

# **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

## **AVA Avopalvelut Oy**

## Sisällys

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Palveluyksikön tiedot .....                                                                       | 3  |
| 1.1 Palveluntuottaja.....                                                                            | 3  |
| 1.2 Palveluyksikön perustiedot .....                                                                 | 3  |
| 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....                                            | 4  |
| 1.4 Päiväys.....                                                                                     | 8  |
| 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....                        | 8  |
| 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....                                 | 9  |
| 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen .....                                                       | 13 |
| 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....                                                       | 13 |
| 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....                                          | 15 |
| 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ..... | 19 |
| 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....   | 22 |
| 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....                  | 28 |
| 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....                                  | 28 |
| 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....                                                         | 29 |
| 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....                                                  | 29 |
| 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....                                         | 30 |
| 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi .....                                                        | 30 |
| 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....                                         | 30 |
| 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....                                | 31 |

# 1. Palveluyksikön tiedot

## 1.1 Palveluntuottaja

Palveluyksikkö: AVA avopalvelut Oy

Yhteystiedot: Fredikanterassi 7 C 153, 00520 Helsinki  
p. 044 - 779 6600  
martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi

Y-tunnus 3396941-6

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: AVA avopalvelut Oy

Y-tunnus: 3396941-6

SOTERI 1.2.246.10.33969416.10.0

Vastuhenkilö: Martina Vahvelainen  
Palvelupäällikkö  
p.044-7796600  
s.posti: [martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi](mailto:martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi)

### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelumuoto: Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille.

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan:

Kymenlaakson hyvinvointialue  
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Helsingin kaupunki  
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Asiakaspaikkamäärä:

Vaihtelee kysynnän mukaan alueittain

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot:

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palveluala, joka on rekisteröity:

Sosiaalialan palvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

AVA avopalvelut ei käytä alihankintana ostettuja palveluja.

Toiminta-ajatus ja arvot:

AVA avopalvelut tuottaa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia avohuollon palveluita lapsiperheille ja jälkihuoltonuorille. Toimintamme perustuu laadukkaiden sosiaalialan palvelujen tuottamiseen tiiviissä yhteistyössä tilaajien, eli kuntien ja hyvinvointialueiden, kanssa. Osallistumme aktiivisesti näiden järjestämiin kilpailutuksiin ja toimimme tilausten ja niiden ehtojen mukaisesti luotettavana kumppanina. Toimintaamme ohjaavat arvomme AVA perhepalveluiden arvoina on nimen mukaisesti arvostus, välittäminen ja avoimuus.

Arvostamme asiakkaitamme ja haluamme, että arvostus näkyy myös päivittäisessä työskentelyssämme heidän kanssaan. Noudatamme palvelutoiminnassamme avoimuuden periaatetta. Vanhempien, lasten sekä heidän läheisien ja hyvinvointialueen tilaajan kanssa tehdyssä yhteistyössä on avoimuuden periaate. Jokaisen toimijatahon sekä asianosaisen asioissa toimitaan arvostavasti huomioiden sosiaalialan ammatilliset sekä eettiset velvoitteet. Palvelutoiminnassamme ei suosita tiettyä osapuolta ja toiminta perustuu dialogiseen vuorovaikutukseen, jota ohjaa ammatillinen arvopohja.

Välitämme asiakkaistamme ja pyrimme aina löytämään lapsen ja perheen tarpeisiin sopivan työskentelytavan. Välittäminen näkyy tavassa, jolla asiakkaan kanssa ollaan vuorovaikutuksessa, empaattisesti ja inhimillisesti, vaikka asiat olisivat vaikeita. AVA avopalvelut välittää myös henkilöstöstään ja toimimme työyhteisönä toisiamme auttaen ja hyvää työtä edistäen.

Avoimuus välittyy tavastamme toimia yhteistyökumppaneiden kanssa. Teemme sen, minkä lupaamme ja lupaamme sen, minkä pystymme toteuttamaan. Avoimuus on mielestämme ainoa tapa toimia kumppaneidemme ja yhteistyötahojen kanssa. Toimimme työnantajana avoimesti ja kehitämme toimintaamme yhdessä henkilöstön kanssa.

## Palvelut:

### **Perhetyö (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 18§)**

Perhetyö on tarkoitettu sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakkaana oleville perheille.

Tavoitteena on vahvistaa ja kehittää perheiden voimavaroja ja vuorovaikutusta. Perhetyö on kotiin tuotavaa käytännön apua tai keskusteluapua, mutta tarvittaessa perhetyötä voidaan tukea perheterapialla.

Perhetyötä tehdään yhteistyössä perheenjäsenten kanssa perheen tarpeen mukaisella tavalla. Työskentely tapahtuu lähellä asiakasta, perheen omassa kodissa ja arjen ympäristössä. Perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa. Tarpeet ja tavoitteet kartoitetaan yhdessä työskentelyprosessin alkaessa. Työskentely on konkreettista yhdessä tekemistä ja esimerkin kautta oppimista, keskustelua ja esimerkiksi vanhemmuuden eri osa-alueiden sekä lapsen tarpeiden tutkimista.

Perhetyön tavoitteena on mm. nostaa esille lapsen tarpeet sekä turvata lapsen etua sekä vahvistaa perheen arjessa selviytymistä. Tavoitteena voi olla myös tuki mahdollisessa kriisitilanteessa, ehkäistä uusien ongelmien syntymistä tai etsiä vaihtoehtoja haastavien tilanteiden avuksi. Työskentelyn vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti sekä palveluun osallistuvan perheen että asiakkuudesta vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

### **Tehostettu perhetyö**

Tehostetun perhetyön asiakkaaksi tullaan oman asuinalueen lastensuojelun sosiaalityöntekijän kautta. Työ perustuu asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn suunnitelmaan ja siinä määriteltyihin tavoitteisiin. Perheohjaus on myös yhteistyötä sosiaalityön, koulun, päiväkodin, terveyspalveluiden ja muiden perheen tarvitsemien tukipalveluiden kanssa. Työssä tärkeintä on luottamus, avoimuus, kokonaisvaltaisuus, suunnitelmallisuus sekä pitkäjänteisyys. Tehostettu perhetyö on lapsen ja perheen arjessa tapahtuvaa tukemista ja ohjausta. Työtä tehdään

pääsääntöisesti perheen kodissa. Tehostettu perhetyö soveltuu palveluksi silloin, kun perhe tarvitsee tukea arjen kuormittaviin ja vaikeisiin tilanteisiin.

Tehostetun perhetyön tavoitteena on vahvistaa vanhempien voimavaroja huolehtia lapsen tarpeista, turvallisuudesta, kasvusta ja hyvinvoinnista.

Asiakkuuden alussa perheen elämäntilannetta selvitetään yhdessä perheen, sosiaalityön ja perheohjaajien kanssa. Tämän jälkeen tehdään yhdessä suunnitelma, johon perhe voi sitoutua. Perheohjaajat ovat perheen apuna ja tukena toteuttamassa suunnitelmaa, jonka avulla tavoitellaan kestävää muutosta perheen arjessa oleviin haasteisiin.

Tehostettua perhetyötä toteutamme perheen kodissa ja luonnollisessa arkiympäristössä. Työ on keskustelua ja asioiden selvittelyä, eteen tulevien pulmien ratkomista ja arjen onnistumisen sekä positiivisen muutoksen huomaamista. Perheohjaaja voi tukea vanhempia lasten kasvatuksessa ja kodin arkirutiinien hallinnassa. Perheohjauksen avulla tuetaan perheen toimintakykyä ja vuorovaikutustaitoja. Työn tavoitteena on perheen itsenäisen toimintakyvyn ja elämänhallinnan lisääminen. Perhetyössä tärkeintä on lapsen kasvun, kehityksen ja huolenpidon turvaaminen sekä perheen voimavarojen vahvistaminen. Työskentelyn etenemistä arvioidaan ajoittain yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

### **Ammatillinen tukihenkilö**

Ammatillinen tukihenkilö toimii lapsen elämässä turvallisena aikuisena, jonka tehtävänä on tukea lapsen kasvua ja kehitystä yhdessä tekemisen ja keskustelujen avulla. Ammatillisen tukihenkilön tehtävänä on tukea asiakasta erilaisissa elämäntilanteissa yhdessä sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Tapaamiset tukihenkilön kanssa voivat olla toiminnallisia tai keskustelua tai molempia. Ammatillista tukihenkilötoimintaa toteutamme lapsen/nuoren kodissa ja luonnollisessa arkiympäristössä

Tukihenkilö voi olla lapselle tai nuorelle oma, turvallinen aikuiskontakti, joka auttaa kodin ulkopuolella ikätasoisessa toiminnassa ja tarjoaa jakamatonta aikaa ja huomiota. Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa määritetään tavoitteet yhteistyössä asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä kanssa.

### **Neuropsykiatrinen valmennus**

Neuropsykiatrinen valmennus on tavoitteellista kuntoutusta asiakkaille, joilla on neuropsykiatrisia oireita, jotka haittaavat heidän arjen toimintakykyään. Tavoitteena on parantaa asiakkaan toimintakykyä eri elämänalueilla sekä edistää itsenäistä ja mielekästä elämää.

Valmennusprosessi on yksilöllinen ja perustuu asiakkaan tarpeisiin. Se voi sisältää taitojen harjoittelua, ohjausta aikasuunnitteluun, sosiaalisten taitojen kehittämistä ja muita arjen hallintaa tukevia elementtejä.

### **Tuetut ja valvotut tapaamiset, sekä valvotut vaihdot**

Tuettuja tapaamisia voidaan järjestää, kun vanhemmuudessa tarvitaan tukea, vanhempien välillä vallitsee luottamuspula tai viranomaisselvitykset ovat kesken. Tapaamisten tavoitteena on lapsen ja vanhemman yhteinen aika sekä keskinäisen suhteen rakentaminen. Tapaamiset suunnitellaan lapsi- ja perhekohtaisesti.

Valvotuissa tapaamisissa avopalveluiden ohjaaja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa ohjaaja on käytettävissä tapaamisen ajan. Valvonnalla ehkäistään lapsen kohdistuvaa uhkaa ja erityistä huolta. Valvonnan perusteita voivat olla esimerkiksi huoli vanhemman kyvyistä hoitaa lasta tai lapsen psyykkisen turvallisuuden vaarantuminen. Valvotuissa tapaamisissa henkilökunta huolehtii tapaamisen kulusta.

Tapaamiset järjestetään kodinomaisissa tiloissa. Tapaamispaikassa on eri-ikäisille lapsille sopivia leluja ja pelejä. Yhdessäoloa varten on askartelumateriaalia ja mahdollisuus valmistaa välipalaa. Valvottujen tapaamisten järjestämisessä noudatetaan tilaajan kanssa tehtyä sopimusta, jossa määritellään tapaamisten tiheys ja kesto. Valvotuissa vaihdoissa ohjaaja huolehtii, että lapsi siirtyy vanhemmalta toiselle turvallisesti ja lapsen edun mukaisesti.

### **Jälkihuolto (Lastensuojelulaki 417/2007 75§ ja 76§)**

Jälkihuollon palvelut on tarkoitettu 17–25-vuotiaille nuorille, jotka ovat olleet sijaishuollon palvelujen piirissä. Jälkihuollon sosiaaliohjaus sisältää arjen asioiden hoitamisen yhdessä opettelua, keskustelua, neuvontaa ja ohjausta sekä toiminnallisia tapaamisia esimerkiksi ruoanlaiton tai liikunnan parissa.

Jälkihuollon ohjaustyön tavoitteena on tukea nuorta selviytymään arjessa sekä itsenäistymisen taidoissa. Nuorta tuetaan mm. työllisyyteen, opintoihin, asumiseen sekä viranomaisasiointiin liittyvien asioiden hoitamisessa siten, että hän oppisi jatkossa suoriutumaan näistä itsenäisesti. Jälkihuollon tuessa pyritään vahvistamaan nuoren verkostoja.

Ava avopalveluissa: Tukihenkilötyö

### **Asumispalvelut (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21§)**

Tuetun asumisen palveluiden tavoitteena on ennaltaehkäistä asunnottomuutta, tukea asiakkaiden ja perheiden arjen asumista ja toimintakykyä, sekä edistää itsenäistä elämää. Kohderyhmään voi kuulua yksin eläviä, pariskuntia tai perheitä, jotka tarvitsevat tukea arjen asumiseen liittyen tai tukea osallisuuden vahvistamisessa. Perheisiin liittyvässä palvelussa ei ole lasten kanssa työskentelyä, vaan tuki annetaan perheissä aikuisten kautta. Palveluun ei sisälly lasten kanssa vuorovaikutusta ilman huoltajan läsnäoloa.

Palvelusuunnitelman laatimisesta vastaa asiakkaan vastuusosiaalityöntekijä. Palvelun tavoitteet, tukimuoto ja tuen kesto suunnitellaan yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tuetun asumisen palvelussa asiakas vastaa itse vuokrasopimuksesta sekä siihen liittyvistä velvollisuuksista ja vastuista.

AVA avopalvelut ei järjestä asiakkaille asuntoa. Palvelu ei ole tarkoitettu asiakkaille, joilla on akuutti päihdeongelma tai hallitsematonta päihdeidenkäyttöä. Asiakkailta voi kuitenkin olla mielenterveys- ja päihdeongelmia taustallaan.

### **Lapsiperheiden kotipalvelu (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 19 §)**

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua. Kotipalvelua toteutamme perheen kodissa ja luonnollisessa arkiympäristössä. Kotipalvelu on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista ja perheen omien voimavarojen vahvistamista. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä lasten ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen taitoja.

Apu voi olla lastenhoitoa, kodinhoitoa, kaupassa käyntiä, pyykinpesua, harrastusten tukemista tai kasvatuksessa ohjaamista. Työskentelyssä korostuu vanhemman ja lasten kanssa yhdessä tekeminen.

### **Pari- ja perheterapia**

Pari- ja/tai perheterapeuttisen työskentelyjakson tavoitteena on lisätä perheen ymmärrystä tilanteestaan ja parantaa heidän keskinäisiä vuorovaikutussuhteitaan. Perheterapeutin tehtävänä on yhdessä koko perheen kanssa tutkia ja löytää uusia näkökulmia pulmallisiin tilanteisiin. Tavoitteena on perheenjäsenten keskinäisen vuorovaikutuksen paraneminen, perheen hyvinvoinnin edistäminen ja perheen oman toimijuuden vahvistaminen.

## 1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 6.5.2026  
Martina Vahvelainen  
Palvelupäällikkö

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

### 2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa. Palvelupäällikkö, AVA avopalveluiden vastuuhenkilö, vastaa sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta sekä hyväksyy omavalvontasuunnitelman. Vastuuhenkilön tehtävä on johtaa toimintaa sekä valvoa, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Omavalvontasuunnitelmaa tehdään kokoamalla tietoa eri osa-alueista AVA avopalveluiden työohjeista ja tiimipalavereissa sovituista asioista. Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteissä otetaan huomioon henkilöstön, asiakkaiden sekä palvelun tilaajien asiakaskokemukset. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu osaksi perehdytysuunnitelmaa niin uusille työntekijöille kuin opiskelijoille.

#### **Omavalvontasuunnitelmasta vastaava**

Martina Vahvelainen, palvelupäällikkö

044-779 6600, [martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi](mailto:martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi)

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään jatkuvasti toiminnan kehittyessä ja kasvaessa, kuitenkin vähintään vuosittain sekä välittömän tarpeen mukaan. Sähköisestä julkaisemisesta vastaa palvelupäällikkö vastuuhenkilönä. Aiemmat versiot säilytetään AVA avopalveluiden työntekijöiden sisäisessä Sharepoint- kansiossa.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista seurataan neljän kuukauden välein ja seurannasta tehdään selvitys, joka julkaistaan. Mikäli seurannassa havaitaan omavalvontasuunnitelmaa koskevia muutostarpeita, muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

## 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä AVA avopalvelut nettisivuilla sekä AVA perhepalveluiden toimistolla.

# 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta ja epäkohtien kirjaaminen sekä asianmukainen käsittely jatkotoimenpiteineen. Se sisältää myös haittatapahtumien kirjaamisen, analysoinnin, raportoinnin ja tarvittavien jatkotoimien toteuttamisen. Tarkoituksena on vähentää ja poistaa havaittuja

riskejä ja epäkohtia. Riskien tunnistamisessa käytetään Työturvallisuuskeskuksen lomakkeita. Niiden avulla tunnistetaan vaara- ja haittatekijät, määritellään riskien suuruus, seuraukset ja todennäköisyydet. Merkittäviin riskeihin valitaan toimenpiteet niiden madaltamiseksi ja toteutetaan ohjeita arjessa. Riskejä arvioidaan prosessinomaisesti aina tilanteiden muuttuessa ja välittömiin uhkiin reagoiden.

Riskikartoitukset toteutetaan kerran vuodessa tiimipalaverissa, jossa tunnistetaan riskit, arvioidaan niiden taso, sovitaan korjaustoimenpiteistä, aikatauluista ja vastuuhenkilöistä. Toimenpiteiden edistymistä seurataan säännöllisesti kuukausittaisissa tiimipalavereissa.

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään ensin johtoryhmän kokouksessa ja sen jälkeen säännöllisissä kuukausikokouksissa kehittämistoimenpiteitä varten. Havaitun epäkohdan voi välittää myös kirjallisesti osoitteeseen [martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi](mailto:martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi). Poikkeama voi tulla asiakkaalta, omaiselta, henkilöstöltä, hyvinvointialueen työntekijältä tai keneltä tahansa asiakkaan tai AVA avopalveluiden kanssa yhteistyössä olevalta taholta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että riskienhallinta kattaa kaikki omavalvonnan osa-alueet.

Kotiin vietäviin palveluihin sisältyy mahdollisia uhka- ja vaaratilanteita. Työskentely tapahtuu asiakkaan kotona ja on usein yksintyöskentelyä. AVA avopalveluissa vaalitaan työntekijöiden turvallisuutta. Ennen ensimmäistä tapaamista asiakkaan kanssa työntekijä pyytää tilaajan vastuutyöntekijältä tarpeelliseksi katsomansa tiedot asiakkaan tilanteesta ja tapaamisen kannalta mahdollisista riskeistä. Kaikki tapaamiset toteutetaan tarvittavat turvallisuusseikat huomioiden. Riskiasiakkaiden kanssa tapaaminen on syytä järjestää yhdessä toisen työntekijän kanssa, tarvittaessa turvallisuushenkilöstön läsnäollessa (esimerkiksi valvotut tapaamiset). Työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Esihenkilö on tietoinen työvuorosunnittelun kautta työntekijän työskentelypaikoista.

Työntekijät on koulutettu tehtäviinsä ja perehdytetty asiakasturvallisuuteen. Henkilökunnan kattava perehdyttäminen on osa asiakasturvallisuutta. Työprosessit käydään läpi perehdytyksessä ja huolehditaan, että henkilökunnalla on tarvittavat tiedot ja taidot toimia tehtävässään turvallisuusseikat huomioiden. Kaikissa uhka- ja vaaratilanteissa AVA avopalveluiden työntekijä käy tilanteen läpi yhdessä asianosaisten kanssa pyrkien löytämään mahdollisuuksia löytää sovinnollisia ratkaisuja jatkossa. Keskustelua käydään yhdessä asiakkaan asioista vastaavaan sosiaalityöntekijän kanssa. Riskiasiakkaiden kanssa työskenneltäessä nämä toimintatavat käydään työntekijöiden kanssa huolellisesti läpi. Poikkeamatilanteiden käsittely käydään läpi työntekijän perehdytyksen yhteydessä. Työntekijöitä kannustetaan tekemään poikkeamailmoituksia mieluummin pienistäkin tilanteista kuin jättämään ne ilmoittamatta. Henkilökunnalle on järjestetty säännöllistä työnohjausta sekä täydennyskoulutusta. Työntekijälle voidaan tarvittaessa ja perustellusti järjestää yksilötyönohjausta tai muuta tarvittavaa tukea, kuten debriefing tai lisätukea työterveyshuollon kautta.

Työn luonne on liikkuvaa, ja vaatii pitkiäkin ajomatkoja asiakkaiden kotiin. Henkilökunnalla on mahdollisuus räätälöidä oman työnsä aikatauluttaminen siten, että ajoturvallisuus voidaan varmistaa riittävillä tauoilla ja työviikon rytmittämällä työntekijälle sopivaksi.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- työhyvinvointisuunnitelma
- täydennyskoulutussuunnitelma
- kirjaamisohje
- hyvää kohtelua koskeva suunnitelma
- tietoturvaohje
- lääkehoitosuunnitelma
- toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa ohje
- turvallisen perhehoidon ohje
- perehdytysuunnitelma
- riskien arviointilomakkeet ja niiden perusteella tehty työsuojelun toimintaohjelma
- valmiussuunnitelma
- epäasiallisen kohtelun ja häirinnän ohje
- työsuojelun toimintaohjelma
- psykososiaalisen tuen ohje
- päihdeohjelma

Palvelupäällikkö vastaa omavalvonnan asianmukaisesta toteutumisesta ja varmistaa, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Hän huolehtii työpaikan myönteisestä suhtautumisesta turvallisuusasioihin ja varmistaa riittävät resurssit turvallisuusasioiden ylläpitämiseen, sekä osallistaa työntekijät turvallisuuden arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimien toteuttamiseen. Riskienhallinta on koko tiimin asia ja se vaatii sitoutumista, sekä sopeutumista muutoksiin, jotta turvalliset ja laadukkaat palvelut voidaan taata asiakkaille. Palvelupäällikön vastuulla on työpaikan riskienhallinta sekä havaintojen ja toimenpiteiden käsittely ja dokumentointi. Työntekijöiden velvollisuutena on tuoda esille työssään havaitsemansa epäkohdat, riskit ja vaaratilanteet. Jokainen työntekijä on vastuussa myös omasta hyvinvoinnista ja työkyvyn säilyttämisestä. Apua ja tukea saa aina työnantajalta. Esihenkilöt ovat tavoitettavissa päivystysnumerosta, jonka kanssa voi yhdessä pohtia, keille kaikille on tiedotettava ja kuka sen tekee.

Jos työntekijä saa tietoonsa poikkeaman tai reklamaation, hänen tulee heti ilmoittaa siitä palvelupäällikölle. Esihenkilö tutkii tilanteen mahdollisimman nopeasti ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Työntekijöitä rohkaistaan keskustelemaan avoimesti sekä asiakkaiden että esihenkilön kanssa tilanteista, joissa asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua. Reklamaation voi tehdä suullisesti, kirjallisesti

esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyn kautta tai täyttämällä palautelomakkeen AVA avopalveluiden nettisivuilla.

Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan reklamoida palvelusta, ja häntä rohkaistaan olemaan yhteydessä sekä tilaajaan, että työntekijän esihenkilöön. Asiakkaan tai asiakkaan läheisen tehdessä reklamaation, palvelupäällikkö ja työntekijä käyvät tilanteen yhdessä läpi. Tällöin sovitaan myös, miten tilanne käsitellään asiakkaan kanssa, sekä miten tilaajaa tiedotetaan asiasta. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tapahtuneesta palvelupäällikön kanssa. Reklamaatio pyritään käsittelemään välittömästi asiakkaan kanssa, kuitenkin viimeistään seuraavassa tapaamisessa. Jos asia saadaan ratkaistua yhteisymmärryksessä, siitä tehdään merkintä asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Ristiriidan jäädessä ratkaisematta tai jos tilanne on vakava, siitä laaditaan kirjallinen raportti tilaajalle ja heihin ollaan välittömästi yhteydessä. Kiireellisyysarvioon perustuen tieto välitetään puhelimitse, suojatulla sähköpostilla tai akuutissa tilanteessa tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaalipäivystyksen kautta. Tiedottamisesta on vastuussa se työntekijä, joka akuutissa vaiheessa on saanut tiedon poikkeamasta ja kiireettömässä tilanteessa esihenkilö.

Kaikki reklamaatiot käsitellään tiimin kesken anonymisti, yhteisen oppimisen ja kehityksen tukemiseksi. Tiimikokouksessa sovitaan myös aikajänne, jolloin asian eteneminen sekä asian tarkastelu tapahtuu. Korjaavista toimenpiteistä päätetään, kuka on asian vastuuhenkilö, miten asiaa viedään eteenpäin, mitkä ovat korjaavat toimenpiteet ja miten toimitaan vastaavan asian ehkäisemiseksi jatkossa. Laatupoikkeamisen dokumentointi toimii myös yrityksen toiminnan kehittämisen yhtenä työkaluna. Reklamaatioiden avoin käsittely tiimin ja tilaajan kanssa kehittää palvelua ja laatua. Toimintamme on eettistä ja läpinäkyvää asiakkaalle sekä tilaajalle.

AVA avopalvelut kerää säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä asiakkailta sekä tilaajilta. Lähetämme asiakkaille ja tilaajille vastauslinkin kyselyyn ja vastaaminen tapahtuu anonymisti. Kuukausikoosteet toimivat myös palautteenantovälineenä, jossa asiakas voi kertoa mielipiteensä palvelusta ja sen vaikuttavuudesta.

Laskutukseen liittyvät reklamaatiot pyritään ratkaisemaan mahdollisimman nopeasti, ja tarvittaessa lähetetään korjaus- tai hyvityslaskut. Palvelupäällikkö selvittää laskutukseen liittyvät reklamaatiot.

## ILMOITUSVELVOLLISUUS

Valvontalain 29 ja 30 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai

ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

On vain harvoja tilanteita, joissa AVA avopalvelut ei kykenisi suoriutumaan perustehtävästään. Työntekijöiden asuinalueeseen vaikuttavat poikkeusolot voisivat olla sellaisia tilanteita, jos he eivät pystyisi tekemään työtehtäviään oman tilanteensa turvaamiseksi eikä heitä voisi korvata tilapäisillä työntekijöillä tai joidenkin ylitöillä. Tietoliikenneongelmat eivät päivissä tai viikoissakaan ajaisi AVA avopalveluiden toimintaa mahdottomaan tilanteeseen, kirjaamista voidaan tehdä käsin ja kommunikoida viestivälinein. AVA avopalveluissa ollaan varauduttu esihenkilöiden päivitykseen 24/7, joten sekään ei vaatisi vaikeita järjestelyjä.

#### **Tunnistettu riski**

Laaja koko yhteiskuntaa koskeva poikkeustilanne

#### **Riskin arviointi**

Epätodennäköinen, seuraukset merkittäviä

#### **Ehkäisy- ja hallintatoimet**

Seuraamme viranomaistiedotusta tällaisissa tilanteissa

### 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

#### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

AVA avopalveluiden työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja teemme hyvää ja laadukasta yhteistyötä hyvinvointialueiden, tilaajien sekä asiakkaan verkostojen kanssa. AVA avopalveluiden

työntekijät tekevät yhteistyötä ja osallistuvat asiakkaan mahdollisiin monialaisiin neuvotteluihin siten, kun asiakkaan ja tilaajan kanssa on sovittu. Kysymme lupaa asiakkaalta yhteydenpitoon. AVA avopalveluiden työntekijä voi ohjata asiakasta eri palveluihin yhteistyössä asiakkaan ja tilaajan omatyöntekijän kanssa. Palvelun tilaaja vastaa asiakasta koskevan tiedon luovuttamisesta AVA avopalveluiden henkilöstölle. Henkilöstömme raportoi palvelun tilaajalle kaiken oleellisen tiedon kuukausittain kuukausiraportin muodossa, sekä pyydettyä. Yksityisellä palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Valvira ja Aluehallintovirasto valvovat yksityisen palveluntuottajan toimintaa ja heille informoidaan sellaiset kriisit, jotka on syytä viedä heidän tietoonsa. Tällaisia asioita voisi olla vaikkapa erityisen hankala henkilöstön saatavuus, toiminnan häiriöt ja laatuongelmat. Asiakkaana olevaa hyvinvointialuetta tiedotetaan mahdollisimman nopeasti suullisesti, kun poikkeama on havaittu.

Yhteistyökumppaneitamme ovat esimerkiksi sosiaalitoimi, koulut, päiväkodit, perheneuvola, psykiatriset palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, lastensuojelu, perhepalvelut, vammaispalvelut, neuvola, terveysasema.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava:

Minna Snellman, toimitusjohtaja

p. 044 - 779 0009

minna.snellman@avapehepalvelut.fi

Erilaiset poikkeustilanteet ovat luonnollinen osa yritysten toimintaa. Olennaista on, että poikkeus- ja kriisitilanteisiin reagoidaan nopeasti ja tietoa jaetaan avoimesti. Tavoitteena on, että valtakunnalliset tai alueelliset häiriötilanteet vaikuttaisivat mahdollisimman vähän akuutissa vaiheessa AVA avopalveluiden työntekijöihin. Tarkoituksena on tuottaa palvelua kaikissa tilanteissa luotettavasti. Ennakoiminen on tärkeää, akuutissa vaiheessa on voitava pärjätä omin toimin. Varautumista ennakoidaan aina sen hetkisen tiedon mukaan, mikä on käytettävissä sekä seurataan viranomaisten tiedotusta ja ohjeista. Harjoittelu voi olla vaikkapa alkusammutusopetusta, joita voidaan järjestää alueellisesti. Työntekijöillä tulee olla hätäensiaputaidot. AVA avopalvelut vastaa siitä, että työntekijät osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. ensiapu- ja muissa hätätilanteissa. Jokainen AVA avopalveluiden työntekijä on vastuussa tunnistamaan poikkeavat tilanteet ja viestimään niistä eteenpäin omalle esimiehelleen matalalla kynnyksellä. Poikkeus- ja kriisitilanteet voivat olla isoja, koko toimialaa koskettavia, kuten esimerkiksi keväällä 2020 alkanut maailmanlaajuinen koronapandemia. Tai ne voivat olla pienempiä paikallisia tapahtumia.

Jatkuvuudenhallinnan yksi tärkeimmistä tavoitteista on suojella AVA avopalveluiden työntekijöiden toimintaa säilyttämällä toimintakyky ja samaan aikaan minimoida häiriötilanteiden negatiiviset vaikutukset. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan yhteisenä tavoitteena on saavuttaa valmius, jolla AVA avopalvelut kykenee ehkäisemään uhkia sekä reagoimaan tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti uhkatilanteisiin, joita sen toiminnassa ja toimintaympäristössä esiintyy. Ydintoimintojen turvaaminen on mahdollista myös hyvin haastavissa olosuhteissa.

Henkilöstön sairastumistilanteessa työntekijät sijaistavat toisiansa tai tarvittaessa esihenkilö. Esihenkilön sairastuessa toimii toimitusjohtaja sijaisena. Sijaistava esihenkilö on tietoinen työntekijöiden työvuoroista ja asiakkuuksista etukäteen, esimerkiksi viikonloppuna tapahtuvat tapaamiset.

### **Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta:**

#### **Tunnistettu riski**

Perheen vastuutyöntekijän äkillinen poissaolo töistä

#### **Riskin arviointi**

Mahdollinen, seuraukset vähäisiä tai kohtalaisia

#### **Ehkäisy- ja hallintatoimet**

Riittävä sijaisresurssi, josta päivystävä esihenkilö saa sijaistavan henkilön

## **3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen**

### **3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset**

AVA avopalveluiden laatutyö perustuu lainsäädäntöön. Sosiaalipalveluita ohjaa useita lakeja, joista esimerkiksi sosiaalihuoltolaki 1301/2014, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 815/2015, laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 ja lastensuojelulaki 417/2007 korostaa asiakkaan oikeuteen saada laadultaan hyvää sosiaalipalvelua. AVA avopalvelut vastaa yksityisenä sosiaalipalveluiden tuottajana siitä, että sen toiminta täyttää tilaajan kanssa tehdyt sopimukset. Asiakasturvallisuus otetaan huomioon AVAn kaikessa toiminnassa. Strategisella tasolla arvioidaan palvelujen tarvetta, saatavuutta ja laadun varmistamista pitkällä aikajänteellä. Operatiivisten riskien hallinta on osa jokapäiväistä toiminnan seuranta, arviointia ja kehittämistä. Laadun ja asiakasturvallisuuden kehittäminen tapahtuu jatkuvana syklinä. Suunnittelu, toteutus, analysointi ja toiminta seuraavat toisiaan. Kehittämisessä tehdään yhteistyötä sekä palvelun tilaajien, asiakkaiden ja heidän verkostonsa kanssa.

AVA avopalveluiden laatutavoite on tuottaa palveluitaan siten, että ne täyttävät tilaajan kanssa tehdyt sopimukset ja lainsäädännön. Laatupoikkeamia on mahdotonta ehkäistä täysin, mutta hyvällä varautumisella ja ennakkoinnilla sekä hyvällä poikkeamien käsittelyllä kehitämme toimintaamme

jatkuvasti. AVA avopalveluiden koko henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä vastuusosiaalityöntekijöiden kanssa ja mahdolliset ongelmatilanteet ratkaistaan yhteistyössä nopeasti ja pitää huolen siitä että ratkaisut ovat asiakkaan edun mukaisia. Henkilöstö perehdytetään hyvin tehtäväänsä ja sopimuksen mukaisiin laatuvaatimuksiin.

AVA avopalveluilla on kirjallinen toimintasuunnitelma ja se päivitetään vuosittain. Työohjeet on tehty yhdessä työntekijöiden kanssa yhdessä ja ne päivitetään aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai havaitaan että jokin menettely kaipaa tarkennusta. AVAn kaikki työntekijät ja esihenkilöt osallistuvat kuukausittain työnohjaukseen ja tiimipalaverit ovat vähintään yhtä usein. Perheohjaajat ja esihenkilöt pitävät tarvittaessa palaveria ajankohtaisista asiakasasioista joko puhelimitse tai verkon välityksellä. Kaikista kokouksista pidetään pöytäkirja ja se liitetään Sharepoint-alustalle, johon koko henkilöstöllä on pääsy.

Laadunhallintaan liittyvää riskien kartoitus ja kehittämissuunnitelma tehdään kerran vuodessa yhdessä koko henkilöstön kanssa. Henkilöstöllä on oma turvallisuusohje. Laatua mitataan jatkuvan palautekäytännön sekä systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen toteuttamisella.

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

AVA perhepalveluiden toimisto on asuinhuoneisto, jossa pidetään tiimipalaverit sekä muut palaverit, valvotut ja tuetut tapaamiset. Henkilöstö työskentelee pääosin etätöissä sekä asiakkaiden kotona tai lähiympäristössä.

Toimisto sijaitsee osoitteessa Fredikanterassi 7C 153, 00520 Helsinki.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja vastaa AVA avopalveluiden asiakastietojen käsittelystä:  
Martina Vahvelainen  
Palvelupäällikkö

AVA avopalveluiden tietosuojavastaava:

Ritva Harri  
Hallintopäällikkö  
p. 040-779 7606  
[toimisto@avaperhepalvelut.fi](mailto:toimisto@avaperhepalvelut.fi)

AVA avopalveluilla on tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelman laatimisvelvoite koskee kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajia. Tietoturvasuunnitelman laatimisvelvoitteesta säädetään asiakastietolain (703/2023) 77 §:ssä ja sen laatimisessa on noudatettava THL:n määräyksen 3/2024 velvoitteita. Tietoturvasuunnitelmaa tulee päivittää säännöllisesti. Tietoturvasuunnitelman laadinnan ja noudattamisen vastuu on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan vastaavalla johtajalla. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina kun viranomaisten tai palvelun tilaajien ohjeistukset muuttuvat. Tietoturvaohjeeseen on koottu ohjeistukset tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröidyn informoinnista ja oikeuksista sekä tietoturvaloukkauksista. Tietoturvasuunnitelma on osa perehdytysohjelmaa ja siihen palataan aina yhdessä tiimikokouksissa, jos säädökset, sopimukset ja ohjeistukset muuttuvat.

Palvelun tilaaja toimii henkilötietojen rekisterinpitäjänä. AVA avopalvelut toimii henkilötietojen käsittelijänä, joka käsittelee tilaajan henkilötietoja tilaajan puolesta ja lukuun. AVA avopalvelut asiakkaiden asiakaskirjausten tietopyynnöt osoitetaan tilaajalle. AVA avopalvelut käyttää Nappula-asiakastietojärjestelmää kirjaamiseen. Kirjaamisesta on pidetty henkilöstölle koulutus ja sitä jatketaan vuosittain tulevien Kanta-palveluihin siirtymisen takia.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, 4 §) mukaan sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoa sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle, eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavoin sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Työntekijällä on oikeus nähdä vain sellaisia asiakkaita koskevia tietoja, joita hän työtehtävissään tarvitsee. Tämä koskee myös sosiaalihuollon toimintayksikössä työskentelevää harjoittelijaa tai opiskelijaa.

Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta hoitavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen. Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Asiakassuhteen päättyessä, toimitamme asiakirjat sopimuksen mukaisesti. Asiakirjojen arkistoinnista vastaa rekisterinpitäjä, eli tilaaja. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asiakkaan antamalla nimenomaisella suostumuksella tai, jos lainsäädäntö sen sallii.

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

AVA avopalveluiden käyttämä myneva.nappula -asiakastietojärjestelmä on sosiaalihuollon asiakastiedon tallentamiseen ja käsittelemiseen tarkoitettu selainkäyttöinen asiakastietojärjestelmä. Myneva.nappula -asiakastietojärjestelmä on A1 luokiteltu, joten se tulee olemaan yhteensopiva Kanta-palveluiden kanssa. Myneva Finland Oy:llä on ISO 9001-laadunhallintajärjestelmän, ISO 27001 tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän, sekä ISO 14001-ympäristöhallintajärjestelmän sertifiointit, jotka auditoidaan säännöllisesti akkreditoidun toimijan toimesta.

Asiakastapaamiset kirjataan Nappula- asiakasjärjestelmään ja jokainen työntekijä näkee vain omien asiakkaidensa tiedot. Kuukausikoosteita ja muita asiakastietoja lähetetään asiakkaan vastuusosiaalityöntekijälle maapostilla tai salatulla sähköpostilla. Asiakastyön kannalta tarpeelliset ja asianmukaiset kirjaukset tehdään jokaisella käynnillä yhdessä asiakkaan kanssa, niin sanottuna osallistavana kirjaamisena. Keskustelu lisää luottamusta ja tuo esille esimerkiksi sen, mitä työntekijä pitää tilanteessa merkittävänä. Asiakas voi oikaista virheellisiä tulkintoja keskustelun aikana. Työntekijän ja asiakkaan mahdollisesti erilaiset näkemykset voidaan myös kirjata asiakasasiakirjoihin.

Kun asiakkuus päättyy, se poistetaan Nappula-asiakastietojärjestelmästä. Henkilökunnalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, myös työsuhteen päätyttyä. Perekäytännön kautta varmistetaan työntekijän osaamista ja tietosuoja-asioiden hallintaa. Henkilöstö koulutetaan kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön jo perehdytysvaiheessa ja aina kun ohjeet ja lait muuttuvat. Työntekijöillä on käytössään mobiililaite ja kannettava tietokone asiakaskirjaamista varten.

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 26.7.2024. Sen päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja Minna Snellman.

Mikäli teknologian vikatilanteet johtuisivat mahdollisesta kyberhyökkäyksestä tai laajasta sähkökatkosta, kirjaamista voidaan jatkaa manuaalisesti.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Sosiaalihuollon kotikäyntejä suorittaville henkilöille tulee olla hyvä ymmärrys hygieniasta, sekä noudattaa itse hyviä hygieniakäytäntöjä. Kotikäynneillä työntekijät huolehtivat ohjeiden mukaisesta suojautumisesta ja omasta hygieniastaan. Autossa on mukana käsidesinfiointiainetta ja kasvomaskeja, joita voidaan

tarjota myös asiakkaalle. Työtila Pasilassa siivotaan kerran viikossa ja työtilassa on käsihuuhdetta saatavilla työntekijöille, sekä asiakkaille.

Asiakastyössä ohjaamme asiakkaita tarpeen mukaan kodin siivoamisessa ja asianmukaisten välineiden hankinnassa. Hygieniassa havaitut puutteet otetaan puheeksi sensitiivisesti ja tehdään suunnitelma niiden korjaamiseksi. Lapsiperheiden kotipalvelun ohjaajien tehtäväkuvaan kuuluu asiakkaan kodin peruspuhtaudesta huolehtiminen yhdessä asiakkaan kanssa. Ruoanvalmistuksessa on huolehdittava käsihygieniasta erityisen hyvin.

Infektio tartuntoja ennaltaehkäiseminen on tärkeää ja siihen kuuluu hyvä käsihygienian ja käsihuuhdeiden käyttö. Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi toimitaan vallitsevien käytäntöjen mukaisesti.

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

AVA avopalveluiden tuottamassa palvelussa ei käytetä lääkinällisiä laitteita.

#### **Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta:**

##### Tunnistettu riski

Tietoturvaan liittyvät riskit ovat suuria. Asiakastietojen käsittelyssä voi tapahtua useissa eri vaiheissa virheitä.

##### Riskin arviointi

Mahdollinen, seurausten vaikutukset ovat vakavia

##### Ehkäisy- ja hallintatoimet

Perehdytys ja erityinen huolellisuus kaikkien tietojen käsittelyssä on tärkeää. Tietoja ei luovuteta ilman tilaajan kirjallista pyyntöä. Tietoturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota kotiin vietävissä palveluissa.

## 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

AVA avopalvelut noudattaa sosiaalihuollon ammattihenkilölain määräyksiä, hyvinvointialueiden sopimuksia sekä henkilöstön riittävää ammatillista osaamista suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

AVA avopalveluilla työskentelee toimitusjohtaja, palvelupäällikkö sekä yksilö- perhe- ja pariterapeutti. AVA avopalveluiden työntekijät sijaistavat tarvittaessa toisiaan. AVA avopalveluilla on käytössään myös vakituinen sijaisresurssi hyödynnettäväksi esimerkiksi sairastumisien ja lomien ajalle tai äkillisten asiakastilanteiden muutoksien aikana. Pyrkimyksenä on käyttää asiakkaille tuttuja työntekijöitä. Sijaisten käytöstä päättää palvelupäällikkö. AVA avopalvelut eivät käytä alihankkijoita.

Rekrytoinnin tarpeet päätetään johtoryhmässä, päätöksessä otetaan huomioon henkilöstön riittävyys suhteessa asiakasmäärään. Henkilöstön ajankäyttöön vaikuttaa kirjaaminen, matkat, verkostoyhteistyö ja asiakkaan kanssa tehtävä henkilökohtainen työskentely. Asiakkuudet vievät siksi eri määrän aikaa. Henkilöstön resurssointia arvioidaan viikoittain tiimipalaverissa ja jaetaan työt tarkoituksenmukaisesti. Työtilauksia ei oteta vastaan, jos henkilöstöresurssi ei ole riittävä uusille töille. Rekrytoinnissa voidaan käyttää hiljaista hakua, jolloin kartoitetaan sellaisia henkilöitä, joilla on riittävää kokemusta ja taitoa haettavaan tehtävään. Rekrytoinnissa voidaan käyttää myös julkisia palveluita, kuten TE-toimiston hakupalvelua. Haastatteluisissa on paikalla kaksi esihenkilöä. Työntekijöiden riittävä kielitaito varmistetaan sillä, että vaatimuksena on erinomainen suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattioikeudet tarkistetaan ennen työsopimuksen tekoa Julkisuosikista.

Rikostaustaote pyydetään nähtäväksi ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

AVA avopalveluilla on käytössä uuden työntekijän perehdytysuunnitelma. Perehtymiselle annetaan riittävästi aikaa ja uudet työntekijät toimivat kokeneen työntekijän kanssa, kunnes ovat riittävästi perehtyneet yrityksen toimintatapoihin. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka vastaa perehtyjän suunnitelman läpikäynnistä. Omaohjelmassa kuuluu perehdytysohjelmaan.

AVA avopalveluissa noudatetaan Ammattihenkilölakia, jonka 5 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön työnantajan tulee luoda edellytykset sille, että ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen.

AVA avopalveluissa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma. Koulutukset ovat työssä tarvittavan osaamisen ylläpitämiseen liittyvää lyhyt- ja pitkäkestoista täydennyskoulutusta, jonka avulla ylläpidetään ja kehitetään työssä tarvittavaa osaamista. Vuoden aikana voidaan tarvita erityistä osaamista, joka nousee jonkun asiakkaan tarpeista. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa. Johtoryhmä pitää huolta tarpeellisen täydennyskoulutuksen toteutumisesta jokaisen työntekijän kohdalla. Henkilöstön koulutus voidaan järjestää sisäisenä tai ulkoisena koulutuksena. Henkilöstöltä kerätään vuosittain palaute työtyytyväisyydestä ja sen perusteella määritellään työn sisältöjä ja organisaatiota koskevat kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle.

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvollisuudet huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja

muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan on erityisesti otettava huomioon, että työntekijän henkilökohtaiset edellytykset voivat edellyttää yksilöllisiä työsuojelutoimenpiteitä työntekijän turvallisuuden ja terveyden varmistamiseksi. AVA avopalvelut edistää työpaikkamme turvallisuutta ja terveellisyttä sekä työntekijöidemme työkykyä ja -vireyttä ylläpitävää toimintaa. Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin ylläpitämisen ja kehittämisen kannalta on tärkeää, että esihenkilöt ja työntekijät toimivat keskenään yhteistyössä. Esihenkilöt ottavat huomioon työntekijöiden oman työnsä tuntemuksen ja työn turvallisuuden ja terveellisuuden parantamista koskevat ehdotukset. Työntekijöiden aktiivinen osallistuminen varmistaa sen, että työturvallisuudesta keskustellaan työpaikalla avoimesti ja epäkohdat sekä riskitekijät otetaan rohkeasti esille.

Työn turvallinen tekeminen lähtee jo perehtymisvaiheesta. AVA avopalveluilla on perehdytysohjeet sekä perheohjaajan työhön, että työturvallisuuteen ja omavalvontaan liittyviä ohjeita. Uusille työntekijöille tehdään perehdyttämissuunnitelma ja hänelle nimetään työntekijämentori, joka vastaa siitä, että riittävät tiedot ja taidot ovat uudella työntekijällä käytössään ennen itsenäistä työtä. Työsuojelua on myös kaikki työhyvinvointiin tähtäävät toimenpiteet konkreettisesti, kuten tiimirakenteet, työnohjaus, työhyvinvointitapahtumat, työterveyspalvelut, koulutukset ja kaikki se, joka työn turvalliseen tekemiseen liittyy. Hyvä ja riittävä viestintä on yksi keino, jolla vähennetään tiedon kulkuun liittyviä riskitekijöitä. Hankinnoissa otetaan huomioon niiden turvallinen käyttö ja hyvät ohjeistukset. Kaikki muutostilanteet käydään läpi työntekijöiden kanssa siten, että kaikilla on jatkuvasti saatavilla mahdollisimman paras tieto työpaikan asioista.

Esihenkilöillä on erilaisia vastuuta ja työrooleja, joihin on käytettävä riittävästi aikaa. Kehittämistyö ja toiminnan suunnittelu vaatii niiden siirtoa työohjeisiin ja yhteistyötä tehdään useiden eri kumppanien kanssa. Tiimipalaveri ja työnohjaus, vuosittaiset kehityskeskustelut, viikoittain ja kuukausittain toistuvat työtehtävät sekä yhteiset muut tapahtumat ovat kalenteroitu, joten esihenkilöt voivat suunnitella omaa ajankäyttöään joustavasti. Päivittäiseen ja akuuttiin kommunikointiin on aina mahdollisuus. Esihenkilöt tekevät asiakastyötä johtamistehtävien laatu varmistuen.

### **Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta.**

#### Tunnistettu riski

Henkilöstöresurssien hyödynnettävyyden yllättävät poikkeamat esim. työsulku, lakko, pandemia.

#### Riskin arviointi

Mahdollinen, seuraukset ovat kohtalaisia. Riippuen poikkeustilan kestosta.

#### Ehkäisy- ja hallintatoimet

Sijaisresurssin riittävä laajuus, esihenkilöresurssin hyödyntäminen asiakastyössä

### 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö:  
Martina Vahvelainen  
Palvelupäällikkö

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### PALVELU- JA HOITOSUUNNITELMA

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella alueen asukkaille. Perheen tai lapsen kanssa työskentelyn tavoitteet määritellään yhdessä tilaajan kanssa. Tilaajan puolelta asiakkaan vastuutyöntekijä ja AVA avopalveluiden työntekijä sekä asiakas ja tarvittava muu verkosto arvioi yhdessä tuen tarvetta ja työskentelyn sisältöä ja laajuutta.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan kuvaus asiakkaan ja /tai perheen nykytilanteesta, tavoitteet ja konkreettinen kuvaus siitä mihin ja millä tavoin asioihin työskentelyllä pyritään vaikuttamaan, muut mahdolliset tukimuodot ja palvelut, työskentelyn arvioitu kesto ja intensiteetti sekä seuraavan neuvottelun ajankohta. Nämä kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan ja se käydään ensimmäisellä tapaamisella yhdessä läpi sekä tarvittaessa sitä voidaan myös täydentää. Palvelusuunnitelmaa tehtäessä on oleellista kuunnella asiakasta. Palvelusuunnitelma tallennetaan asiakkaan tietoihin Nappula-asiakastietojärjestelmään ja toimitetaan asiakkaan omalle vastuutyöntekijälle.

Palvelusuunnitelmaa voidaan päivittää aina kun asiakkaan tilanne muuttuu, esimerkiksi tarvitaan muutakin palvelua kuin sosiaalihuollon palvelua. Päivittäminen tapahtuu yhteistyössä tilaajan, AVA avopalveluiden työntekijän ja asiakkaan kanssa. Päivittämisen tarpeen voi tuoda esiin kuka tahansa, asiakas tai työntekijä. Palautetta saa antaa missä tahansa asiakkuuden vaiheessa ja myös AVA avopalveluiden työntekijä tekee jatkuvasti arviota työnsä vaikuttavuudesta. Asiakkaan sitoutuminen tavoitteisiin on tärkeää ja osallistuminen omien palveluidensa suunnitteluun tukee yhteistä ymmärrystä työskentelyn sisällöistä. Asiakas kertoo oman arvionsa tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista, palvelun alkamisen ajankohdasta ja kestosta, työskentelyn laajuudesta, asiakkaan voimavaroista ja mahdollisista muista yhteistyötahoista. AVA avopalveluiden työntekijä osallistuu alusta asti palvelun suunnitteluun ja sitoutuu noudattamaan sitä. Uusi työntekijä perehdytetään asiakkaan tilanteeseen ja työn tavoitteisiin ja sisältöihin.

## ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VARMISTAMINEN

Yksilön itsemääräämisoikeuden varmistaminen on asiakkaan oikeus määrätä itsestään ja toimistaan. Itsemääräämisoikeus on osa yleisperusoikeutena turvattua oikeutta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä toteutetaan siten, että asiakas voi osallistua itselleen parhaaksi kokemallaan tavalla palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Asiakkaalla on oikeus asioida omalla kielellään, jolloin asioinnissa käytetään tulkkia. Asiakas voi myös käyttää tukihenkilöä tai edunvalvojaa sosiaalihuollon asiakkuudessa. Asiakkaan kulttuuri, uskonto ja elämänkatsomus otetaan huomioon asiakastilanteissa.

Asiakkaan kotiin vietävissä palveluissa toimitaan hienotunteisesti kunnioittaen hänen oikeuttaan yksityisyyteen, vapauteen päättää omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen elämään. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Avopalveluissa ei ole mahdollista käyttää rajoitustoimia.

## ASIAKKAAN ASIALLINEN KOHTELU

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan ja että hänen ihmisarvoaan ei loukata.

Tilanteissa, joissa työntekijä tai asiakas havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, on tapahtunut laadun poikkeama tai vaaratilanne, on hän velvollinen ilmoittamaan tästä esihenkilölle. Yhteydenoton voi tehdä joko suullisesti tai kirjallisesi. Työnantaja on ensisijaisesti omaa toimintaansa valvova taho. Esihenkilöillä on velvollisuus organisoida ja oheistaa työtä, seurata ja arvioida sitä jatkuvasti ja tarvittaessa puuttua epäkohtiin välittömästi sekä varmistaa palveluiden laatu ja asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus ennakoivasti. Esihenkilö alkaa selvittämään tilannetta yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa. Selvittelyyn otetaan mukaan ne henkilöt, jotka ovat asianosaisia, mukaan lukien asiakkaan vastuutyöntekijä hyvinvointialueelta.

AVA avopalveluiden työntekijöillä on velvollisuus valvoa omaa toimintaansa osana sijaishuollon valvontaa. Työntekijät, joka käyvät asiakkaiden kodeissa, tapaavat asiakasta ja havainnoivat palvelun tavoitteiden toteutumista. Työntekijät saavat AVA avopalveluiden esihenkilöiltä ohjausta ja tukea omaan tehtäväänsä. Työntekijät on perehdytetty sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asialliseen kohteluun. Asiakkaiden kotona tehdään työtä erityisellä herkkyydellä.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

AVA avopalveluja sitoo sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten salassapito ja vaitiolovelvollisuus, jolla suojataan asiakassuhteen luottamuksellisuus. Hankkiessamme ja välittäessämme tietoja asiakkaasta varmistamme, että tiedot ovat välttämättömiä annettavan palvelun kannalta. Kerromme asiakkaalle mitä tietoja hänestä/perheestä kirjataan ja mihin niitä käytetään.

## ASIAKKAAN OSALLISUUS

AVA avopalveluiden toiminnasta voi antaa jatkuvasti palautetta, jonka pohjalta kehitetään toimivia, yksilöllisiä ratkaisuja. Palautetta voi antaa joko suullisesti tai kirjallisesti sähköpostilla tai viesteillä. Osallisuutta vahvistetaan kiireettömällä tapaamisilla, joilla syntyy luottamukselliset välit asiakkaan kanssa. Työntekijöillä on ammatillinen osaaminen ja valmius hyvään vuorovaikutukseen. Työntekijät pitävät asiakkaaseen yhteyttä riittävästi. Varmistetaan, että asiakas on tietoinen palvelun eri vaihtoehtoista ja yhteistyö viranomaisten kanssa on avointa.

Jatkuvan palautteen lisäksi AVA avopalvelut lähettää kerran vuodessa sähköpostitse kyselyn, johon voi vastata nimettömänä. Kysely lähetetään henkilöstölle, asiakkaille ja tilaajille. Saadut palautteet analysoidaan ja käydään läpi yhdessä työryhmän kanssa tiimipalaverissa. Palautteiden pohjalta päätetään kehittämistoimenpiteet, jotka kirjataan ja joiden toteutumista seurataan tiimipalaverissa säännöllisesti. Otamme vuoden 2026 aikana käyttöön SDQ -kyselyyn pohjautuvan vaikuttavuusmittarin asiakastietojärjestelmä mynevanappulan kautta.

## MUISTUTUS

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön/palvelun vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutusten asianmukainen käsittely on osa

palvelun hyvää laatua, joka AVA avopalvelut varmistaa omavalvonnallaan. Muistutusten asianmukaisella käsittelyllä vahvistetaan yksittäisten asiakkaiden oikeusturvaa, ja toisaalta muistutusten käsittelystä saadun tiedon perusteella AVA avopalveluissa voidaan ryhtyä toimenpiteisiin yleisesti toiminnan kehittämiseksi.

Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Kunnan nimeämä sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. AVA avopalveluiden työntekijä, joka vastaanottaa muistutuksen, kirjaa sen ja se käsitellään asianmukaisesti. Muistutusvastauksesta tulee ilmetä selkeästi päivämäärät, milloin muistutus on saapunut toimintayksikköön ja milloin muistutusvastaus on annettu. Samoin vastauksesta tulee ilmetä tiedot siitä, kenelle vastaus on lähetetty.

Hyvässä muistutusvastuksessa

- kuvataan keskeiset tapahtumat tiivistetysti
- todetaan hankitut selvitykset
- vastataan muistutuksessa esitettyihin ongelmakohtiin ja kysymyksiin
- otetaan selkeästi kantaa, onko asiassa toimittu oikein vai onko todettavissa virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä
- ilmoitetaan, onko toimintayksikössä syytä ryhtyä muistutuksen johdosta kehittämistoimenpiteisiin tai muuttaa toimintakäytäntöjä, ja millä tavalla.

Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään asian laadusta ja laajuudesta riippuen 1–4 viikkoa. Asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa tavanomaista enemmän selvitystyötä kohtuullisena aikana voidaan pitää 1–2 kuukautta.

Vastaus muistutukseen on annettava kirjallisesti ja perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla. Asian arviointi tulee tehdä mahdollisimman objektiivisesti. Muistutusvastausta laadittaessa tulee pyytää muistutuksenkohteena olevilta henkilöiltä selvitykset, jotka on lähtökohtaisesti hyvä liittää muistutusvastaukseen.

AVA avopalveluiden johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen ja kanteluun vastaamisesta on vastuussa AVA avopalveluiden vastuuhenkilö. Muistutus tai kantelu käsitellään yhdessä työyhteisön tiimipalaverissa ja siirretään kehittämisen kohteet työohjeisiin, siten että kaikki osaavat noudattaa niitä jatkossa.

Muistutuksen vastaanottaja: Palvelupäällikkö Martina Vahvelainen,

[martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi](mailto:martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi)

## Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Kunnan sosiaaliasiavastaava toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

### **Helsingin kaupunki, sosiaaliasiavastaava**

Puh. 09 3104 3355

ma–to klo 9.00–11.00

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska

### **Vantaa Keravan Hyvinvointialue, Sosiaali- ja potilasasiavastaava**

Puh 0941910230

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

### **Keski-Uudenmaan sosiaaliasiavastaava**

Puh 040 027 7087

sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

Maanantai klo12–15

Tiistai, keskiviikko, torstai klo9–12

Sosiaalitaito

Sosiaaliasiavastaava

Sibeliuksenkatu 6 A 2

04400 Järvenpää

### **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiamies**

p. 029 151 5838.

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

ma 10–12,

ti, ke, to klo 9–11

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

**Kymenlaakson hyvinvointialue, sosiaaliasiavastaava**

Puh. 040 728 7313

ma-to 9–12

Salpausselänkatu 40 A

45100 Kouvola

Sosiaaliasiavastaava: Taija Kuokkanen

## EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi käännyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta, mutta kannella voi myös toisen puolesta tai yhdessä muiden kanssa. Tällöin on syytä liittää mukaan valtakirja. Nimettömiä kanteluja ei tutkita. Oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Kantelun tutkinta on maksutonta. Kanteluasioiden käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Jos kantelu ei johda varsinaiseen tutkintaan, vastaus kanteluun annetaan yleensä kolmen kuukauden kuluessa.

Yhteystiedot: Postiosoite: 00102 Eduskunta

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3

Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde)

[oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)

**Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta:**

Tunnistettu riski

Työntekijästä johtuva asiakkaan epäasiallinen kohtelu.

Riskin arviointi

Epäasiallisen kohtelun riski on epätodennäköinen. Vaikutukset asiakkaalle vakavia

Ehkäisy- ja hallintatoimet

Riittävä perehdytys, avoin ja kannustava työkuultuuri. Rekrytointisuunnitelmaan on kirjattu minkälaisilla arvoilla ja asenteilla Ava avopalveluilla halutaan työntekijöiden työskentelevän

## 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta ja epäkohtien kirjaaminen sekä asianmukainen käsittely jatkotoimenpiteineen. Se sisältää myös haittatapahtumien kirjaamisen, analysoinnin, raportoinnin ja tarvittavien jatkotoimien toteuttamisen. Riskienhallinnan tavoitteena on vähentää tai poistaa havaitut riskit ja vaaratekijät. Puutteiden käsittelyssä hyödynnetään Työturvallisuuskeskuksen lomakkeita, joiden avulla tunnistetaan vaarat, arvioidaan riskien suuruus ja määritellään toimenpiteet niiden minimoimiseksi. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja seurataan tiimipalaverissa säännöllisesti, ja merkittäviin riskeihin reagoidaan välittömästi. Lisäksi havaitut poikkeamat käsitellään yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa, jotta niihin voidaan reagoida nopeasti ja tehokkaasti. Riskikartoitukset toteutetaan kerran vuodessa tiimipalaverissa, jossa tunnistetaan riskit, arvioidaan niiden taso, sovitaan korjaustoimenpiteistä, aikatauluista ja vastuuhenkilöistä. Toimenpiteiden edistymistä seurataan säännöllisesti kuukausittaisissa tiimipalaverissa.

Työntekijät on koulutettu tehtäviinsä ja perehdytetty asiakasturvallisuuteen. Henkilökunnan kattava perehdyttäminen on osa asiakasturvallisuutta. Työprosessit käydään läpi perehdytyksessä ja huolehditaan, että henkilökunnalla on tarvittavat tiedot ja taidot toimia tehtävässään turvallisuusseikat huomioiden. Kaikissa uhka- ja vaaratilanteissa AVA avopalveluiden työntekijä käy tilanteen läpi yhdessä asianosaisten kanssa pyrkien löytämään mahdollisuuksia löytää sovinnollisia ratkaisuja jatkossa. Keskustelua käydään yhdessä asiakkaan asioista vastaavaan sosiaalityöntekijän kanssa. Riskiasiakkaiden kanssa työskenneltäessä nämä toimintatavat käydään työntekijöiden kanssa huolellisesti läpi. Henkilökunnalle on järjestetty säännöllistä työhjoausta sekä täydennyskoulutusta. Työntekijälle voidaan tarvittaessa ja perustellusti järjestää yksilötyöhjoausta tai muuta tarvittavaa tukea, kuten debriefing tai lisätukea työterveyshuollon kautta.

Työntekijöitä rohkaistaan ilmoittamaan poikkeamista herkästi, vaikka ne olisivat vähäisiä, ja poikkeamatilanteiden käsittely sekä kirjaamiskäytännöt käydään läpi jo perehdytysvaiheessa.

Epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit käsitellään ensin johtoryhmän kokouksessa ja sen jälkeen säännöllisissä kuukausikokouksissa kehittämistoimenpiteitä varten. Havaitun epäkohdan voi välittää myös kirjallisesti osoitteeseen [martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi](mailto:martina.vahvelainen@avaperhepalvelut.fi). Poikkeama voi tulla asiakkaalta, omaiselta, henkilöstöltä, hyvinvointialueen työntekijältä tai keneltä tahansa asiakkaan tai AVA

avopalveluiden kanssa yhteistyössä olevalta taholta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että riskienhallinta kattaa kaikki omavalvonnan osa-alueet.

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Palvelun tilaajan tiedonsaantioikeus palveluntuottajan toiminnassa sattuneesta vaaratapahtumasta perustuu Valvontalakiin. Valvontalain mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet (valvontalaki 27§). AVA avopalveluilla vakavat vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai virka-ajan ulkopuolella sijoittavan hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi on Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille – oppaan mukainen. Tapahtuma tutkitaan sisäisesti ja viestinnästä vastaa toimitusjohtaja salassapitosäännökset huomioiden. Kaikki vakavat vaaratapahtumat käydään työntekijöiden kanssa läpi tiimikokouksessa toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

## 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten kuin myös epäkohtailmoitusten käsittelyssä tullutta tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Pyrkimyksenä on estää vaaratilanteen uusiutuminen.

Vaaratilanteiden käsittelyn avulla yritetään ymmärtää niiden synty ja siten kehittää ohjeet ehkäisyä varten. Toimintaohjeisiin kirjataan, miten jatkossa tulisi toimia, konkreettisia muutoksia toiminnassa. Ohjeet pyritään tekemään mahdollisimman selkeiksi ja toiminnan tavoitteita tukeviksi. Vaaratapahtumia ei ehkä voida kokonaan poistaa, mutta riskien vähentäminen tekee toiminnasta turvallisempaa. AVA avopalveluiden arvoissa on kirjattu toiminnan tavoitteina arvostus, avoimuus ja välittäminen ja nämä arvot näkyvät myös hankalien tapahtumien käsittelyssä. Selvityksissä tulee ottaa huomioon kaikkien osallisten näkökulmat ilmat syyllisyyttä ja tuomitsemista. Johdon vastuulla on toimenpiteiden ohjeistamisen ja resurssien osoittamisen jälkeen seurata toimenpiteiden toteutuksen etenemistä. AVA avopalveluiden johtoryhmä pitää huolta siitä, että toiminnassa tapahtuu sovitut muutokset ja aikatauluttaa sekä määrittelee vastuuhenkilöt kehittämistoimenpiteille.

AVA avopalvelut kerää kerran vuodessa tai asiakkuuden päätyttyä palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä asiakkailta sekä tilaajilta. Lähetämme asiakkaille ja tilaajille vastauslinkin kyselyyn ja vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Kuukausikoosteet toimivat myös palautteenantovälineenä, jossa asiakas voi kertoa mielipiteensä palvelusta ja sen vaikuttavuudesta. Asiakaspalautetta toiminnan

kehittämiseksi saadaan myös keskustelemalla työntekijöiden, asiakkaiden ja tilaajan kanssa sekä tekemällä muutoksia toimintaan toiminnan sujuvoittamiseksi.

Otamme vuoden 2026 aikana käyttöön SDQ -kyselyyn pohjautuvan vaikuttavuusmittarin asiakastietojärjestelmä mynevanappulan kautta. Kaikilla on mahdollisuus antaa palautetta AVA perhepalveluiden nettisivujen kautta: <https://www.avaperhepalvelut.fi/ota-yhteytta>

Saadut palautteet analysoidaan ja käydään läpi yhdessä työryhmän kanssa tiimipalaverissa. Palautteiden pohjalta päätetään kehittämistoimenpiteet, jotka kirjataan ja joiden toteutumista seurataan tiimipalaverissa säännöllisesti.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus siirretään toimintaohjeiksi ja saatu palaute käydään vielä henkilöstön kanssa läpi tiimipalaverissa.

## 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

AVA avopalvelut seuraa laatua jatkuvasti ja kehittää toimintaansa saadun palautteen perusteella.

Tavoitteena on oppiva organisaatio, jossa kerätään tietoa toiminnasta ja laatua sekä turvallisuutta kehitetään palautteen perusteella. Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain ja sovitaan riskienhallinnan toimenpiteet. Poikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään välittömästi, niistä opitaan ja toimenpiteet kirjataan.

AVA avopalveluiden toiminta kehittyy yhteistyössä asiakkaiden, vastuusosiaalityöntekijöiden ja valvojan viranomaisen sekä ennen kaikkea työyhteisön kanssa. Seuraamme tiiviisti lastensuojelualaa, muutoksia toimintaympäristössä, yhteiskunnan ilmiöitä ja haluamme vastata palveluillamme yhteiskunnan tilanteeseen perhehoitoa kehittämällä.

### Keskeiset kehittämistoimenpiteet vuodelle 2025:

Toiminta on alkanut loppuvuodesta 2023. Kehittämistoimenpiteissä ei ole vielä jatkumoa, jota voisi tähän erityisesti kirjata. Toiminnan sisältö kehittyy jatkuvasti sitä mukaan, kun osallistumme uusiin kilpailutuksiin ja palvelutarjontamme sitä kautta laajenee.

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

AVA avopalveluiden laadulliset tavoitteet mitataan kysymällä asiakkailta ja henkilöstöltä. Teemme arjessa havaintoja toiminnastamme ja kuuntelemme kaikkien yhteistyötahojen antamia kehitysehdotuksia. AVA avopalveluissa laatu rakentuu useasta eri asiasta, kuten järjestelmällisestä ja tavoitteellisesta johtamisesta, jonka avulla resurssit vastaavat sellaista palvelun tasoa ja ylittää ne. Henkilöstön asiantuntijuutta korostetaan, heidän osaamistansa kasvatetaan jatkuvasti. Haluamme olla luotettava yhteistyötaho kaikkien asianosaisten kanssa ja toimimme aina sopimusten ja lakien mukaisesti. Mittaamme laadun toteutumista jatkuvalla keskustelulla yhteistyötahojen kanssa ja myös reagoimme saatuun palautteeseen ketterästi.

Mittaamme laadun toteutumista saatujen reklamaatioiden, muistutusten ja muiden epäkohtailmoitusten perusteella. Reagoimme niihin välittömästi ja teemme tarvittavat muutokset toimintaamme. Laatutavoite on nolla reklamaatiota. Laadun mittaamisen tarkoitus on jatkuva toiminnan parantaminen vastaamaan eri yhteistyötahojen odotuksia.

Riskienhallintakeinojen toteutumista voidaan myös havainnoida arjen keskusteluissa ja poikkeamailmoituksissa, jokaisen huomiot ovat tärkeitä ja kannustamme avoimeen vuorovaikutukseen kanssamme. Riskienhallintaa seurataan jatkuvasti ja systemaattisesti kerran vuodessa kokoontuu johdon ja henkilöstön edustajia pohtimaan nykytilaa ja tulevaisuutta. Johtoryhmä yhdessä henkilöstön kanssa pohtivat yhdessä, mitkä toiminnot ja tapahtumat vaativat välitöntä puuttumista ja mihin voidaan pohtia kehittämistoimia yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

## 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

AVA avopalvelut seuraa laatua jatkuvasti ja kehittää toimintaansa saadun palautteen perusteella. Tavoitteena on oppiva organisaatio, jossa kerätään tietoa toiminnasta ja laatua sekä turvallisuutta kehitetään palautteen perusteella. Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain ja sovitaan riskienhallinnan toimenpiteet. Poikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään välittömästi, niistä opitaan ja toimenpiteet kirjataan.

AVA avopalveluiden toiminta kehittyy yhteistyössä asiakkaiden, vastuusosiaalityöntekijöiden ja valvojan viranomaisen sekä ennen kaikkea työyhteisön kanssa. Seuraamme tiiviisti lastensuojelualaa, muutoksia toimintaympäristössä, yhteiskunnan ilmiöitä ja haluamme vastata palveluillamme yhteiskunnan tilanteeseen palveluitamme kehittäen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta tehdään johtoryhmässä ja tiimipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa neljän kuukauden välein. Vastuuhenkilö on vastuussa siitä, että selvitys ja sen perusteella tehdyt mahdolliset muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein.

