

Avustajasi C.B. Oy  
y-tunnus: 3119852-3  
Viivinkatu 17 as 4  
33610 Tampere

## **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Vastuuhenkilönä

Toiminnasta vastaava ja riskienhallinta  
Christina Brandt  
[christina.brandt@elisanet.fi](mailto:christina.brandt@elisanet.fi)  
+358 40 5041 032

Asiakaspalveluvastuu ja tietosuoja  
Christina Brandt  
[christina.brandt@elisanet.fi](mailto:christina.brandt@elisanet.fi)  
+358 40 5041 032

## **Toiminta-ajatus**

Avustajasi C.B. Oy on kotipalvelun tukipalveluita ikääntyville, sotaveteraaneille, kehitysvammaisille ja vammaisille tuottava yksityinen yritys. Avustajasi C.B. on perustettu 21.2.2020. Yrityksen kotipaikka on Tampere. Palveluitamme tarjotaan koko Suomen alueelle. Asiakkaiden lähityöntekijöinä on alueellisia asiakaspalvelukoordinaattoreita, jotka huolehtivat palvelun saatavuudesta ja käytänteistä yhdessä asiakkaan kanssa.

Vanhuksille palveluina ovat kotipalvelun tukipalvelut kuten siivous, suihkutus, kauppa-asiointi ja ruokailu, pyykinhuolto, saattajapalvelu asiointiin ja harrastuksiin sekä muuhun osallistumiseen. Sotaveteraaneille tuotetaan kotona asumista tukevia palveluita, joita voivat olla siivous, suihkutus/saunominen, kauppa-asiointi, ruokailu, pyykinhuolto, saattajapalvelu, lumityöt ja ruohonleikkuu.

Vammaisille sekä kehitysvammaisille palvelua tarjotaan kotipalvelun tukipalveluna, henkilökohtaisena apuna, asiointiapuna, tukihenkilötoimintana.

Omaishoitoperheille tarjoamme omaishoitajan vapaan ja virkistäytymisen lomitusta. Omaishoitoperheille palvelut ovat kotipalvelun tukipalveluita, jotka voivat olla avustamista siivouksessa, suihkutuksessa, ruokailussa, pyykinhuollossa, saattajapalveluna, asiointiapua, pihatöitä tai harrastusten mahdollistaminen. Palvelua tarjoamme perheille, joissa omaishoidettava on aikuinen.

Kaikki kotipalvelun tukipalveluiden tuottaminen on arvonnlisäverotonta kunnan rekisteröimää, ilmoituksen varaista palvelua, joista on mahdollisuus saada kotitalousvähennystä. Palvelu edellyttää palveluntuottajan ja asiakkaan välisen palvelusuunnitelman sekä palvelusopimuksen tekoa.

Vammaisten ja kehitysvammaisten henkilökohtainen apu voi olla myös palvelusetelillä tuotettavaa palvelua, jolloin palvelu on asiakkaalle maksutonta, mutta edellyttää sosiaalityöntekijän myöntämän palvelusetelin.

Terveystenhoitoon palveluita, hoivaa tai hoidollisia toimia emme tuota.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Kaikissa palveluissa kunnioitamme ihmisen itsemääräämisoikeutta ja kaikki asiakkaamme ovat yhdenvertaisia keskenään. Periaatteena on, että jokainen

ihminen on arvokas omana itsenään.

Toimintaperiaatteena on tuottaa palvelut yhteistyössä asiakkaan kanssa ja hänen toiveensa kuullaan ja otetaan huomioon. Asiakkaalle annetaan valinnan mahdollisuuksia sekä pyritään ne toteuttamaan kaikin mahdollisin keinoin. Toiminta perustuu avoimuuteen sekä yhdessä tekemiseen. Noudatamme täydellistä vaitiolovelvollisuutta, mutta asiakkaan halutessa voi hänen omainen tai läheinen olla mukana yhteistyössä.

## **Riskinhallinta**

Koko toiminta-ajatus pyrkii minimoimaan palvelun riskit sekä asiakkaalle että työntekijälle. Luotamme asiakkaan arvostelukykyyn ja pyrimme toimimaan asiakkaan toiveita kunnioittaen. Haluan turvallisen palvelutilanteen asiakkaalle ja työntekijälle työntekopaikasta riippumatta.

## **Riskinhallinnan menettelytavat**

Riskitilanteet arvioidaan asiakkaan yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa. Nämä huomioidaan työhön perehdytyksessä, joka tehdään asiakkaan ja palvelun tuottajan kanssa yhdessä. Sovitut käytänteet kirjataan asiakkaan yksilölliseen palvelusopimukseen. Mahdolliset epäkohdat ja riskien minimoinnit otetaan huomioon jo suunnittelussa, josta ne myös siirtyvät käytäntöön yksilöidysti. Mikäli kuitenkin riskitilanteita tai haittoja ilmenee, ennakoinnista huolimatta, tulee tilanteet tai toiminnot selvittää, kirjata ja tehdä korjaavia toimenpiteitä vahinkojen tai tapaturmien välttämiseksi. Tilanteita havainnoidaan jatkuvasti.

## **Riskinhallinnan työnjako**

Työntekijöille laaditaan erillinen perehdytyskansio, jossa kirjalliset ohjeet apuvälineiden käytöstä sekä toimintakäytänteet erilaisiin riskitilanteisiin. Saattajapalvelussa tulee henkilöstön hallita liikkumisen apuvälineiden käyttö vaihtelevassa maastossa, kyetä huomioimaan sääolot, esteiden ylityksissä esim. rotvallit, siirtymistilanteissa pyörätuoliin tai pyörätuolista, havainnoitava turvavyön ja jalkalautojen tarve erityisesti kun liikutaan kodin ulkopuolella. Rollaattorin käytössä voi myös tulla tilanteita, jolloin apua tarvitaan esim. kynnykset, oviaukot, tien ylitykset ja kävelykepin tai valkoisen kepin käyttäjä tarvitsee joissain tilanteissa kyynärvartta tuekseen, joka saattajapalvelussa on kyettävä havainnoimaan. Saattajapalvelussa liikutaan jalkaisin, julkisia liikennevälineitä käyttäen tai asiakkaalle myönnettyllä sote-taksilla.

Siivouspalvelussa käytetään asiakkaiden omia siivousvälineitä ja aineita. Siivousaineita annostellaan annosteluohjeiden mukaan ja palautetaan käytön jälkeen sekä siivousaineet että tarvikkeet niille kuuluviin paikkoihin. Siivous toteutetaan asiakkaan toivomalla tavalla ja työjärjestyksellä. Poistuessa asiakkaalta viedään roskat jätelaatikkoon.

## **Riskien tunnistaminen**

Riskitilanteet arvioidaan asiakkaan yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa. Nämä huomioidaan työhön perehdytyksessä, joka tehdään asiakkaan ja palvelun tuottajan kanssa yhdessä. Sovitut käytänteet kirjataan asiakkaan yksilölliseen palvelusopimukseen. Mahdolliset epäkohdat ja riskien minimoinnit otetaan huomioon jo suunnittelussa, josta ne myös siirtyvät käytäntöön yksilöidysti. Mikäli kuitenkin riskitilanteita tai haittoja ilmenee, ennakoinnista huolimatta, tulee tilanteet tai toiminnot selvittää ja kirjata, käydä huolellisesti asia läpi ja tehdä korjaavia toimenpiteitä vahinkojen tai tapaturmien välttämiseksi. Myös omavalvontasuunnitelma tulee päivitettäväksi näissä tilanteissa. Tilanteita havainnoidaan jatkuvasti. Ohjaan työntekijöitä erilaisten ihmisten kohtaamiseen myös kirjallisilla ohjeilla, jotta työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus olisi mahdollisimman minimoitu. Työntekijöiden kirjallisissa ohjeissa on valmis lomake sosiaalihuoltolain §48 mukaisesti, jolla jokainen työntekijä voi ilmoittaa yrityksen vastuuhenkilölle havaitsemansa asiakastyön epäkohdat sekä niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Vastuuhenkilö saatuaan ilmoituksen, pyrkii varmistamaan tilanteen ja toimittaa ilmoituksen välittömästi sille kunnan viranomaiselle, jonka vastuualueeseen asiakas kuuluu. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, josta ilmoitusvelvollisuus on jokaisella työntekijällämme. Huomioimme myös muuttuvat tilanteet ja pyrimme siihen, että työpaikat vakiintuisivat, jotta usein toistuva työpaikan vaihtuvuus ei rasittaisi työntekijöitä. Uskomme, että täten myös asiakastyytyväisyys olisi maksimaalinen.

## **Riskien käsitteleminen sekä korjaavat toimenpiteet**

Kaikki mahdolliset ja havaitut riskit työolosuhteissa pyritään korjaamaan ennakoita, mutta myös esiin tulevat riskit tai haitat havainnoidaan ja kirjataan sekä tehdään korjaavia toimenpiteitä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kaikista riskitilanteista sekä niiden käsittelyn vaiheista vastuuhenkilö laatii raportin kunnan vastuulliselle sosiaalityöntekijälle.

Sekä asiakkaalla että työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa vastuuhenkilölle mahdollisista muutoksista palvelun suorittamisessa, jotta riskit voidaan arvioida uusien tilanteiden osalta ja ennakoita huomioida ja täten eliminoida. Mikäli havainnoidaan asiakkaan palveluissa riittämättömyyttä tai toisenlaisen tuen tarvetta, vastuuhenkilö tekee asiasta huoli-ilmoituksen asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

Henkiselle ja fyysiselle väkivallalle meillä on nolla toleranssi. Niin asiakkaan kuin työntekijän osalta. Mikäli havaitsemme väkivaltaa, puutumme siihen välittömästi. Väkivalta johtaa aina viime kädessä palvelusopimuksen/työsopimuksen purkamiseen.

## **Asiakaspalautteet**

Mahdolliset palautteet otamme vakavasti ja ne selvitetään sekä pyritään löytämään ratkaisu yhteistyössä asiakkaan kanssa tai asiakkaan ja hänen läheisen kanssa sekä työntekijän kanssa. Palautteet myös kirjataan toimintakertomukseen, joka toimitetaan palvelun myöntäneelle kunnalle/kaupungille vuosittain palveluntuottajan toimesta. Asiakkaalla on aina oikeus reklamoida myös palvelun myöntäneelle taholle sekä heidän johtavalle taholle tai sosiaaliasiamiehelle.

Palveluntuottajalle voi tehdä muistutuksen suullisesti tai kirjallisesti, mikäli asiakas kokee palvelussaan olevan virheen, viivästyksen tai muun epäsopivan tai sopimuksen vastaisen toiminnan. Muistutuksen voi antaa palveluntuottajalle puhelimitse +358 40 5041 032 tai kirjallisesti [christina.brandt@elisanet.fi](mailto:christina.brandt@elisanet.fi) tai kirjeitse anonymisti Avustajasi Oy, Viivinkatu 17 as 4, 33610 Tampere. Mikäli muistutus tehdään anonymisti, emme voi siihen vastata, mutta pyrimme korjaamaan vastaavia tilanteita, mikäli niitä havaitsemme.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

**Merikratos Oy**  
**Maija-Kaisa Sointula**  
**Sanna Saarinen**

Neuvonta:  
tiistai-torstai klo 10-13  
puhelin 050 341 5244  
sosiaaliasiamies(a)merikratos.fi  
(sähköposti ei ole suojattu)

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

postiosoite:  
Merikratos Oy / sosiaaliasiamies  
Ruissalontie 11 B  
20200 TURKU

Tai

Kilpailu- ja kuluttajavirasto KKV

Sähköinen asiointimahdollisuus nettisivujen kautta

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma-pe 9-12)

## **Henkilöstön rekrytointi**

Henkilöstö rekrytoidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen suunnittelussa pyritään selvittämään asiakkaan tarpeet ja näkemys työnkuvasta, jonka pohjalta rekrytointi aloitetaan. Työhaastattelut suoritetaan yhdessä asiakkaan kanssa, sillä työ tapahtuu asiakkaan kotona, joten työntekijän ja asiakkaan kemioiden on kohdattava ja työntekijän tulee herättää asiakkaan luottamus ensisijaisesti.

Työsuhteessa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta, myös palkan osalta.

Vaitiolositoumus allekirjoitetaan työntekijän kanssa työsopimusta tehdessä. Samoin asiakkaan avainten luovutuksesta tehdään kirjallinen sopimus, johon kirjataan myös kuinka avaimet tulee palauttaa.

Työntekijän työterveyshuolto on Pirte Oy:n kautta sairaanhoitajan ja työterveyslääkärin toimesta. Työhygieniasta opastetaan kirjallisina ohjeina ja käytännön perehdytyksessä. Myös mahdolliset infektiot ja pandemia ajan tehostetut hygieniat ohjeet on perehdytyskansiossa kirjallisena käsihygienian osalta sekä pintojen puhdistuksen osalta. Mahdollisista suojavaatetuksista sovitaan asiakkaan kanssa ja ne kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Työnantaja on vakuuttanut työntekijät lakisääteisin vakuutuksin vakuutusyhtiö Ifissä. Aineellisia vahinkoja varten on yrityksellä vastuuvakuutus.

## **Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus**

Työntekijöille annetaan vahva perehdytys yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä erillinen perehdytyskansio, jossa yrityksen toimintakäytänteet, yleisimpien apuvälineiden käyttöohjeet, eri vammaryhmien avustamiselle ohjeistusta sekä toimintaopas haastaviin tilanteisiin. Kansiosta löytyy lomakkeet sosiaalihuoltolain §48 ilmoitusvelvollisuudesta sekä huoli-ilmoituslomake havaittuihin avun tarpeisiin tai avun riittämättömyyteen.

Panostan työhyvinvointiin virkistyspäivillä ja koulutuksella, jotta työ pysyisi motivoivana ja mielenkiintoisena sekä työergonomialtaan turvallisena. Perehdytyskansiossa on työntekijälle fysioterapeutin laatima viiden minuutin liikunnallinen ohjeistus omaehtoiseen työhyvinvoinnin ylläpitämiseen sekä lihaksiston huoltoon.

Edellytän työntekijöiltä hätäensiapukoulutusta sekä hygieniapassia ja nämä tulee olla suoritettuna ennen työn vakinaistamista.

## **Asiakastyytyväisyys**

Pyrimme pitämään yhteyttä asiakkaisiin, jotta voimme olla vakuuttuneita asiakassuhteen toimivuudesta ja tarvittaessa päivitämme palvelusuunnitelmaa ja palvelusopimusta. Tarjoamme mahdollisuuksia avoimeen keskusteluun. Pyrimme havainnoimaan mahdolliset erimielisyydet jo ennakolta.

## **Omavalvontasuunnitelma**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yrityksen perustamisvaiheessa ja sitä päivitetään tarvittaessa, mutta kuitenkin vuosittain. Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja se sisällytetään perehdytyskansioon työntekijöille sekä annetaan asiakkaille palvelusopimuksen liitteenä kirjallisena. Omavalvontasuunnitelma on julkisena yrityksen nettisivuille.

## **Tietosuojaseloste**

Tietosuojaseloste on laadittu ja se on nähtävänä julkisesti yrityksen nettisivuilla. Tietosuojavastaavana toimii Christina Brandt [christina.brandt@elisanet.fi](mailto:christina.brandt@elisanet.fi)

## **Oikeusperuste ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus**

Henkilötietojen käsittelyn perusteena on asiakkaan suostumus, asiakkaan ja Avustajasi C.B. Oy:n välisen asiakassuhteen hoitaminen, kehittäminen ja seuranta. Asiakkaan henkilötietoja voidaan käsitellä seuraavissa käyttötarkoituksissa: asiakassuhteen aikainen viestintä, markkinointi, asiakassuhteen hoitaminen ja palvelutietojen välittäminen sekä palvelujen tarjoaminen, mielipidekyselyiden toteuttaminen sekä muut vastaavat lainmukaiset käyttötarkoitukset.

## **Rekisterin tietosisältö**

Rekisteri voi sisältää seuraavia tietoja: nimi, asiakasnumero, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, ikä, sukupuoli, ammatti, äidinkieli, mahdollinen huoltaja/edunvalvoja, asiakasta avustaneiden henkilöiden nimet, asiakkaan toiveet ja palautteet, mahdolliset luvat ja suostumukset sekä muut mahdolliset asiakkaan suostumuksella kerätyt tiedot.

## **Säännönmukaiset tietolähteet**

Rekisterin tiedot ovat peräisin asiakkaalta itseltään puhelimitse, suullisesti ja kirjallisesti tai asiakkaan palvelujen käytöstä ja asioinnista syntyvät tiedot.

## **Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle**

Avustajasi C.B. Oy ei säännönmukaisesti luovuta rekisterin tietoja yrityksen ulkopuolisille tahoille. Tietoja voidaan kuitenkin satunnaisesti luovuttaa Suomen tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa. Tietoja ei säännönmukaisesti siirretä tai luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## **Rekisterin suojausten periaatteet**

Rekisterin käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti. Kun rekisteritietoja säilytetään Internet-palvelimilla, niiden laitteiston fyysisestä ja digitaalisesta tietoturvasta huolehditaan asiaankuuluvasti. Rekisterinpitäjä huolehtii siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimien käyttöoikeuksia ja muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu.

## **Tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tiedon korjaamista**

Jokaisella rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkistaa rekisteriin tallennetut tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tiedon korjaamista tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Mikäli henkilö haluaa tarkistaa hänestä tallennetut tiedot tai vaatia niihin oikaisua, pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä.

Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja asetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

## **Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet**

Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistamista rekisteristä. Rekisteröidyillä on muut EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet kuten henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tietyissä tilanteissa. Pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää



todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

Yrityksen kehitystä seurataan ja tarvittaessa toimintaa muutetaan, jotta arvomme säilyvät. Yrityksemme arvot toimivat ohjenuoranamme.

Tampereella 2.9.2020

Avustajasi C.B. Oy

*Christina Brandt*

Christina Brandt

Toimitusjohtaja