallinta

Riskienhallinta kuuluu ArjenSiipien yrittäjien vastuulle. Toimitusjohtaja huolehtii riskienhallinnan organisoinnista, ohjeistuksesta sekä siitä, että koko henkilöstöllä on riittävä osaaminen riskien tunnistamiseen ja hallintaan. Omavalvontasuunnitelman liitteissä 1–3 esitetään erilliset kuvaukset keskeisistä riskeistä sekä niiden hallintakeinoista, asiakasryhmittäin eriteltynä (vammaiset, lapset ja ikääntyneet asiakkaat).

Koko henkilöstön vastuulla on kirjata havaitut asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat asiakastietojärjestelmään. Henkilöstön tulee raportoida asiakasturvallisuuden poikkeamista asiakkaan läheisille välittömästi poikkeaman jälkeen tai viimeistään asiakaskäynnin lopussa.

Henkilöstön tekemät poikkeamailmoitukset välittyvät toimitusjohtajan ja esihenkilön sähköpostiin. Toimitusjohtajan tehtävänä on arvioida ilmoituksen jatkotoimenpiteet. Poikkeamailmoituksista keskustellaan syyllisiä etsimättä kuukausipalaverissa. Keskustelun tavoitteena on ennaltaehkäistä tulevaisuudessa vastaavat tapahtumat ja kehittää toimintaa. Toimitusjohtaja tai esihenkilö raportoi poikkeamailmoituksista myös palvelun tilaajaa viimeistään kuukauden sisällä tapahtuneesta.

Asiakasturvallisuuden vaarantavat riskit arvioidaan ja kirjataan vähintään kerran vuodessa yhdessä koko henkilöstön kanssa. Lisäksi riskejä seurataan sekä päivittäisessä työssä että säännöllisissä toiminnan arvioinneissa. Riskit luokitellaan vaikutusten vakavuuden perusteella kolmeen riskiryhmään ja niihin reagoidaan riskin luokituksen mukaisesti toimitusjohtajan toimesta.

- 1) Korkea riski- reagoidaan välittömästi
- 2) Keskitason riski- reagoidaan viikon sisällä
- 3) Alhainen riski- reagoidaan viimeistään kuukauden sisällä

Riskienhallinta on työssämme tärkeää, sillä työskentelemme pääasiassa asiakkaiden omissa kodeissa ja pääsääntöisesti yksin. Työskentely- ympäristössä havaitut puutteet tai riskit käsitellään yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Henkilöstön tehtävänä on kertoa esihenkilöille havaituista työturvallisuus riskeistä. Tiedostettuihin riskeihin varaudutaan ennaltaehkäisemällä niitä.

Keskeiset tunnistetut riskit ja hallintakeinot

Riski	Seuraus	Ehkäisy	Korjaus
Puutteet asiakkaan kodissa	Turvallisuus vaarantuu	Kodin tarkistus, yhteistyö omaisten kanssa	Yhteistyö omaisten kanssa
Ennalta-arvaamattomat tilanteet	Työturvallisuus vaarantuu	Ennakoiva keskustelu, koulutettu työntekijä	Tilanteen jälkipurku
Mahdolliset kommunikaatiossa ilmenevät haasteet ja väärinymmärrykset	Asiakas ei tule ymmärretyksi Haastava käytös Pettymys	Vaihtoehtoiset kommunikaatiokeinot, kuten viittomat ja kuvat	Tutustutaan asiakkaaseen riittävän hyvin ennen lomituksen alkua
Lääkepoikkeama	Seuraukset vaihtelevat	Ajantasaiset lääkelistat Riittävä perehdytys	Soitto terveystietokeskukseen neuvontaan tai ensiapuun Poikkeamailmoitus
Myrkytys	Seuraukset vaihtelevat	Valvonta Vaaralliset tuotteet pois asiakkaan ulottuvilta.	Soitto myrkytystietokeskukseen puh. 0800 141 111 ja tarvittaessa soitto 112 Poikkeamailmoitus
Kaatuminen	Seuraukset vaihtelevat	Turvallinen ympäristö Asianmukaiset apuvälineet Hyvä valaistus Liikkumisen ja toimintakyvyn tukeminen Sopiva lääkitys	Ympäristöön tehtävät muutokset Lääkityksen tarkistus Turvapalvelun käynti Tarvittaessa lääkärin tarkistus tai soitto 112 Apuvälinearvio
Työntekijän uupuminen	Työteho laskee	Varhainen tuki Keskustelu Työolosuhteet	Muutokset työolosuhteisiin Varhainen tuki Työterveys

Puhelimen asiaankuulumaton käyttö	Asiakas jää vaille tarvitsemaansa huomiota tai valvomatta Turvallisuus vaarantuu	Puhelinta ei käytetä tarpeettomasti työaikana	Puhelinta ei käytetä tarpeettomasti työaikana
-----------------------------------	---	---	---

Riskejä hallitaan seuraavilla tavoilla:

- ArjenSiivissä yrittäjät jakavat vastuualueet.
- Meillä on jokaisessa työvuorossa koulutettu työntekijä.
- Läheiset täyttävät asiakastietolomakkeen ja lääkelistan.
- Haastavat tilanteet ennakoidaan ja pyritään ennaltaehkäisemään mahdollisuuksien mukaan.
- Keskustellaan mahdollisista riskeistä ja pyritään löytämään niihin toimivat ratkaisut.

Palveluntuottajalla on voimassa oleva vastuuvakuutus, joka kattaa toiminnassa mahdollisesti aiheutuvat henkilövahingot ja omaisuusvahingot asiakkaille, heidän omaisilleen tai muille ulkopuolisille.

4. Toiminnan jatkuvuus ja kriisinhallintasuunnitelma

ArjenSiivet huolehtii siitä, että toiminta jatkuu mahdollisimman häiriöttömästi myös poikkeus- ja kriisitilanteissa. Jatkuvuuden ja kriisinhallinnan tavoitteena on turvata asiakkaiden hyvinvointi, turvallisuus ja palvelujen saatavuus kaikissa olosuhteissa. Suunnitelma kattaa sekä ennakoivat toimet häiriöiden ehkäisemiseksi että menettelytavat tilanteissa, joissa normaali toiminta keskeytyy tilapäisesti.

Yrityksellä on laadittu kirjallinen jatkuvuus ja kriisinhallintasuunnitelma, jolla varmistetaan palvelujen jatkuvuus seuraavissa tilanteissa:

- Henkilöstön sairastuminen tai poissaolot
- Sähkökatkokset tai tietoliikennehäiriöt
- Ajoneuvojen, työvälineiden tai järjestelmien käyttökatkot

Vastuuhenkilöt huolehtivat sijaisjärjestelyistä, työnjaosta ja viestinnästä poikkeustilanteissa. Palvelujen keskeytymisen uhatessa asiakkaiden palvelut järjestetään ensisijaisesti yrityksen oman vakituisen henkilöstön avulla tai tilapäistyöntekijöiden avustamana.

Jatkuvuus- kriisinhallintasuunnitelmasta vastaa:

Reetta Muhujärvi

reetta.muhujarvi@arjensiivet.fi

Puh. 044 7557004

4.1 Kriisitilanteiden hallinta

Kriisitilanteella tarkoitetaan tapahtumaa, joka vaarantaa asiakkaan turvallisuuden, terveyden tai palvelun toteuttamisen. Tällaisia voivat olla esimerkiksi:

- Vakava onnettomuus asiakkaan kotona tai muualla työtehtävän aikana
- Työmatkalla sattunut onnettomuus
- Äkillinen sairaskohtaus asiakkaalla tai työntekijällä
- Väkivaltatilanne tai uhkaava käyttäytyminen
- Tulipalo, vesivahinko tai muu kotikäyntiä estävä tilanne

Kriisitilanteessa työntekijä toimii tilanteen edellyttämällä tavalla, ensisijaisesti turvaten ihmishengen ja turvallisuuden, ja tekee tarvittaessa hätäilmoituksen numeroon 112. Tapahtumasta ilmoitetaan välittömästi lähiesihenkilölle ja yrityksen vastuuhenkilölle, joka vastaa jatkotoimista, viranomaisyhteistyöstä ja raportoinnista. Kaikista kriisitilanteista tehdään kirjallinen tapahtumaraportti ja tarvittaessa poikkeamailmoitus palvelun tilaajalle.

4.1.1 Viestintä kriisitilanteissa

Yrityksellä on ajantasaiset tiedot henkilöstöstä, asiakkaista ja yhteistyökumppaneista. Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että kriisitilanteissa viestintä asiakkaille, omaisille ja palvelun tilaajalle on selkeää, oikea-aikaista ja dokumentoitua. Asiakkaille ja heidän omaisilleen tiedotetaan tilanteesta ja sen vaikutuksista palveluihin mahdollisimman pian

4.1.2 Kriisistä toipuminen ja suunnitelman ylläpitäminen

Kriisitilanteen jälkeen johto arvioi tapahtumat ja toteutetut toimenpiteet. Tavoitteena on tunnistaa kehittämistarpeet ja ehkäistä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa. Henkilöstölle tarjotaan tarvittaessa jälkipuinti ja tukea tilanteen käsittelyyn. Tarvittavat muutokset toimintatapoihin tehdään viipymättä.

Jatkuvuuden- ja kriisinhallinnan suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai aina, kun se on tarpeellista. Kaikki työntekijät perehdytetään suunnitelmaan osana työhön perehdytystä ja sen ajantasaisuus varmistetaan säännöllisesti.

5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

ArjenSiivet sitoutuu suojaamaan asiakkaidensa ja potilaidensa yksityisyyttä sekä käsittelemään henkilötietoja lainmukaisesti, huolellisesti ja turvallisesti. Tietosuojaa koskevassa toiminnassa noudatetaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (GDPR) ja Tietosuojalakia. ArjenSiivissä tietoturvasta huolehditaan varmistamalla, että asiakkaiden ja henkilöstön henkilötietoja sekä muuta luottamuksellista aineistoa käsitellään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa ja aina voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Arjen siivissä asiakkaat antavat luvan henkilötietojensa käsittelyyn allekirjoittamalla luvan tietojensa käsittelyyn. Tietoja käytetään ainoastaan palveluiden toteuttamiseen.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen Kanta-yhteensopivaan Nursebuddy asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmään on käyttöoikeus vain niillä työntekijöillä, joille se on työtehtävien vuoksi välttämätöntä. Työntekijöillä on sosiaalihuoltolain palveluissa kirjaamisvelvollisuus. Työntekijöiden käyttöoikeuksia valvotaan säännöllisesti ja ne poistetaan heti työsuhteen päätyttyä. Asiakastietojärjestelmään pääsy edellyttää henkilökohtaisia tunnuksia ja salasanoja. Lisäksi Kanta kirjauksiin tarvitaan ammattikortti (DVV-kortti). Laitteet on suojattu ajantasaisilla tietoturvaohjelmilla.

Asiakkaalla on oikeus saada tieto häntä koskevien henkilötietojen käsittelystä, tarkastaa itseään koskevat tiedot, vaatia virheellisten tietojen korjaamista, rajoittaa tietojen käsittelyä sekä pyytää tietojen poistamista lain sallimissa rajoissa. Tietopyynnöt osoitetaan kirjallisesti tietosuojavastaavalle, ja ne käsitellään ilman aiheutonta viivytystä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa.

Asiakastietojen säilytysaika määräytyy arkistolain ja sosiaalihuollon asiakirjojen säilytysohjeiden mukaisesti. Vanhentuneet tiedot hävitetään tietoturvallisesti.

Yrityksellä on omavalvontasuunnitelman lisäksi laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma, joka täyttää Kanta-palveluihin liittyvät tietoturva- ja tietosuojavaatimukset. Tietoturvasuunnitelma ohjaa henkilöstön toimintaa asiakastietojen käsittelyssä, varmistaa teknisten ja hallinnollisten tietoturvamenettelyjen toteutumisen sekä tukee palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden jatkuvaa kehittämistä.

Tietosuojaan periaatteet

- Asiakastiedot kirjataan sähköiseen NurseBuddy järjestelmään.
- Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeudet määräytyvät työtehtävien perusteella.
- Henkilöstöllä on salassapitovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.
- Henkilöstö allekirjoittaa kirjallisen salassapitositoumuksen.
- Asiakastietoja ei käsitellä tai säilytetä työnantajan järjestelmien ulkopuolella.
- Työvälineet, kuten työpuhelimet ja tietokoneet on suojattu asianmukaisesti.
- ArjenSiivillä on laadittu henkilötietojen käsittelyä ja EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) koskeva tietosuojaseloste.

5.1 Tietoturvapoikkeama

Tietoturvapoikkeamalla tarkoitetaan tapahtumaa, jossa Arjen Siivet Oy:n asiakkaiden tai työntekijöiden henkilötietojen tai asiakastietojen luottamuksellisuus, eheys tai saatavuus vaarantuu.

Mahdollisen tietoturvapoikkeaman havaitsevan työntekijän on välittömästi keskeytettävä tapahtuma ja estettävä pääsy tietoihin. Ensitoimina pyritään minimoimaan vahingot, esimerkiksi lukitsemalla käyttäjätunnukset, sulkemalla laitteet tai perumalla virheellisesti lähetetyt viestit. Tietoturvapoikkeamasta tehdään aina poikkeamailmoitus asiakastietojärjestelmän kautta, ja poikkeaman havainneen henkilön tulee viipymättä ilmoittaa tapahtuneesta tietoturvavastaavalle. Esihenkilö vastaa siitä, että palvelun tilaajalle annetaan tieto tapahtuneesta poikkeamasta ilman aiheetonta viivytystä.

Jos tietoturvariski arvioidaan vähäiseksi, poikkeama kirjataan ja tapahtuneesta opitaan, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa estää. Jos riski on merkittävä, tietosuojavastaava tekee ilmoituksen tietosuojavaltuutetun toimistolle 72 tunnin kuluessa poikkeaman havaitsemisesta. Mikäli poikkeama aiheuttaa vakavan riskin yksityishenkilön oikeuksille tai vapauksille, asiasta ilmoitetaan viipymättä myös niille asiakkaille, joiden tietoja poikkeama koskee.

Poikkeaman käsittelyn jälkeen arvioidaan tapahtuman syyt ja toteutetaan korjaavat sekä ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Tavoitteena on varmistaa, että vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä ja tietoturvan taso pysyy korkeana kaikissa Arjen Siivet Oy:n toiminnoissa.

Tietosuojavastaava ja asiakastietojen käsittely ja siihen liittyvä ohjeistus

Tiedot	Sisältö
Nimi	Marjo Jääskö
Tehtävä	Tietosuojavastaava Asiakastietojen käsittely ja siihen liittyvä ohjeistus

Puhelin	044 7557003
Sähköposti	marjo.jaasko@arjensiivet.fi

6. Asiakaspalaute ja muistutukset

Asiakkaalla ja hänen omaisellaan on oikeus antaa palautetta Arjen Siiven palveluista vapaamuotoisesti suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Palautetta voi antaa suoraan työntekijälle, yksikön vastuuhenkilölle tai sähköisesti sähköpostilla. Palautteen antaminen ei vaikuta palvelun saantiin tai laatuun.

ArjenSiivissä asiakaspalautetta kerätään sähköisesti tai kirjallisesti vähintään kerran vuodessa. Asiakaspalautteen tavoitteena on varmistaa, että asiakkaiden ja heidän läheistensä ääni tulee kuuluviin, ja että palautteen avulla voidaan jatkuvasti kehittää palveluita laadukkaammiksi, turvallisemmiksi ja asiakaslähtöisemmiksi.

Palautteiden käsittely

- Kaikki saadut palautteet analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa.
- Epäkohdat ja muistutukset käsitellään viipymättä, ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan heti.
- Asiakaspalautteet hyödynnetään palvelujen laadun parantamisessa ja kehittämisessä.
- Asiakaspalautteet raportoidaan sähköisesti palvelun tilaajalle kerran vuodessa.

6.1 Muistutukset

Mikäli asiakas tai hänen omaisensa on tyytymätön palvelun laatuun, kohteluun tai toimintaan, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtajalle. Muistutus käsitellään kirjallisesti ja siihen vastataan viimeistään neljän viikon kuluessa.

Muistutus osoitetaan:

ArjenSiivet Oy

Toimitusjohtaja Marjo Jääskö

Sähköposti: marjo.jaasko@arjensiivet.fi

Puh. 044 7557003

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus, jossa kerrotaan selvityksen tulos ja mahdolliset toimenpiteet palvelun kehittämiseksi.

6.2 Sosiaaliasiavastaava

ArjenSiipien asiakkailla on oikeus saada apua, neuvontaa ja tukea palveluihin liittyvissä kysymyksissä palveluyksikön sosiaaliasiavastaavalta. Sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot löytyvät asiakkaan oman hyvinvointialueen kotisivuilta. Palveluseteliasiakas voi saada apua myös kuluttajaneuvonnasta

7. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja päivittäminen

ArjenSiipien omavalvontasuunnitelma on väline, jolla varmistamme sekä toiminnan laadun että asiakasturvallisuuden. Omavalvonnan seurannan ja saadun palautteen perusteella tehdyt muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein.

Asiakkaiden ja heidän läheistensä palaute on keskeinen osa laadun ja turvallisuuden varmistamista. Sen avulla voimme kehittää palveluja vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja vahvistaa heidän turvallisuuden tunnettaan. Omavalvonnan toteutumista arvioidaan sisäisesti, asiakaspalautteen kautta sekä yhteistyössä tilaajatahojen kanssa, ja havaitut puutteet korjataan viivyttämättä.

Suunnitelma on avoimesti nähtävissä ja toimii käytännön työkaluna jatkuvaan kehittämiseen. Sen avulla varmistamme, että kaikki toimintamme on laadukasta, turvallista ja aidosti asiakaslähtöistä.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja Marjo Jääskö.

8. Allekirjoitukset

Paikka ja aika: Tampere 8.6.2026

Toimitusjohtaja
Marjo Jääskö

LIITE 1 – VAMMAISPALVELUT

1. Palvelun erityispiirteet

- Asiakkailla voi olla fyysisiä, aistien, kehityksellisiä tai neuropsykiatrisia vammoja, jotka vaikuttavat avun ja ohjauksen tarpeeseen.
- Vuorovaikutus ja kommunikointi voivat edellyttää kuvakommunikaatiota, selkokieltä tai yksilöllisiä viestintäkeinoja.
- Palvelussa korostuu osallisuuden tukeminen, itsemääräämisoikeus, turvallinen arki sekä toimintakyvyn ylläpitäminen.
- Hoito toteutetaan asiakaskohtaisesti ja riskikartoituksen mukaisesti.
- Työntekijän rooli on usein käytännön toimissa avustava, mutta samalla toimintaa ohjaava ja kannustava.

2. Tyypilliset riskit

1. Kommunikaation haasteet

- Asiakas ei pysty kertomaan tarpeitaan, kipua tai muutoksia voinnissa.
- Väärinymmärrykset lisäävät vääränlaisen avun tai vaaratilanteiden riskiä.

2. Liikkumisen ja fyysisen toimintakyvyn riski

- Kaatumiset, tapaturmat apuvälineiden käytössä.
- Henkilön fyysisen avustamisen ergonomiariskit työntekijöille.

3. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät riskit

- päätöksenteon sivuuttaminen vahingossa.
- Rajoittavat toimet ilman perusteltua syytä.

4. Lääkitysturvallisuuden riskit

- Monimutkaiset lääkitykset ja kommunikaation vaikeus voivat peittää haittavaikutukset.

5. Sosiaalisen eristäytymisen riski

- Asiakas jää ilman riittäviä virikkeitä tai osallisuuden mahdollisuuksia.

3. Riskienhallinta

1. Kommunikoinnin varmistaminen

- Käytetään asiakkaalle sopivaa kommunikaatiomenetelmää (kuvat, tukiviittomat, selkokieli).
- Henkilöstö koulutetaan asiakkaan yksilölliseen kommunikointitapaan.
- Havainnoidaan aktiivisesti muutoksia käyttäytymisessä tai voinnissa.

2. Turvallinen avustaminen ja liikkuminen

- Apuvälineiden oikea käyttö varmistetaan ja dokumentoidaan.
- Kaatumisriskin arvio tehdään säännöllisesti.
- Työntekijät käyttävät oikeita ergonomisia työmenetelmiä.

3. Itsemääräämisoikeuden turvaaminen

- Asiakkaalle annetaan valinnan mahdollisuus aina, kun se on mahdollista.
- Rajoitustoimia ei käytetä ArjenSiivet palveluissa.
- Henkilöstöä perehdytetään päätöksenteon tukemiseen.

4. Lääkitysturvallisuus

- Noudatetaan lääkehoitosuunnitelmaa ja lääkehoidon osaamisen varmistamista.
- Kaikki poikkeamat kirjataan välittömästi ja analysoidaan.

5. Osallisuuden ja virikkeellisyyden tukeminen

- Palveluissa huomioidaan asiakkaan omat kiinnostuksenkohteet.
- Sosiaalista kanssakäymistä edistetään (ulkoilu, asiointi, harrastukset).

LIITE 2 -VANHUSPALVELUT

1. Palvelun erityispiirteet

- Asiakkailla voi olla monisairautta, muistisairauksia, heikentynyt toimintakyky ja lisääntynyt avun tarve.
- Palvelu korostaa turvallisuutta, toimintakyvyn ylläpitoa ja arjen sujuvuutta.
- Asiakkaan voimavarojen tunnistaminen ja tuki ovat keskeisiä.
- Palvelu on usein säännöllistä ja arkea tukevaa, kuten hygieniapuuta, ruokahuoltoa, lääkehoidon tukemista ja seuran tarjoamista.

2. Tyypilliset riskit

1. Kaatumiset ja tapaturmat

- Yksi suurimmista riskeistä vanhushuolteissa.
- Tasapainon heikkeneminen, heikkonäköisyys ja sairaudet altistavat.

2. Muistisairauksiin liittyvät riskit

- Eksyminen, ajan- ja paikan hahmottamisen ongelmat.
- Lääkityksen väärin otto, turvallisuusriskit kotona (liesi, ovet).

3. Ravitsemus ja nesteytys

- Aliravitsemus, laihtuminen tai juomisen unohtaminen.
- Suunhoidon puutteet.

4. Lääkitysturvallisuus

- Useiden lääkkeiden yhteisvaikutukset ja haittavaikutukset.
- Unohtaminen tai tuplat.

5. Psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi

- Yksinäisyys, masennus, ahdistus.
- Virikkeiden puute.

3. Riskienhallinta

1. Kaatumisriskin hallinta

- kaatumisriskin arviointi.
- Kodin turvallisuuden kartoitus ja tarvittavat muutokset.
- Kengät, valot ja apuvälineet tarkistetaan.
- Asiakasta ohjataan turvalliseen liikkumiseen.

2. Muistisairaiden turvallisuus

- Ohjeet ja tuki arjen rutiineihin.
- Selkeät ympäristöt, muistilaput, turvalaitteiden huomiointi.
- Seuranta, havainnointi ja käyttäytymisen muutosten kirjaaminen.

3. Ravitsemus ja nesteytys

- Tarkistetaan säännöllisesti asiakkaan ravitsemustila.
- Tarjotaan tukea ruokailuun ja turvataan riittävä nesteytys.
- Suunhoidon säännöllinen arvio.

4. Lääkitysturvallisuuden varmistaminen

- Lääkehoidon seuranta.
- Poikkeamat kirjataan ja käsitellään.
- Tarvittaessa ohjaus apteekin dosetti- tai annosjakelupalveluun.

5. Psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tuki

- Keskustelu, ulkoilu, sosiaalinen seurustelu ja mielekäs tekeminen.
- Yksinäisyyteen puututaan palveluohjaajan kanssa.
- Asiakkaan henkinen hyvinvointi huomioidaan jokaisella käynnillä.

LIITE 3- LAPSIPERHEPALVELUT

1. Palvelun erityispiirteet

- Työ perustuu lapsen edun ensisijaisuuteen (Lastensuojelulaki).
- Palvelut ovat ohjaavia, kasvatusta tukevia ja arjen hallintaa vahvistavia.
- Asiakkaina voivat olla erityistä tukea tarvitsevat lapset, perheet kuormittuneissa elämäntilanteissa tai perheet, joilla on tuen tarpeita kasvatuksessa, vuorovaikutuksessa tai arjen sujuvuudessa.
- Työ on kotikäyntejä, joihin sisältyy ohjausta, arjen tukea, lasten hoitoa tai vanhemmuuden vahvistamista.
- Palvelu on luonteeltaan luottamuksellista, vuorovaikutusperustaista ja ennaltaehkäisevää.
- Työntekijällä on velvollisuus toimia, jos herää huoli lapsen turvallisuudesta (lastensuojeluilmoitus).

2. Tyypilliset riskitekijät

1. Lapsen turvallisuuteen liittyvät riskit

- Puutteellinen kodin turvallisuus (esim. vaaralliset esineet, lääkkeet, paloturvallisuus)
- Vanhempien jaksamattomuus, mielenterveyden tai päihteiden käytön ongelmat
- Kaltoinkohtelun, laiminlyönnin tai väkivallan riski
- Ylivalvonnan tai alivalvonnan riskit

2. Kehitykseen ja hyvinvointiin liittyvät riskit

- Lapsen fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen kehityksen viivästyminen
- Puutteellinen ravitsemus tai uni
- Liian vähäinen virikkeellisyys, yksinäisyys tai vuorovaikutuksen puute

3. Vanhemmuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvät riskit

- Vanhemman ja lapsen vuorovaikutusongelmat (ristiriidat, tunnesäätelyn haasteet)
- Vanhemman kyvyttömyys vastata lapsen perushoitoon (hygienia, ruokailu, arjen rytmi)
- Vanhemman uupumus, stressi tai sairaus

4. Lapsen käyttäytymiseen liittyvät riskit

- Aggressiivisuus, itsetuhoisuus, uhmakkuus tai impulsiivisuus
- Karkailu, liiallinen netin / somen käyttö, riskialtis käyttäytyminen

5. Tietoturva ja yksityisyys

- Lapsen henkilötietojen suojaamisen puutteet
- Luottamuksellisten asioiden kertominen muille tahattomasti

3. Riskienhallinta

1. Lapsen turvallisuuden varmistaminen

- Kodin turvallisuuden arviointi jokaisen asiakkuuden alussa ja jatkuvasti työn jatkuessa
- Havainnointi ja matalan kynnyksen puuttuminen, jos ilmenee lapsen hyvinvointiin liittyvää huolta
- Selkeät toimintamallit lastensuojeluilmoitusten tekemiseen
- Vanhempien jaksamisen tukeminen, ohjaus palveluihin (perheneuvola, päihdepalvelut, mielenterveyspalvelut)

2. Kehityksen ja hyvinvoinnin seuranta

- Havainnoidaan lapsen perustarpeita: ravinto, uni, hygienia, turvallisuus
- Tarjotaan ohjausta ja tukea päivärytmin, ruokailun ja leikin kehittämiseen
- Tarvittaessa yhteistyö neuvolan, varhaiskasvatuksen ja koulun kanssa

3. Vanhemmuuden ja vuorovaikutuksen tukeminen

- Vanhemmille annetaan tarvittaessa käytännön ohjausta arjen rutiineihin (esim. rajat, johdonmukaisuus, positiivinen vuorovaikutus)
- Tarjotaan tukea vanhemman omien voimavarojen vahvistamiseen
- Mallinnetaan lapsen kanssa toimimista (esimerkiksi rauhoittumisen tukeminen, tunteiden sanoittaminen)

4. Lapsen käyttäytymisriskien hallinta

- Lapsen haasteista keskusteleminen vanhempien kanssa
- Havainnointi ja kirjaaminen
- Turvallisten toimintatapojen opettaminen (rajat, säännöt, ohjeistus)
- Vanhempien ohjaaminen tarvittaessa avun piiriin neuvolaan ym

5. Tietoturva ja yksityisyys

- Henkilötietoja käsitellään lain mukaisesti (asiakirjat, salassapito)
- Kaikki työntekijät ovat perehdytetty salassapitosäännöksiin
- Lapsen ja perheen asioita käsitellään vain työtehtävien puitteissa