

Omavalvontasuunnitelma

VarmaTurva Oy

31.8.2026

Sisällys

1. Perustiedot 3
2. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
2.1. Palvelukuvaus 3
2.2. Toiminta-ajatus 3
2.3. Arvot 4
2.4. Toimintaperiaatteet 4
2.5. Päiväys 5
3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen sekä vastuunjako 6
4. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 7
4.1. Palvelujen saatavuuden varmistaminen 7
4.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 7
4.2.1. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 7
4.2.2. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 8
4.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 9
4.3.1. Palveluiden laadulliset edellytykset 9
4.3.2. Toimitilat ja välineet 10
4.3.3. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 10
4.3.4. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 11
4.3.5. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt 12
4.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 13
4.5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 14
5. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 14
5.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 14
5.2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 15
5.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 15
5.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 16
6. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 16
6.1. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 16
6.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 17

1. Perustiedot

- VarmaTurva Oy
- Y-tunnus: 3503946-6
- Kauppalankatu 9-11, 32200 Loimaa
- info@varmaturva.fi
- puh. 050 328 2040

2. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1. Palvelukuvaus

VarmaTurva Oy tuottaa turvapuhelin-, auttamis- ja hälytyskeskuspalvelua, jonka tarkoituksena on turvata asiakkaan avun saanti äkillisissä tilanteissa ja tukea turvallista asumista omassa kodissa tai paikantavalla laitteella henkilön sijainnissa.

Omavalvontasuunnitelmaan sisältyy turvapuhelinlaitteen lisäksi hälytysten ympärivuorokautinen vastaanotto, tilanteen arviointi, neuvonta, tarvittaessa auttamiskäynti ja jatkohoidon järjestäminen. Lisäksi suunnitelma kattaa turvapuhelinlaitteiden asennuksen, käytön opastuksen ja teknisen tuen.

Turvapuhelinpalvelu kannustaa ihmisiä asumaan kotona turvallisesti mahdollisimman pitkään. Palvelu takaa asiakkaalle turvallisuuden tunteen ja tiedon avun nopeasta sekä helposta saatavuudesta. VarmaTurva Oy tarjoaa palveluitaan kaikille turvapuhelinpalvelua tarvitseville henkilöille. Asiakasryhmiä ovat erityisesti ikääntyneet, vammaiset, pitkäaikaissairaat, operaatioista toipuvat tai henkilöt, joiden toimintakyky on heikentynyt tai kokevat turvattomuutta kotona asuessaan. Palveluja tuotetaan yksityisasiakkaille. Mahdollisuus tulevaisuudessa on toimia hyvinvointialueiden asiakkaille ostopalvelu-, palveluseteli- tai sopimusperusteisesti.

2.2. Toiminta-ajatus

VarmaTurva Oy:n turvapuhelinpalvelun hälytyskeskus ja toimipiste sijaitsee Loimaalla. Palvelua tuotetaan Varsinais-Suomen-, Satakunnan-, Pirkanmaan ja Kanta-Hämeen alueella. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti yksityisasiakkaita. Pääsääntöisesti palvelun tarve on yksittäistä ja satunnaista.

VarmaTurva Oy vuokraa asiakkaan tarpeisiin sopivan turvapuhelimen mahdollisilla lisälaitteilla. Turvapainiketta painamalla lähtee ilmoitus yrityksen omaan hälytyskeskukseen. Hälytyskeskuksessa ammattilainen ottaa hälytyksen vastaan puhelinyhteydellä asiakkaan turvapuhelimeen. Asiantuntija tekee VarmaTurva Oy: n omassa hälytyskeskuksessa nopeasti arvion avun tarpeesta kohteessa. Tarvittaessa kohteeseen lähetetään ammattilainen avustamaan apua tarvitsevaa henkilöä. Jatkohoidon tarpeen ilmetessä ammattilainen ohjaa asiakkaan eteenpäin asianmukaisesti tilanteen edellyttämällä tavalla.

VarmaTurva Oy laatii yksityisasiakkaan kanssa sopimuksen turvapuhelinpalveluista. Sopimuksen laatimisen jälkeen asiakkaan ja sovitun palvelun tiedot kirjataan Suvanto Care -palvelualustaan, jota käytetään asiakastietojärjestelmänä. Asiakastietoja päivitetään aina tarvittaessa.

2.3. Arvot

Toimintamme ydinarvot ovat varmuus, turvallisuus sekä asiakaslähtöisyys. Arvomme näkyvät selkeästi palveluiden toteuttamisessa, niiden seurannassa sekä joustavuudella asiakkaan yksilöllisiä tarpeita tukien.

Varmuus merkitsee palvelun toimintaa luotettavasti kaikissa tilanteissa. Toimintamme perustuu selkeisiin toimintamalleihin, koulutettuun henkilökuntaan ja toimiviin järjestelmiin sekä laitteisiin, joiden avulla asiakkaat saavat apua nopeasti ja ennakoitavasti. Asiakas voi luottaa siihen, että apu on aina saatavilla sovitulla tavalla.

Turvallisuus merkitsee asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja tietoturvallisen hyvinvoinnin varmistamista. Huolehdimme riskien ennakoinnista, tietosuojasta ja asianmukaisesta reagoinnista hälytystilanteissa. Toiminta tukee asiakkaan turvallista asumista ja vähentää onnettomuuksien ja haittatilanteiden riskiä.

Asiakaslähtöisyys merkitsee palvelun suunnittelemista sekä toteutusta asiakkaan yksilölliset tarpeet, elämäntilanne ja toiveet huomioiden. Asiakasta kuunnellaan, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan ja palvelua mukautetaan joustavasti tilanteiden muuttuessa.

Arvolupauksemme: Tarjoamme varmaa, turvallista ja asiakaslähtöistä turvapuhelin- ja auttamispalvelua, johon asiakas voi luottaa kaikissa tilanteissa. Toimimme nopeasti, vastuullisesti ja joustavasti asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden, tukien turvallista ja itsenäistä asumista.

2.4. Toimintaperiaatteet

Toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaan hyvinvointia ja arjen sujuvuutta tarjoamalla helposti saavutettavaa ja oikea-aikaista apua silloin, kun sitä tarvitaan. Toimintaamme

ohjaavat luotettavuus, turvallisuus, ammattitaito ja asiakaslähtöisyys. Kunnioitamme asiakasta yksilönä sekä hänen itsemääräämisoikeuttaan kaikissa palvelun vaiheissa.

Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja elämäntilanne huomioiden, tiiviissä yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Tarjoamme kokonaisvaltaista turvapalvelua ja sitoudumme palvelun jatkuvuuteen, hyvään tavoitettavuuteen ja häiriöttömään toimintaan. Toiminnassamme korostuvat kiireettömyys, palvelun laatu sekä selkeät toimintamallit hälytystilanteissa. Palveluidemme korkea laatu perustuu osaavaan, riittävään ja tehtäväänsä koulutettuun henkilöstöön.

Kehitämme toimintaamme ja palvelujamme jatkuvasti vastaamaan asiakkaiden sekä muuttuvan toimintaympäristön tarpeita. Suhtaudumme kehittämiseen ja muutoksiin myönteisesti ja hyödynnämme uusia toimintatapoja ja teknologisia ratkaisuja palvelujen laadun parantamiseksi. Palvelun laatua ja toimivuutta seurataan säännöllisesti muun muassa vasteaikojen, toiminnan häiriöttömyyden sekä henkilöstö- ja asiakaspalautteen avulla. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä.

Toimintamme perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, erityisesti sosiaalihuoltolakiin ja ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annettuun lakiin eli vanhuspalvelulakiin. Lainsäädäntö ohjaa kaikkea toimintaamme ja toimii perustana asiakkaan oikeuksien, turvallisuuden ja hyvän palvelun toteutumiselle.

Sosiaalihuoltolain 1 luvun 1§ mukaisesti turvapuhelin- ja auttamispalvelu edistää asiakkaan hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä tukee itsenäiseen ja turvalliseen asumiseen. Palvelu parantaa yhdenvertaista ja oikea-aikaista avun saantia, vahvistaa asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun sekä tukee terveydenhuollon ja muiden toimijoiden välillä asiakkaan tarpeiden mukaisen avun järjestämistä.

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain 1 luvun 1§ mukaisesti turvapuhelinpalvelu tukee ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä mahdollistamalla turvallisen ja itsenäisen asumisen omassa kodissa. Palvelu varmistaa oikea-aikaisen avun saannin toimintakyvyn heikentyessä, tukee yksilöllisten palvelutarpeiden huomioimista sekä vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia häntä koskevien palvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan.

2.5. Päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys on 28.12.2025. Omavalvontasuunnitelman versiot ja muutokset laaditaan alla olevaan taulukkopohjaan (Taulukko 1).

Taulukko 1: Omavalvontasuunnitelman versiot ja muutokset

Päiväys	Versio	Päivittäjä	Muutokset
26.4.2026	2.0	R. Malkakorpi	4.3.3. Salassapidettävät asiakirjat hävitetään tietoturvasäädösten mukaisella P-4 silppurilla.
31.8.2026	3.0	L. Junnila	3.Omavalvontasuunnitelmasta vastaa Linda Junnila.

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelmaa ovat olleet tekemässä Reetta Malkakorpi ja Linda Junnila. Omavalvontasuunnitelmasta vastaa Linda Junnila.

Palveluyksikössä ohjeistukset ja toimintamallit tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti, vähintään vuosittain. Omavalvontasuunnitelma pidetään jatkuvasti ajan tasalla. Palveluntuottaja ja vastuuhenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta päivittäisessä toiminnassa palveluja tuotettaessa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja havaitut puutteet seurannassa korjataan. Seurannasta tehdään selvitys jonka perusteella tarvittavat muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein omavalvontasuunnitelmaan. Mikäli toiminnassa havaitaan muutoksia, omavalvontasuunnitelma päivitetään vastaamaan toteutuvaa toimintaa.

Omavalvonta on osa palveluyksikön päivittäistä johtamista ja toiminnan seurantaa. Päivitysten yhteydessä arvioidaan edeltävää ajanjaksoa, toiminnassa tapahtuneita muutoksia sekä tunnistettuja riskejä.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti saatavilla palveluyksikön verkkosivuilla. Lisäksi suunnitelma on nähtävillä palveluyksikön toimitiloissa, ja se toimitetaan pyydettäessä asiakkaalle joko sähköisesti tai postitse.

4. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

4.1. Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Yrityksen asiakaspalvelija on kaikkien saavutettavissa puhelimitse ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. VarmaTurva Oy: n turvapuhelinpalvelun saamisen perusteena on toimittaa ennen sopimuksen alkua riittävät tiedot asiakkaasta sekä sisäänpääsytieto palvelun toteuttamista varten. Asiakas täyttää turvapuhelinhakemuksen viimeistään sopimuksen teon yhteydessä. Asiakas pääsee halutessaan testaamaan laitevaihtoehtoja ennen ostopäätöstä yrityksen toimistolle, tai vaihtoehtoisesti maksuttomana kotikäyntinä palvelualueelle. Palvelu aloitetaan yrityksen palvelusalueella olevalle asiakkaalle tämän tarpeiden mukaisesti.

Henkilöstömitoitus suunnitellaan palvelussa olevien asiakkaiden mukaisesti. Henkilökunta muodostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Hälytyksiin vastataan viipymättä puheyhteydellä ja apu lähetetään paikalle kohtuullisessa ajassa.

4.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

4.2.1. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialaisen yhteistyön tavoitteena on saada asiakkaalle toteutetuksi tarpeenmukainen palvelukokonaisuus (Sosiaalihuoltolaki 41 §). Yrityksen johdossa toimii henkilöt, joilla on asiantuntemusta eri ammattiryhmien kanssa yhteistyössä toimimiseen. Yritys tekee yhteistyötä mm. hyvinvointialueiden palveluohjaajien kanssa. Yhteistyötä toteutetaan salassapitosäännökset huomioiden.

Yritys on tarpeen vaatiessa yhteydessä omaiseen, läheiseen tai muuhun asiakkaan läheiseen toimijaan sopimuksen mukaisesti. Yhteydenpitoa voidaan tehdä esimerkiksi hälytystilanteiden yhteydessä, asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa, palvelun tarkistamisen yhteydessä tai silloin, kun asiakkaan turvallinen kotona asuminen edellyttää lisätukea. Läheisten kanssa tehtävän yhteistyön tarkoituksena on tukea asiakkaan arjessa selviytymistä ja lisätä palvelun vaikuttavuutta.

Monialaisella yhteistyöllä varmistetaan palvelun jatkuvuutta ja oikea-aikaisuutta. Mikäli asiakkaan avuntarve ylittää turvapuhelin- ja auttamispalvelun mahdollisuudet, ohjataan asiakas tarvittaessa muiden palveluiden piiriin yhteistyössä muiden toimijoiden ja hyvinvointialueen kanssa. Tällaisessa tilanteessa arvioidaan asiakkaan kokonaistilanne ja huolehditaan tiedonkulusta asiakkaan edun mukaisesti.

Yhteistyössä havaittuja kehittämistarpeita käsitellään palveluyksikön sisäisissä palavereissa ja toimintamalleja tarkennetaan tarvittaessa asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun varmistamiseksi.

VarmaTurva Oy: n henkilöstöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta eli huoli-ilmoitus, mikäli työntekijä työssään havaitsee tai saa tietoonsa seikkoja, joiden perusteella asiakkaan hyvinvointi, terveys tai turvallinen kotona asuminen on vaarantunut tai vaarantumassa (Sosiaalihuoltolaki 35 §).

Huoli-ilmoitus tehdään tilanteissa, joissa asiakkaan avuntarve ylittää turvapuhelin- ja auttamispalvelun mahdollisuudet tai kun asiakkaan toimintakyky on heikentynyt siten, ettei hän selviydy arjestaan turvallisesti ilman laajempia sosiaali- tai terveyspalveluja. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi:

- asiakkaan toistuvat kaatumiset tai tapaturmat
- muistisairauden tai muun toimintakyvyn selkeä heikkeneminen
- puutteellinen ravitsemus, hygienia tai lääkkeiden ottaminen
- asiakkaan turvattomuus, yksinäisyys tai kyvyttömyys huolehtia itsestään
- asiakkaan kieltäytyminen välttämättömästä avusta tilanteissa, joissa turvallisuus on vakavasti uhattuna

Huoli-ilmoitus tehdään ensisijaisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa ja hänen suostumuksellaan. Mikäli asiakas ei kykene ymmärtämään tilanteensa vakavuutta tai kieltäytyy avusta, mutta hänen turvallisuutensa on selkeästi vaarantunut, huoli-ilmoitus tehdään asiakkaan edun turvaamiseksi ilman suostumusta lain edellyttämällä tavalla.

Huoli-ilmoituksen tekemisestä vastaa ensisijaisesti vuorossa oleva työntekijä, joka on havainnut huolen aiheen. Ilmoituksesta informoidaan palveluyksikön vastuuhenkilöä. Ilmoitus tehdään asiakkaan kotikunnan tai hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Ilmoituksen tekemisen jälkeen henkilöstö seuraa asiakkaan tilannetta ja tekee tarvittaessa yhteistyötä hyvinvointialueen toimijoiden kanssa palvelukokonaisuuden järjestämiseksi asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

4.2.2. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Häiriö- ja poikkeustilanteisiin on varauduttu palvelun jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden turvaamiseksi odottamattomissa tilanteissa perustuslakia (379/2011) sekä valmiuslakia (1552/2011) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon varautumista koskevien viranomaisohjeiden mukaan.

Hälytyskeskustoiminta on järjestetty siten, että hälytyksiin voidaan vastata myös järjestelmähäiriöiden ja ruuhkatilanteiden aikana. Mahdollisista häiriöistä tiedotetaan asiakkaille ja tarvittaessa heidän läheisilleen viipymättä. Henkilöstön riittävyys ja toimintakyky varmistetaan työvuorosuunnittelulla, sijaisjärjestelyllä sekä varapäivystäjä suunnittelulla. Henkilöstö on perehdytetty asian mukaisesti erilaisiin poikkeustilanteisiin

selkeillä toimintaohjeilla. Kriisi- ja häiriötilanteissa toimitaan asiakkaiden turvallisuutta ja palvelun jatkuvuutta vaarantamatta.

Sähkökatkojen varalta turvapuhelinpalvelussa käytettävät laitteet on varustettu akkuvarmennuksella, joka mahdollistaa palvelun toiminnan sähkökatkon aikana. Asiakkaille annetaan ohjeet laitteen toiminnasta sähkökatkon yhteydessä. Hälytyskeskuksessa seurataan häiriötilanteita ja tarvittaessa asiakkaisiin ollaan ennakoivasti yhteydessä. Pitkittyneissä sähkökatkotilanteissa arvioidaan asiakkaan avuntarve ja tarvittaessa järjestetään apu yhteistyössä omaisten ja viranomaisten kanssa.

Tietoliikennehäiriöihin on varauduttu tekemällä myös paperiset lomakkeet asiakkaan palvelun toteuttamisen kannalta kriittisistä tiedoista. Henkilöstöllä on toimintaohjeet tilanteisiin, joissa asiakkaaseen ei saada välitöntä yhteyttä. Tällöin tehdään riskiarvio ja tarvittaessa lähetetään apu fyysisesti paikalle tai ollaan yhteydessä asiakkaan nimeämiin yhteyshenkilöihin.

Kriisi- ja poikkeustilanteissa toimitaan valtakunnallisten valmius- ja kriisiohjeiden mukaisesti. Toiminnan ensisijaisena tavoitteena on asiakkaiden henkeä ja terveyttä uhkaavien riskien minimoiminen. Yritys tekee tarvittaessa tiivistä yhteistyötä pelastusviranomaisten, hyvinvointialueen ja muiden viranomaisten kanssa. Henkilöstön työjärjestelyjä mukautetaan tilanteen vaatimalla tavalla ja palvelun kriittiset toiminnot priorisoidaan. Asiakkaille ja heidän läheisilleen tiedotetaan tilanteesta ja mahdollisista muutoksista palvelun toteutuksessa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan toimivuutta arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa. Häiriötilanteista tehdään tarvittaessa kirjaukset ja niiden perusteella toimintaa kehitetään. Henkilöstö perehdytetään varautumista koskeviin ohjeisiin ja toimintamalleihin.

4.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

4.3.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

VarmaTurva Oy: n palvelu on turvallista, asiakaskeskeistä, laadukasta ja asianmukaisesti toteutettua. Toiminta perustuu hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toimintaa johtavilla tahoilla on laadukasta ja turvallista hoitoa sekä huolenpitoa tukevaa asiantuntemusta. Yksikössä on nimettyjä vastuuhenkilöitä, joilla on toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus, ammattitaito ja kokemus. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §). Palvelun toteutuksessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja ihmisarvoa.

Palvelun toteuttamiseen osallistuva henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Henkilöstö perehdytetään turvapuhelin- ja auttamispalvelun toimintaperiaatteisiin, asiakasturvallisuuteen, hälytysten käsittelyyn, tietosuojaan sekä poikkeus- ja kriisitilanteissa toimimiseen. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään säännöllisillä täydennyskoulutuksilla.

Turvapuhelin-, hälytyskeskus- sekä auttamispalvelun tekniset ratkaisut ovat luotettavia, toimintavarmoja ja käyttötarkoitukseensa soveltuvia. Käytettävät laitteet ja järjestelmät täyttävät turvallisuutta ja tietosuojaa koskevat vaatimukset, sekä niiden toimintaa seurataan säännöllisesti. Laitteiden käyttöönoton yhteydessä asiakkaalle annetaan riittävä opastus palvelun käytöstä ja toiminnasta hälytystilanteissa.

Auttamispalvelua toteutetaan asiakkaan tilanteen edellyttämällä tavalla viivytyksettä ja turvallisesti. Hälytystilanteissa asiakkaaseen otetaan yhteys puheyhteydellä, tilanne arvioidaan ja tarvittava apu järjestetään sovitun mallin mukaisesti. Toiminnassa hyödynnetään tarvittaessa yhteistyötä läheisten, hyvinvointialueen palveluiden sekä tarvittaessa pelastus- ja viranomaispalveluiden kanssa. Vasteaika hälytys käynneille on maksimissaan 90 minuuttia, ellei erikseen ole sovittu ja ilmoitettu muuta aikaa esimerkiksi asuinpaikan sijainnin vuoksi.

4.3.2. Toimitilat ja välineet

VarmaTurva Oy: n turva-auttajapalvelu tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan asunnossa tai tarvittaessa sen ulkopuolella. Asiakaskäynneillä arvioidaan asiakkaiden kotien turvallisuutta sekä erityispiirteitä.

Asiakas on vastuussa oman kotinsa paloturvallisuudesta. Mikäli auttaja havaitsee huomattavan paloturvallisuusriskin, on hänen puututtava siihen asian puheeksi ottamisella tai tekemällä ilmoituksen pelastuslaitoksen viranomaisille tai tarvittaessa huoli-ilmoituksen.

Henkilökunnan käytössä olevista apuvälineistä kuten esimerkiksi nostotuolin ja siirtoliinojen toimintakunnon varmistamisesta, huolloista sekä toimintakunnon säännöllisestä varmistamisesta vastaa vuorossa oleva henkilökunta suunnitellusti.

Turvapuhelinhälytyskeskustoiminta tapahtuu pääsääntöisesti yrityksen toimitilassa.
Toimitilaan on tehty työterveyshuollon (Mehiläinen) työpaikkaselvitys. Työterveyshuollon kanssa on säännöllisesti palaveri turvallisen toimitilan varmistamiseksi.

4.3.3. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikössä käsitellään kaikki asiakas- ja henkilötiedot voimassa olevan tietosuojalainsäädännön, kuten GDPR: n ja kansallisten määräysten, mukaisesti. Käyttöoikeudet määritellään työntekijän tehtävän ja vastuualueen mukaan, ja ne tarkastetaan säännöllisesti. Tietojärjestelmät suojataan salasanoilla, monivaiheisella tunnistautumisella sekä ajantasaisilla ohjelmistopäivityksillä. Lisäksi asiakastiedot varmuuskopioidaan säännöllisesti, jotta tietojen säilyvyys ja eheys voidaan varmistaa myös mahdollisten teknisten häiriöiden yhteydessä.

Paperisena säilytettäviä asiakastietoja säilytetään lukollisessa kaapissa kahden lukon takana, joihin vain työntekijöillä on avaimet. Hävitettävät salassapidettävät asiakirjat tuhotaan tietoturvasäädösten mukaisella P-4 silppurilla.

4.3.4. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Käytössä on Suvanto Care -palvelualusta tietojärjestelmänä. Alustaan voidaan liittää erilaisia hoivaa tukevia laitteita ja ratkaisuja, joiden tuottama tilannetieto on ammattihenkilöstön ja sovituilta osin omaisten saatavilla mobiililaitteilla ja selainkäyttöliittymän kautta. Alustan avulla hallinnoidaan laitteiden asetuksia ja profiileja sekä seurataan hälytyksiä ja muita asiakkaan tilanteeseen liittyviä tapahtumatietoja.

Alustalle tallennetaan palvelun toteuttamisen kannalta tarpeellisia asiakas- ja havaintotietoja, kuten henkilötietoja, aktiivisuuteen liittyviä tietoja, kirjattuja tapahtumia sekä lähiomaisen kontaktointiin liittyviä tietoja. VarmaTurva Oy: llä ei ole pääsyä asiakkaan jatkuvan hoidon kirjauksiin. Omia käyntihistoriatietoja pystytään tarvittaessa hyödyntämään. Tietojen käsittelyssä noudatetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä ja palveluyksikön tietosuojakäytäntöjä. Järjestelmä löytyy Valviran ylläpitämästä Astori-rekisteristä luokituksella B ja tuottajana toimii Suvanto Care Oy.

Kaikki teknologialaitteiden tuottamat hälytykset ja mittaustiedot käsitellään huolellisesti ja seurataan jatkuvasti. Hälytysten toimivuus tarkistetaan säännöllisesti, ja mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan nopeasti sovittujen toimintamallien mukaisesti. Näin varmistetaan, että asiakkaalle annettu turva ja apu toteutuvat aina luotettavasti. Teknologiassa (puhelimet, tietokoneet) ei käytetä virransäästötiloja. Virransäästötila voi heikentää järjestelmän suorituskykyä ja poistaa hälytysjärjestelmän kannalta oleellisia ominaisuuksia pois käytöstä. Asetukset tarkistetaan säännöllisesti.

Henkilöstö saa asianmukaisen koulutuksen palvelualustojen ja laitteiden käyttöön, tietoturvaan sekä hälytysten käsittelyyn. Palvelun käyttöohjeet ja toimintamallit dokumentoidaan selkeästi ja pidetään työntekijöiden helposti saatavilla, jotta ohjeiden noudattaminen on mahdollista kaikissa tilanteissa.

Asiakkaille ja heidän läheisilleen tiedotetaan palvelualustojen käytöstä, tallennettavista tiedoista ja niiden käsittelystä. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa omat tietonsa ja saada tarvittaessa kopio kirjauksista. Tämä tukee asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä lisää luottamusta palveluun.

Teknologian käyttöä seurataan jatkuvasti palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Seurannan kohteina ovat esimerkiksi hälytysten käsittelyajat, laitteiden toimivuus ja mahdolliset virhetilanteet. Havaitut poikkeamat kirjataan ja niihin ryhdytään välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin. Tämä mahdollistaa palvelun jatkuvan kehittämisen ja asiakkaan turvallisuuden turvaamisen.

4.3.5. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Toiminnassa noudatetaan hygieniakäytänteissä voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten tartuntatautilakia (1227/2016), työturvallisuuslakia (738/2002) ja sosiaalihuoltolakia (1301/2014). Laki määrittelee asianmukaista hygieniakäytäntöjen noudattamista asiakkaan terveyden ja turvallisuuden säilyttämiseksi, sekä tartuntatautien torjumiseksi erilaisia käytänteitä. Laki myös velvoittaa huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä, mikä myös tukee hygieniakäytäntöjen noudattamista.

Toiminta on terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden ja suositusten mukaista, joka varmistaa hygienia käytänteiden vastaavan sen hetkisiä vaatimuksia ja parhaaksi todettuja menetelmiä.

Hygienia tason ylläpitäminen toimistolla: Työntekijät pesevät kätensä saippualla saapuessaan toimistolle. Toimistolla on käsidesiä saatavilla liiketilassa, päivystystilassa sekä wc: ssä. Käsidesin käyttöä suositellaan aina kun työntekijä käsittelee tietokonetta, turvapuhelimia, kansioita tai siirtyy tilasta toiseen. Toimistolla siivotaan kosketuspintoja päivittäin sekä siivousvälineet ovat kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Toimistolla on suojavarusteita kuten hanskoja ja kasvomaskeja tarvittaessa käytettäväksi.

Hygieniatason ylläpitäminen kotikäynneillä: Työntekijät käyttävät suojakäsineitä asiakaskäynneillä erityisesti avustustilanteissa. Suojakäsineiden pukemisessa ja riisumisessa noudatetaan hygieniaohjeita, ja käsien desinfiointia käytetään käsineiden vaihdon yhteydessä. Käsineet vaihdetaan aina asiakkaalta poistuttaessa, käytetyt käsineet hävitetään sekajätteeseen. Tarvittaessa kasvomaskia käytetään suojaamaan asiakasta tai työntekijää tarttuvilta taudeilta. Esimerkiksi herkän immuunipuolustuksen omaavan asiakkaan kanssa työskennellessä. Kertakäyttökäsineet, kasvomaskit sekä käsidesit löytyvät hälytyskäynti- sekä esittelykassista. Jokaisen työntekijän tulee oman vuoronsa lopulla tarkistaa, että seuraavalle työntekijälle suojavarusteita ja käsidesiä on riittävästi jäljellä.

Tavanomaiset varotoimet asiakaskontakteissa:

1. Käsien desinfiointi
    - Ennen ja jälkeen asiakaskontaktin tai toiminnon
    - Aseptiikka huomioiden, puhtaasta likaiseen
    - Asiakkaan kotiin mennessä ja sieltä poistuessa
    - WC-käyntien jälkeen
    - Näkyvästi likaiset kädet tulee pestä saippualla, erityisesti tartuntaepäilyjen yhteydessä

2. Suojainten käyttö
    - Suojakäsineitä käytetään aina asiakaskontaktissa heidän luonaan
    - Tarvittaessa käytetään hengityssuojaimia
    - Epidemiatilanteissa suojainten käyttöä ohjeistetaan THL:n ja alueellisten suositusten mukaisesti

3. Työvälineiden puhdistus
    - Käytetyt välineet puhdistetaan jokaisen asiakaskäynnin jälkeen. Kasseista löytyy pikadesinfiointiliinoja sekä toimistolta etanolipohjaista desinfiointiainetta.
    - Työvaatteet vaihdetaan ja pestään jokaisen työvuoron jälkeen, tarvittaessa myös työvuoron aikana
    - Asiakkaalle mukaan otetaan vain hoidon kannalta välttämättömät välineet ja tarvikkeet
    - Veri- ja eritetahrat poistetaan välittömästi desinfiointiaineella ja tarvikkeilla

4.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Loimaan toimipisteessä päivystää yksi (1) työntekijä turvapuhelinhälytyksiä, myyntiä sekä muita toiminnan ylläpitämiseen liittyviä toimintoja. Yksi (1) työntekijä on varalla tavoitettavissa, mikäli ensisijainen päivystäjä on hälytystehtävällä niin, että kohtuullinen vasteaika seuraavalle vaarantuisi. Varalla olevan työntekijän vasteaika reagoida on 15 minuuttia.

Henkilöstömitoitusta arvioidaan säännöllisesti suhteessa asiakasmäärään, hälytysten määrään ja toiminnan luonteeseen. Tarvittaessa mitoitusta tarkistetaan asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun varmistamiseksi, erityisesti ruuhka- ja poikkeustilanteissa.

Työntekijät ovat terveydenhuoltoalan ammattilaisia. Jokaisen työntekijän ammattioikeudet on tarkistettavissa ammattihenkilöiden keskusrekisterin julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki). Henkilöstöllä tulee olla myös voimassa oleva ensiapukoulutus, vähintään EA1 tai vastaava.

Jokainen työntekijä perehdytetään työhön kattavasti ja huolellisesti. Riittävät taidot ja osaaminen varmistetaan ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista. Perehdytys sisältää muun muassa palvelun toimintamallit ja prosessit, hälytyskeskus järjestelmien ja laitteiden käytön, toimintaohjeet hälytys-, poikkeus- ja vaaratilanteissa, tietosuojakäytännöt ja asiakastietojen käsittelyn, apuvälineiden käytön sekä huoli-ilmoituksen tekemiseen liittyvät menetelmät.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Koulutusten keskeisiä sisältöjä ovat yksikön toimintaa koskevat käytänteet ja ohjelmat, asiakasturvallisuus, ensiapu- ja hätätilanteet, tietosuoja, tietoturva, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja eettinen toiminta, ergonomia, poikkeus- ja kriisitilanteissa toimiminen, itsepuolustus sekä uhkaavat tilanteet.

Henkilöstön työhyvinvointia ja jaksamista seurataan osana omavalvontaa. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä lepo ja palautuminen. Henkilöstöllä on mahdollisuus työnohjaukseen tai tilanteiden purkuun tarvittaessa.

4.5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

VarmaTurva Oy: n toiminnassa toteutuu asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu, osallisuus sekä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvien periaatteiden toteutuminen. Palvelut järjestetään syrjimättömästi ja yhdenvertaisesti asiakkaan iästä, sukupuolesta, kielestä, kulttuuritaustasta, toimintakyvystä, terveydentilasta tai muusta henkilöön liittyvistä tekijöistä riippumatta (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014).

Palvelu toteutetaan asiakaslähtöisesti ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja osallistua itseään koskevien palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Palvelun sisällöstä, toimintatavoista sekä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista annetaan asiakkaalle riittävä ja ymmärrettävä tieto ennen palvelun aloittamista ja palvelusuhteen aikana. Nämä asiat ovat myös ylös kirjattuina turvapuhelinpalvelu sopimuksessa.

Asiakkaan tahtoa ja mielipidettä selvitetään sekä huomioidaan aina, kun se on turvallista ja mahdollista. Palvelun laatu on tasavertaista. Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan kaikessa toiminnassa potilasturvallisuuslakia noudattaen (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 6 §). Tarvittaessa asiakkaan suostumuksella tehdään yhteistyötä läheisten ja muiden asiakkaan nimeämien tahojen kanssa.

5. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

5.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Mahdollisesti ilmeneviä epäkohtia ja puutteita käytetään organisaation kehittämisessä uudistamalla toimintaohjeita, tarkentamalla käytäntöjä ja koulutuksella. Yritys haluaa ymmärtää mahdolliset puutteet ja epäkohdat toiminnan parantamiseksi.

Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus riskejä tai epäkohtia havaitessaan. Henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle, mikäli hän tehtävässään saa tietoonsa tai huomaa epäkohdan tai sen uhan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §).

Yrityksen epäkohdan tai puutteen luonteen perusteella ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin tilanteen edellyttämällä tavalla kohtuullisessa määräajassa. Asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi.

Asiakasvahinkotilanteessa ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja/tai hänen edustajaansa. Jos palveluntuottaja ei saa epäkohtaa korjattua viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottajan tai ilmoituksen tekijän ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle. VarmaTurva Oy ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet vaaratilanteen, vahingot tai tapahtumat.

5.2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta tulee tehdä aina, kun hoidon aikana on tapahtunut vakava vammautuminen, äkillinen odottamaton kuolema, tai kun haitta on johtanut sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen.

Vakavan vaaratapahtuman luonne vaikuttaa tutkintatapaan. Tilanteesta riippuen voidaan käyttää teematutkintaa, laajatutkintaa tai tiivistutkintaa. Jokainen vakavan vaaratapahtuman tutkinta sisältää seuraavat asiat:

1) Tapahtuman kulun yksityiskohtainen selvitys
2) Tapahtuma-analyysi
3) Analyysin johtopäätöksiin perustuvat ja toimintan turvallisuutta parantavat toimenpidesuositukset sekä suunnitelman niiden toteuttamisesta
4) Selkeä dokumentaatio tutkinnan toteuttamisesta, johtopäätöksistä ja suosituksista
5) Viestintä laajemman tapahtumasta oppimisen varmistamiseksi

Yritys varmistaa, että vakavien vaaratapahtumien tutkintaa suorittavilla henkilöillä on riittävä osaaminen tutkinnan suorittamiseen. Vakavien vaaratapahtumien tutkinnan perustana käytetään sosiaali- ja terveysministeriön opasta vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta.

5.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Yritys huomioi omavalvontasuunnitelmaa tehdessä ja muutettaessa yrityksen palveluja saavilta asiakkailta, heidän läheisiltä ja omaisilta sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 26 §). Palvelua kehitetään palautetiedon säännöllisessä seurannassa ilmenneiden havaintojen perusteella.

Lisäksi kehittämisessä huomioidaan arjessa asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan saatu suullinen palaute. Saadut palautteet käsitellään johtoryhmän palavereissa sekä yhdessä henkilökunnan kanssa. Palautteen käsittelyn jälkeen sovitaan jatkotoimenpiteet ja muutoksen seurannan aikataulu.

5.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kaikki poikkeamat käsitellään omavalvontasuunnitelmassa kuvatun prosessin mukaisesti. Viikoittaisissa palavereissa käsitellään palautteita sekä mahdollisia poikkeamia. Työntekijöitä kannustetaan poikkeamien tekemiseen turvallisuuden ja laadun parantamiseksi. Alla taulukkopohja (Taulukko 2), jonne kirjataan korjaus- ja kehittämistoimenpiteet, niiden aikataulu, vastuutahot ja seuranta.

Taulukko 2: Keskeisimmät korjaus- tai kehittämistoimenpiteet, niiden aikataulu, vastuut ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Toteuttava taho	Vastaava taho	Seuranta

6. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

6.1. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

VarmaTurva Oy varmistaa omavalvonnalla tehtävien lainmukaisen hoitamisen. Yritys valvoo toimintaansa toiminnan edellyttämällä tavalla huomioiden toimien sisältö, laajuus ja laatu. Yritys huolehtii riittävästä ammatillisesta, toiminnallisista ja taloudellisista edellytyksistä palvelun tuottamiseksi (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 24 §).

VarmaTurva Oy: n omavalvontaan kuuluu oman palvelutuotannon seuraaminen ja palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten valvominen. Yritys varmistaa palveluiden jatkuvuuden, saatavuuden, turvallisuuden ja laadun. VarmaTurva Oy seuraa henkilöstön riittävyyttä, tilojen ja laitteiden turvallisuutta sekä soveltuvuutta palveluiden tuottamiseen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 23 §).

Palvelun laatua seurataan säännöllisesti erilaisilla mittareilla, kuten hälytysten vasteaikoja seuraamalla, hälytysten käsittelyprosessien tarkastelulla, teknisten laitteiden toimivuuden säännöllisellä testauksella, henkilöstö- sekä asiakaspalautteista saatavan tiedon avulla. Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vähintään vuosittain, sekä tämän ulkopuolella saatuja palautteita käsitellään ajankohtaisesti palavereissa sekä toiminnan kehittämistyön yhteydessä. Asiakkailla ja heidän läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta palvelun laadusta. Saatu palaute käsitellään luottamuksellisesti ja sitä hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Palautteisiin reagoidaan asianmukaisesti ja kohtuullisessa ajassa, kuitenkin vähintään kahden viikon sisällä.

Jokaisella työntekijällä on vastuu seurata ja raportoida laadun- ja riskienhallintaan liittyen. Havaitusta riskistä tulee ilmoittaa työnantajalle viipymättä ja mahdollisesti omilla toimenpiteillä korjata tai pienentää riskiä. Havaittujen riskien korjausvastuu on palveluntuottajalla. Poikkeaman havaitessa ryhdytään omavalvontasuunnitelmassa kuvattuihin korvaaviin toimenpiteisiin poikkeaman edellyttämällä tavalla.

6.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti, kuitenkin vähintään kolme kertaa vuodessa. Omavalvontasuunnitelmasta vastaavat henkilöt huolehtivat säännöllisen selvityksen toteutuksesta. Selvitys ja tarvittavat muutokset kirjataan ja toteutetaan määräajassa. Raportit julkaistaan VarmaTurva Oy: n verkkosivuilla. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 26 §).