



OMAVALVONTASUUNNITELMA

2026

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Kuunhalo Oy/Kuunhalo H.A.
2803248-5
Köykkärintie 321, 62310 Voltti,

Katariina Paatelainen
p. 045 8019800, kuunhalo@kuunhalo.fi

Palveluyksikön perustiedot

Kuunhalo H.A./Kuunhalo Oy
Köykkärintie 321, 62310 Voltti

Palvelun vastuhenkilö (valvontalaki 10 § 4 mom):
Reetta Räsänen, sosionomi (AMK) p. 0503375507, reetta@kuunhalo.fi

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kuunhalo H.A.:n tuottama ja omavalvontasuunnitelman kattama palvelu on henkilökohtainen apu hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaille.

Henkilökohtainen apu tuotetaan asiakkaan kotona tai muussa hänen osoittamassaan paikassa, esim. työpaikka, harrastuspaikka, kulttuuritapahtuma yms.

Asiakaspaikkoja on tällä hetkellä 4, joista kaksi Varsinais-Suomen hyvinvointialueella Salossa, yksi Kanta-Hämeen hyvinvointialueella Hämeenlinnassa, ja yksi (tulossa) Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella Kauhavalla. Yritystä ja sen toimintatapoja kehitetään koko ajan ja asiakaspaikkoja lisätään tulevaisuudessa harkinnan mukaan.

Kuunhalo H.A.on uudenlainen palveluntuottaja. Sen toimintaperiaate on yhdistää työnantajamallin ja palvelusetelimallin parhaimmat puolet. Ensisijainen kohderyhmämme ovat sellaiset henkilökohtaisen avun käyttäjät, jotka tällä hetkellä toimivat työnantajamallilla ja kokevat sen hyväksi, mutta haluavat myös yrityksen tuen ja avun velvoitteiden hoitamisessa. Oli kyse mistä tahansa palvelumallista henkilökohtaisen avustajan työnkuvan kuuluu muistuttaa enemmän johdon assistenttia kuin hoitajaa. Meillä asiakkaat toimivat työnjohtajina ja heillä on suora yhteys yrityksen vastuuhenkilöihin. Kuunhalo H.A.:n vastuuhenkilöillä on yhteensä neljäkymmentä vuotta

kokemusta henkilökohtaisen avustajan työnantajana toimimisesta ja näin ollen sillä on paras mahdollinen näkökulma asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen, sekä itsemääräämisoikeuden ja turvallisuudentunteen varmistamiseen, sekä työntekijöiden valitsemiseen, perehdyttämiseen ja tukemiseen.

Palveluja tuotetaan sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle. Sopimus perustuu vammaispalvelun laatimaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Palveluja ei tällä hetkellä hankita toiselta palveluntuottajalta.

2 Asiakasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelun laadulliset vaatimukset perustuvat lakiin, valvontaviranomaisten määräyksiin sekä hyvinvointialueiden asettamiin sopimusehtoihin, joita ovat esimerkiksi palvelusetelin sääntökirjat. Laadunhallinnan keskeisimmät osat ovat asiakasturvallisuuden, tietosuojan, jatkuvuudenhallinnan sekä työturvallisuuden varmistaminen.

Tuottaaksemme laadukasta ja turvallista avustajapalvelua, panostamme erityisesti työntekijöiden rekrytointiin. Varmistamme, että työhön valitulla henkilöllä on oikeanlainen asenne asiakkaiden apuna toimimiseen sekä yksilöllisten tarpeiden, toiveiden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Palvelunarvioinnin pohjaksi tehdään Palvelun tuottamisen suunnitelma asiakkaan ja palveluntuottajan tehtyä sopimuksen. Se pohjautuu asiakkaan henkilökohtaisen avun päätökseen ja hänen toivomiinsa asioihin liittyen hänen elämäänsä sisältäen mm. asumisen, työn/opiskelun, harrastukset, yhteiskunnallisen osallistumisen sekä sosiaaliset piirit ja osallistumisen. Asiakkaan toimiessa avustajiin nähden työnjohdollisessa asemassa, on hänen oma turvallisuutensa pääsääntöisesti hänen itsensä vastuulla, mutta se ei poista työntekijän velvollisuutta toimia joka tilanteessa hyvien käytäntöjen, työturvallisuus- ja viranomaisohjeiden mukaan. Vastaavasti asiakkaan on otettava huomioon työturvallisuus ja se, miten avustajat on ohjeistettu toimimaan eri tilanteissa.

Palvelun tuottamisen suunnitelmassa arvioimme uhkia mm. seuraavissa henkilökohtaisen avun asiakasturvallisuuteen vaikuttavissa osa-alueissa:

- Fysiologiset tekijät
- Psykkiset tekijät
- Ergonomia
- Tapaturmat
- Väliaikaiset muutokset
- Yllättävät muuttajat

Niihin vaikuttavia tekijöitä:

- Asiakkaan sairauden tai vamman aiheuttamat rajoitteet
- Apuvälineet
- Asumiseen liittyvät olosuhteet
- Liikkuminen
- Toimintaympäristö
- Työ ja opiskelu
- Harrastukset
- Viihde ja vapaa-aika
- Kuntoutus/terapiat
- Matkustaminen (matkustusvälineet)
- Henkinen kuormittuminen

Riskien arvioinnin kaava:

- Havaittu tai mahdollinen riski
- Vaikutusten arviointi
- Toimenpiteet riskin pienentämiseksi hyväksyttävälle tasolle

Esimerkki: väliaikaiset muutokset: Avustettava eli asiakas matkustaa toiseen kaupunkiin ja yöpyy hotellissa. Kotona hän on totunut käymään suihkussa itsenäisesti, sillä hänellä on oikeanlainen suihkutuoli ja nousutuki, sekä pesuhuone on muutoinkin hänelle toimiva.

Riski: Vieraassa paikassa suihkussa käynti voi olla hankalaa tai jopa aiheuttaa vaaran, mikäli hotellin suihkun esteettömyys tai varustetaso ei ole riittävä.

Vaikutus: Asiakas voi loukata itsensä vakavasti tai joutua olemaan käymättä suihkussa.

Toimenpiteet: Selvitetään hotellin suihkujen esteettömyys ja varustetaso. Jos ne eivät vastaa asiakkaan tarpeita, ratkaistaan ongelma asiakkaan valitsemalla tavalla, esim. varaudutaan omalla suihkutuolilla ja avustaja varautuu poikkeuksellisesti avustamaan suihkussa käymisessä, asiakas vaihtaa hotellia tms.

Näiden tietojen ja arvioiden pohjalta avustajille laaditaan työohje. Siinä otetaan huomioon myös työturvallisuusnäkökohdat ja yrityksen käytännöt.

Tietosuoja ja sen toteutuminen on olennainen osa laadukasta avustajapalvelua. Asiakkaan tietojen suojaaminen on määrätty laissa, eikä se tärkeyttä voi liiaksi korostaa. Työntekijät ohjeistetaan tietoturvalliseen tietojenkäsittelyyn ja sen ohjeistuksia kerrataan säännöllisesti. Yrityksellä on myös käytäntö älypuhelimien (sosiaalinen media) käytön rajoituksiin työaikana. Työntekijöitä kannustetaan huolellisuuteen tietosuojaan, -turvaan ja kyberturvallisuuteen liittyvissä asioissa.

2.1.1 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluntuottajan on varmistettava omavalvonnalla toiminnan lainmukaisuus. Omavalvonnan tulee kattaa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Johdon on huolehdittava palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinnistä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään Soteri-rekisteriin ennen toiminnan aloittamista, henkilöstön riittävyys, ja sen tarvittava koulutus ja osaaminen. Johdon vastuulla on asiakasasiakirjojen lainmukainen laadinta, säilyttäminen ja tietosuojat.

Palvelunjärjestäjällä (hyvinvointialue) on ensisijainen järjestämisvastuu, mutta palveluntuottajan johto vastaa operatiivisen toiminnan laillisuudesta ja laadusta.

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö johtaa vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa. Hän valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetty edellytykset ja laatuvaatimukset seuraamalla palautteita, raportteja, puuttamalla epäkohtiin, tiedottamalla johtoa esiin tulevista ohjeistuksien käytäntöjen muuttamisen tarpeista ja toimimalla yhteyshenkilönä hyvinvointialueen ja yrityksen välillä. Vastuuhenkilö toimii myös asiakkaiden yhteyshenkilönä sekä työntekijöiden lähiesimiehenä.

2.1.2 Asiakkaan asema ja oikeudet

Henkilökohtaisen avun päätös ja sen toteuttamistapa, kesto ja tuntimäärät perustuvat hyvinvointialueen vammaispalvelun viranhaltijan, yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa tekemään palveluntarpeenarvointiin ja siihen perustuvaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan.

Asiakas ja palveluntuottajayritys laativat sopimuksen palvelun tuottamisesta. Sopimusta laadittaessa käydään läpi molempien osapuolten oikeudet ja velvollisuudet. Sopimuksen sisältö perustuu asiakassuunnitelmaan ja sen pohjalta laaditaan palvelun tuottamisen suunnitelma. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet ja hänen toiveensa, ja sitä päivitetään aina tarvittaessa sekä mukautetaan palvelusuunnitelman päivityksiin. Toimivuutta seurataan asiakkaan mielipidettä kuunnellen ja kysyen.

Sopimuksentekohetkellä asiakkaalle kerrotaan mihin hänen tietojansa käytetään sekä asiakkaan oikeudet niiden tarkistamiseen. Tietosuojaseloste on aina asiakkaan ulottuvilla yrityksen verkkosivuilla, mutta se voidaan myös pyynnöstä toimittaa asiakkaalle tulostettuna. Allekirjoittamalla sopimuksen asiakas antaa luvan tietojensa käsittelemiseen.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittelee, kuinka

- jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi ja kohdatuksi aina asianmukaisesti taustastaan tai vammastaan riippumatta.
- Jokaisella on oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.
- Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon hänen palveluaan toteutettaessa.

Asiakaslaissa määritellään myös muita oikeuksia, kuten tiedonsaantioikeus ja itsemääräämisoikeus. Koska henkilökohtaisessa avussa palvelun tuottamistavasta riippumatta avustettava toimii työnjohdon asemassa, on hänen päätettävissään mitä tehdään, milloin tehdään ja missä tehdään. Palvelu tarjotaan asiakkaan omalla äidinkielellä.

Mikäli asiakkaalta tulee tieto epäasiallisesta kohtelusta, asia selvitetään välittömästi esihenkilön ja asianomaisten kesken. Tällainen tilanne johtaa aina toimenpiteisiin.

Asiakkaalle kerrotaan sopimusta laadittaessa myös hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista.

Hyvinvointialue vastaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämänsä ja tuottamansa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalipalvelujen asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaalivastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

- **Varsinais-Suomen hyvinvointialueen yhteystiedot:**

Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika: maanantaisin-perjantaisin klo 10.00–12.00 ja 13.00–15.00. Yhteydenottopyynnön voi lähettää myös sähköpostitse osoitteeseen: sosiaaliasiavastaava (a) varha.fi

- **Kanta-Hämeen hyvinvointialueen yhteistiedot:**

Voit ottaa sosiaaliasiavastaavaan yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai jättämällä yhteydenottopyynnön tekstiviestitse.

Sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Lippo, sähköposti satu.lippo (a) omahame.fi
 Takaisinsoittopalvelu p. 036 293 210, ma – to 8.00–12.00
 Tekstiviesti p. 040 629 6190 (Numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediaviestejä)

- **Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteystiedot:**

Voit lähettää yhteydenottopyynnön potilas ja sosiaaliasiat vastaaville OmaEP digipalvelussa, ohjeet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://hyvaep.fi>

Voit soittaa potilas- ja sosiaaliasiavastaaville p. 06 415 4111 (vaihde) puhelinaikoina maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00.

- **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut (esim. palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa yksityinen palveluntuottaja ja asiakas ovat keskenään sopimuskumppaneita).**

Valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 09 511 012 00 palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9.00–12.00, to klo 12.00–15.00. Palvelut: neuvonta/sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolet ovat kuluttaja ja yritys.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa, että yksityisessä sosiaalisessa huollossa. Lain 23 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

2.1.3 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:

Reetta Räsänen, henkilöstövastaava, reetta@kuunhalo.fi

Yrityksen yhteystiedot ovat saatavilla yrityksen kotisivuilta sekä sosiaalisesta mediasta. Ne löytyvät myös yrityksen ja asiakkaan välisestä sopimuksesta. Jos muistutus tulee suullisesti, työntekijä kirjaa sen itse mahdollisimman selkeästi asiakkaan ilmaisun mukaan. Kaikki palautteet ja huomautukset arkistoidaan.

Muistutukset käsitellään huolellisesti, asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Tämä tarkoittaa, että muistutus kirjataan saapuneeksi ja sen käsittely aloitetaan viipymättä. Muistutukseen on annettava kirjallinen ja perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta. Mikäli asian selvittäminen vaatii laajempaa selvitystyötä, kohtuullisena aikana pidetään enintään kahta kuukautta. Käsittelyaikaan vaikuttaa myös asian merkitys asiakkaan jokapäiväisen elämän kannalta: mitä suurempi vaikutus on, sitä nopeammin asia on käsiteltävä. Jos muistutuksen käsittelyn yhteydessä havaitaan vakavia epäkohtia tai uhkia, on niihin puututtava viipymättä omavalvonnan keinoin. Toimintaa on korjattava tarvittavilta osin viipymättä.

2.1.4 Henkilöstö

Yrityksessä toimii yrittäjän lisäksi myös henkilöstövastaava (Sosionomi AMK) sekä yksi vakituinen henkilökohtainen avustaja sekä neljä tarvittaessa kutsuttavaa työntekijää.

Työntekijöitä rekrytoidaan tarvittaessa asiakaspaikkojen täyttyessä ja niitä mahdollisesti lisättäessä. Tarvittaessa töihin kutsuttavia palkataan koko ajan. Yritys ei tällä hetkellä käytä vuokratyövoimaa tai alihankintaa palveluiden tuottamiseen.

Työntekijät valitaan hakemusten ja haastattelujen perusteella. Haastattelussa varmistetaan muun soveltuvuuden lisäksi mm. riittävä kielitaito. Ulkomaalaiselta työntekijältä pyydetään myös todistus Suomen kielen opintojen tai riittävän tason näytön suorittamisesta.

Koska henkilökohtaisessa avussa ei ole koulutusvaatimusta, uudet työntekijät perehdytetään perusteellisesti tehtäviinsä ja koeaika on aina automaattisesti 6 kuukautta. Työntekijät perehdytetään myös omavalvontasuunnitelmaan, kirjauskäytäntöihin, ilmoitusvelvollisuuteen ja sen käytäntöihin sekä salassapitovelvollisuuden (tietosuojan) ehdottomaan noudattamiseen.

Ennen työn aloittamista työntekijältä vaaditaan vähintään hätä-EA koulutus suoritettuna.

Mahdollisten lasten kanssa työskentelevien henkilöiden on toimitettava rikosrekisteriote perustuen tästä annettuun lakiin (504/2002) ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

1.1.2025 voimaan tulleen uuden valvontalain 28 §:n myötä on iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta työnantajalla oikeus ja velvollisuus tarkastaa hakijan rikosrekisteriote. Työnhakijan tulee esittää rikosrekisteriote esihenkilölle ennen kyseessä olevia työtehtäviä sisältävän työsopimuksen allekirjoittamista tai ennen kuin työntekijälle ensimmäisen kerran osoitetaan kyseessä olevia työtehtäviä.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan keskusteluilla asiakkaiden kanssa sekä kirjallisilla kyselyillä. Esiin tuleviin ongelmiin tai puutteisiin tartutaan heti selvittämällä mahdollista uuden ohjeistuksen tai käytäntöjen muuttamisen tarvetta. Mahdollisiin reklamointeihin vastataan lain määräämässä ajassa. Epäkohtiin puututaan asioita auki puhumalla, sovittelemalla ja tarvittaessa käytäntöjä muuttamalla.

Asiakkaan ja yrityksen vuoropuhelu tehdään asiakkaalle mahdollisimman helpoksi. Soittopyynnön voi laittaa viestillä tai sähköpostilla ja siihen reagoidaan niin pian kuin mahdollista.

Myös henkilöstöltä kerätään palautetta, jota käsitellään ja analysoidaan palaverissa ja arkistoidaan omavalvonnan kehittämistä varten. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan ohjeistuksilla ja niiden kertaamisella, jolloin henkilöstö osaa toimia ennaltaehkäisevästi, mutta myös tilanteissa, joissa riski on toteutunut.

2.1.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Oma-avustajien lisäksi palkataan tarvittaessa kutsuttavia, joilla voidaan täyttää sijaisen tarve oman avustajan poissa ollessa esimerkiksi sairauden tai loman aikana. Käytäntö on osoittanut, että hyvän avustaja-asiakas - suhteen kokeneet avustajat jäävät usein reserviin vielä senkin jälkeen, kun muuttuvat elämäntilanteet tai esimerkiksi ammatilliset syyt vievät muuten muihin tehtäviin.

Poikkeustilanteissa ja poikkeusolosuhteissa voi olla tarpeen palkata avustajaksi tai sijaiseksi joku asiakkaan lähipiiristä. Poikkeusolosuhteilla tarkoitetaan tässä esimerkiksi sitä aikaa, kun oma-avustajaa etsitään, lomamatkoja tai sitä, kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu isoja muutoksia. Poikkeustilanteita voivat olla myös kansalliset kriisit, kuten pandemia tai sotatila.

”Henkilökohtaisena avustajana voi erityisestä syystä toimia vammaisen henkilön perheenjäsen, jos se on vammaisen henkilön edun mukaista.” (Vammaispalvelulaki 10 §)

”Erityinen syy palkata perheenjäsen avustajaksi voi olla esimerkiksi äkillinen avuntarve vakituisen avustajan sairastuessa. Perheen lomamatkat tai muu vastaava tilapäinen tarve voi myös olla sellainen tilanne, jossa perheenjäsen voi toimia avustajana.”

”Perheenjäsenen palkkaaminen avustajaksi voi olla perusteltua myös silloin, kun perheen ulkopuolisen avustajan löytäminen osoittautuu vaikeaksi.” (THL, Vammaispalvelun käsikirja) Hyvän avustajan löytäminen voi joskus olla aikaa vievää ja silloin sen sijaan, että avustaja vaihtuisi koko ajan on pääsääntöisesti asiakkaan edun mukaista toimia jonkin aikaa tutun ja arjen haasteet tuntevan henkilön kanssa.

Myös THL:n vammaispalvelun käsikirjassa luetellut riski, joiden takia omaisen ei pääsääntöisesti pitäisi toimia henkilökohtaisena avustajana, lievenevät jonkin verran, kun perheenjäsen työskentelee ulkopuolisen yrityksen alaisena.

2.1.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökohtaisen avun palveluntuottaja on yksi toimijoista, jotka toimivat hyvinvointialueen lukuun. Muut toimijat ovat yleisimmin asiakkaalle osoitettu vammaispalvelun omatyöntekijä ja kotipalvelu. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutuvat tapauskohtaisesti yhteisten palaverien ja viestinnän kautta.

2.1.7 Toimitilat ja välineet

Henkilökohtainen apu toteutetaan asiakkaan kotona tai hänen osoittamassaan paikassa hänen ohjeidensa mukaan, eikä yrityksellä ole erillisiä toimitiloja palvelun tuottamiseen.

2.1.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakkaan mahdollisista lääkinnällisistä laitteista vastaa niiden myöntäjä (hyvinvointialue). Henkilöstö käyttää laitteita ohjeiden mukaan ja ilmoittaa mahdollisista vioista esihenkilölle tai auttaa asiakasta raportoimaan myöntäjälle. Viollisia laitteita ei käytetä.

Asiakkaan suostumus teknologian käyttöön pyydetään sopimuksen teon yhteydessä, jolloin myös kerrotaan mitä tietoja hänestä kerätään, mihin niitä kerätään, mihin niitä käytetään ja luovutetaan. Samalla kerrotaan myös asiakkaan oikeuksista tietojensa tarkistamiseen. Allekirjoittamalla sopimuksen palvelun tuottamisesta asiakas antaa suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn.

Tietojen sähköinen käsittely perustuu tietoturvan peruseriaatteisiin, joita ovat

- Tietojen käytettävyys, mikä tarkoittaa sitä, että tieto on saatavilla aina kun sitä tarvitaan. Tähän vaikuttavat mm. laitteet ja ohjelmistot, joilla tieto käsitellään, sekä tietojen säilyttämisen tavat ja paikat.
- Tietojen eheys, joka tarkoittaa tiedon muuttumattomuutta tietoja käsiteltäessä ja siirrettäessä paikasta toiseen tai arkistoinnin aikana.
- Luottamuksellisuus, joka tarkoittaa sitä, ettei valtuudettomalle anneta mahdollisuutta nähdä, muuttaa, tuhota tai muutoin käsitellä asiakirjaa tai tietoa.
- Kiistämättömyys, joka on tiedon ominaisuus ja menetelmä, jolla järjestelmän käyttäjä tunnistetaan, ja varmennetaan ja siten tiedon oikeellisuus sekä tapahtuman oikeudellinen sitovuus varmistuu.

Yrityksellä käytössä oleva D-fencen tarjoama EasyGDPR-palvelu sisältää tietovirtakuvaukset, tasapainotestit ja tietosuojaan liittyvät riskienhallintatyökalut ja tiedot yrityksen käyttämistä ohjelmistoista ja järjestelmistä

Niitä ovat esimerkiksi tekstinkäsittelyyn, taulukkolaskentaan ja muiden dokumenttien tuottamiseen soveltuvat työkalut.

Tietojen käsittelyyn käytettävät laitteet pidetään päivitettyinä ja tietoturvallisesti suojattuna joka tilanteessa. Niissä käytetään vain tarvittavia ja virallisia ohjelmistoja. Asiakkaiden tietoja ei käsitellä tiloissa tai paikoissa, joissa ulkopuolisten olisi mahdollista nähdä, kuulla tai muuten saada niitä haltuunsa.

Henkilökunta koulutetaan asianmukaisesti niiden järjestelmien käyttöön, joita heidän pitää työnsä hoitamiseksi käyttää. Jokaisella on työtehtäviensä mukaiset oikeudet ja henkilökohtaiset tunnukset. Henkilökuntaa ohjeistetaan ja muistutetaan pysymään tietoisena myös uhkista, joita esiintyy tavallisessa jokapäiväisessä viestinnässä niin kuin tietojen kalastelusta, haittaohjelma-sähköposteista ja huijauspuheluista.

Mikäli havaitaan jonkin tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeama ja tietoverkkoihin kohdistuva tietoturvallisuuden häiriö, ilmoitetaan siitä tietojärjestelmäpalvelujen tuottajalle. Mikäli tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan siitä Lupa- ja valvontavirastolle. Poikkeaman ajan omavalvonnalliset toimet toteutetaan vaihtoehtoisilla menetelmillä, kuten perinteisemmillä tiedon tallennus- ja siirtotavoilla.

2.1.9 Lääkehoitosuunnitelma

Henkilökohtaisen avun palvelussa ei toteuteta lääkehoitoa.

Henkilökohtaisen apuun voi kuitenkin osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Nämä ovat sellaisia toimenpiteitä, jotka avustettava tekisi itse, mikäli hänellä ei olisi rajoitteita.

Itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi lääkkeen antaminen, katetrointi ja haavanhoito. Tilanteissa, joissa hengityslaitetta käyttävän henkilön avustaminen toteutetaan henkilökohtaisella avulla, henkilökohtaiseen apuun voi kuulua hengityslaitteen käytöstä ja toimivuudesta huolehtiminen.

2.1.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:
Katariina Paatelainen, hallituksen jäsen, p. 0458019800, katariina@kuunhalo.fi

Palveluntuottajan tietosuojavastaavan: Reetta Räsänen, reetta@kuunhalo.fi

Tietosuojaan liittyvä tietoturvasuunnitelma, asiantuntijatuki ja henkilöstön oman ohjeistuksen lisäksi tuleva tietoturvakoulutus sisältyy EasyGDPR- palveluun, joka ostetaan yritykseltä D-fence Oy. Tietosuoja- ja tietoturvakoulutus on osa työntekijän perehdytystä. Mikäli täydennyskoulutuksen tarvetta ilmenee sitä voi pyytää tietosuojavastaavan kautta. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä toimintaohjeita kerrataan säännöllisesti.

Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ("tietosuoja-asetus"), kansallista tietosuoja lakia (1050/2018) sekä sotealan henkilötietojen käsittelyä koskevaa erityissääntelyä (erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia (703/2023). Julkisuuslain 24 §:n pykälän mukaan asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkuudesta ja palvelusta, terveydentilasta tai vammaisuudesta, terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta, opiskeluhollosta ja oppilaan opetuksesta vapauttamisesta, henkilön elintavoista, perhe elämästä tai muusta niihin verrattavasta henkilökohtaisista oloista ovat salassa pidettäviä. Lisäksi asiakastietolain 4 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä.

Asiakkaidemme tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on lähtökohtaisesti kiellettyä. Näitä tietoja on suojeltava erityisen tarkasti, koska niiden käsittely voi aiheuttaa huomattavia riskejä henkilön perusoikeuksille ja vapauksille. Asiakkaiden henkilötietojen käsittely perustuu asiakkaan oman hyvinvointialueen antamaan toimeksiantoon. Sosiaalihuollon palveluntuottajana yrityksellä on oikeus käsitellä asiakkaan arkaluontoisia, terveydentilaan tai vammaisuuteen liittyviä ja hänelle myönnettyyn palveluun liittyviä välttämättömiä henkilötietoja (tietosuoja laki 6 pykälä 1 mom 5 kohta) voidakseen tuottaa palvelua.

Asiakastietolain 14§ mukaisesti palveluntuottajan ja hyvinvointialueen tulee huolehtia tietosuoja-asetuksessa ja julkisuuslaissa säädettyjen asiakkaan oikeuksien toteutumisesta yhdessä. Tämä edellyttää, että hyvinvointialue ohjeistaa selkeästi tietopyyntöjen esittämiseen liittyvät prosessit ja vastuut, ja palveluntuottaja noudattaa niitä. Kun tietoja on tarpeen luovuttaa sivulliselle esim. toiselle palveluntuottajalle tai viranomaiselle, noudatetaan lakia.

Asiakkaan pyytäessä tietojensa tarkistusta, tietopyyntö ohjataan hyvinvointialueen viranhaltijalle.

Yrityksellä on manuaalinen arkisto ja siitä kopio kaksinkertaisella tunnistautumisella suojatussa pilvipalvelussa. Asiakastiedoista tallennetaan vain välttämätön. Tietojärjestelmien käyttöoikeudet ovat ainoastaan niillä henkilöillä, joiden työtehtäviin ne vaaditaan. Nämä henkilöt ovat perehtyneitä tietosuojan periaatteisiin sekä asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvään lainsäädäntöön ja ovat sitoutuneet niiden noudattamiseen. Näitä käytäntöjä kerrataan ja päivitetään säännöllisesti.

2.1.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakailta pyydetään palautetta tarkoitukseen sopivalla kyselylomakkeella kerran vuodessa. Sen lisäksi he tai heidän läheisensä voivat antaa palautetta sähköpostilla tai soittamalla milloin tahansa.

Henkilöstöltä toivotaan palautetta aina kun siihen on aihetta ja vähintään kerran kuukaudessa työntekijöiden kanssa jutellaan asioista. Kirjallista palautetta kysellään toiminnan kehittämistä varten silloin, kun muutoksia suunnitellaan ja toteutettujen muutosten jälkeen.

Palautteet analysoidaan ja niiden perusteella kehitetään ohjeistuksia ja käytäntöjä.

2.2 Omavalvonnan riskienhallinta

2.2.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Johto vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienkartoitusmalli on kuvattu kohdassa omavalvontasuunnitelman kohdassa ”Palvelujen laadulliset edellytykset”.

2.2.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluyksikön toiminnan ja asiakasturvallisuuden riskienhallinnan seuranta on jatkuva, jokapäiväinen ja jokaista työntekijää koskeva asia. Näin ollen jokainen henkilökunnan jäsen on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit. Tavoitteena on parantaa asiakas- ja työturvallisuutta oppimalla virheistä, ei syylistää.

Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29 §) kuuluu perehdytyksen aikana ohjeistettaviin asioihin ja siitä keskustellaan säännöllisesti työntekijöiden kanssa.

Vaaratapahtumien ilmoitus ja oppimismenettely:

- Havainto – Työntekijä tai asiakas havaitsee poikkeaman.
- Ilmoitus – Työntekijä tai asiakas ilmoittaa asiasta esihenkilölle viipymättä.

- Käsitteily – Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja arvio sen vakavuuden. Mikäli poikkeama on niin vakava, ettei sitä voida korjata pienillä sisäisillä muutoksilla, ilmoitetaan siitä palvelun järjestäjälle.
- Oppiminen – Ilmoituksista tehdyt raportit poikkeamista käsitellään ja niiden perusteella määritetään tarvittavat toimenpiteet. Toimenpiteet tarkoittavat niitä menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti –tilanteiden sekä haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä sekä puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt otetaan käsittelyyn viipymättä ja niihin johtaneet syyt analysoidaan ja laaditaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Viranomaisten ohjeet ja suositukset otetaan huomioon käytäntöjen ja ohjeiden päivittämisessä, ja henkilökunnalle viestitään ohjeiden pohjalta tehdyistä muutoksista ja toimintatavoista.

Valvontaviranomaisten päätökset pannaan toimeen suunnitelmallisesti. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vastaamaan päätöksissä asetettuja muutoksia.

2.2.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yritys pyrkii ennaltaehkäisemään ja hallitsemaan yrityksen toimintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä monin tavoin. Perusteena sille on avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda esiin havaintojaan. Henkilöstö osallistuu niin riskienhallintaan ja –arviointiin kuin myös mahdollisten parannus- ja korjaustoimenpiteiden toteuttamiseen.

Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29 §) kuuluu perehdytyksen aikana ohjeistettaviin asioihin ja siitä keskustellaan säännöllisesti työntekijöiden kanssa. Työntekijät ilmoittavat toiminnassa ilmenevistä epäkohdista, niiden uhasta tai muusta lainvastaisuudesta joko suullisesti, jolloin esihenkilö kirjaa ilmoituksen, tai kirjallisesti. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö aloittaa viipymättä toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi.

Myös asiakkaalla tai hänen omaisellaan/läheisellään on mahdollisuus tehdä vaara- ja haittatapahtumailmoitus joko puhelimitse tai kirjallisesti.

Poikkeamailmoitukset, palautteet, henkilöstökyselyt ja –kokoukset sekä asiakaspalautekyselyt ovat keskeisiä työkaluja riskien tunnistamisessa ja hallinnassa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan, ja vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Ilmi tulleiden epäkohtien ja uhkien syyt analysoidaan ja käydään läpi tapauskohtaisesti tarvittavilla kokoonpanoilla (työntekijöiden kanssa, hallinnon palaverissa). Näin voidaan tunnistaa ja ennaltaehkäistä vastaavat poikkeamat ja muuttaa toimintamalleja, täsmentää tarvittaessa ohjeistusta ja tunnistaa perehdytystarpeita.

Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa tukea joko yrityksen sisällä tai työterveyshuollon toimesta.

- Hygieniaohjeet ja infektio- ja vaaratapahtumien seuranta

Henkilökohtainen avustaja toimii työssään pääsääntöisesti asiakkaan kotona ja toimii vähintään hyvien hygieniakäytäntöjen mukaisesti. Niiden lisäksi noudatetaan viranomaisten antamia ohjeita ja määräyksiä.

- Vaara- ja vaaratapahtumien raportointikäytännöt

Koska henkilökohtaisessa avussa ei ole kyse potilaiden hoidosta vaan asiakkaan avustamisesta tämän ohjeistuksen mukaan, mahdollinen vaaratapahtuma on todennäköisimmin ns. ulkoapäin tuleva uhka tai yllättävä tilanne kuten onnettomuus tms.

Vakavassa vaaratapahtuman määritelmä on, että asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, tai häneen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoitoon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon ihmisiä.

Kun vakava vaaratapahtuma tunnistetaan, esim. onnettomuus, toimitaan kuten hätätilanteessa yleensäkin eli soimitaan hätänumeroon, jotta saadaan paikalle pelastusviranomaiset (ensihoito, poliisi tai palokunta), ja tehdään tarvittavat voitavissa olevat toimenpiteet ihmisten ja omaisuuden suojelemiseksi, esim. ensiapu, palon rajaaminen mahdollisuuksien mukaan jne.

Kun tilanne on viranomaisten hallinnassa, vaaratapahtumasta ilmoitetaan esihenkilölle, joka ottaa sen käsittelyyn välittömästi. Vakavat vaaratapahtumat tutkitaan aina tarkemmin. Systemaattisen käsittelyprosessin kautta on mahdollista ymmärtää, miksi tapahtuma sattui, mitä riskejä tai mahdollisia puutteita toiminnassa voidaan mahdollisesti tunnistaa, sekä tehdä konkreettisia toimia näiden puutteiden korjaamiseksi. Tutkinnan laajuus voi vaihdella sen mukaan, minkä kaltaisesta tapahtumasta on kyse, mutta oleellista on käsitellä tapahtuma siten, että riittäviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä vastaavien tapahtumien estämiseksi.

Vakavan vaaratapahtumatutkinnan tulee kaikissa tapauksissa sisältää:

- Yksityiskohtaisen selvityksen tapahtumien kulusta
- Tapahtuma-analyysin, joka vastaa "miten?", "miksi?" ja "mikä vaikutti?" kysymyksiin, jotta tapahtumaan vaikuttaneista tekijöistä voidaan muodostaa ymmärrettävä käsitys.

- Analyysin johtopäätöksiin perustuvat selkeät toimenpidesuosituksset, joilla toiminnan turvallisuutta parannetaan, sekä suunnitelman niiden toteuttamisesta.
- Selkeän dokumentaation tutkinnan toteuttamisesta, johtopäätöksistä ja suosituksista, sekä viestinnän laajemman tapahtumasta oppimisen varmistamiseksi.

(Ohjeet vakavien vaaratapahtumien tutkinta, Valtioneuvosto)

Kun henkilökunta on jatkuvasti tietoinen turvallisuusasioista se lisää aktiivisuutta jokapäiväisten tapahtumien turvallisuuden arviointiin. On tärkeää, että virheiden mahdollisuus hyväksytään ja ne käsitellään ongelmina, jotka ratkaistaan ja niiden käsittely tapahtuu avoimesti turvallisessa ilmapiirissä. Turvallisen ilmapiirin luominen on hyvää johtamista. Henkilökuntaa kuunnellaan ja kehittämistarpeet huomioidaan. Henkilökunnalle järjestetään tukitoimenpiteitä haattatapahtuman tapahtuessa.

2.2.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Tällä hetkellä emme käytä alihankinta- tai ostopalveluita. Mikäli tilanne muuttuu, on yhteistyöhön valittavien alihankkijoiden täytettävä samat laadulliset ja ammatilliset vaatimukset kuin varsinaisen palveluntuottajan.

2.2.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja että yrityksen palvelun tuottamiseen tarvittavat tiedot ovat asianmukaisesti saatavissa myös poikkeustilanteissa.

Varautumisen lähtökohtana ovat toimivat palvelut, joihin perustuu toiminnan jatkuvuus myös poikkeusoloissa ja häiriötilanteissa. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan edellytyksenä on toimintaympäristön tuntemus, ennakointi, toimintamallien ja -ohjeiden noudattaminen sekä riskienhallinta.

Asiakkaalle laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä yksityinen varautumissuunnitelma eli yksilöllinen suunnitelma siitä, miten asiakkaan palvelut turvataan häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa. Erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden varautumissuunnitelma sisältää yleisen, kaikille kansalaisille suositellun varautumissuunnitelman (Kotivara 72) ja sen lisäksi otetaan huomioon toimintakyky, yksilölliset tarpeet ja elämäntilanne. Se sisältää myös tärkeät yhteystiedot, joihin kuuluvat mm. läheiset, sosiaalinen piiri, sosiaalipalvelut ja hätänumero. Varautumissuunnitelmaan sisällytetään myös tieto siitä, jos asiakkaalla ei ole läheisiä tai muuta sosiaalista tukiverkostoa.

Häiriötilanteet ovat lievempiä onnettomuuksia ja/tai kriisejä, jotka voidaan hoitaa viranomaisten nykyisillä toimivaltuuksilla. Näitä voivat olla esimerkiksi pitkittynyt sähkökatkos, tulipalo sekä tapaturma ja onnettomuus.

Poikkeusoloilla tarkoitetaan valmiuslaissa määriteltyjä tilanteita, esimerkiksi erityisen vakavaa suuronnettomuutta tai aseellista hyökkäystä Suomeen. Suunnitelma merkitään sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin THL:n Sosmeta:n ohjeiden mukaisesti.

Yritys osallistuu poikkeusoloissa myös laajempiin auttamistoimiin viranomaisten näin ohjeistaessa.

3 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

3.1 Toimeenpano, julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön toiminnan kivijalka. Se päivitetään vähintään kerran vuodessa huhtikuun loppuun mennessä.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan neljännesvuosittain, ja sitä verrataan seurantaan liittyviin palautteisiin ja raportteihin, joiden perusteella sitä korjataan tarpeen niin vaatiessa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan palveluissa, niiden laadussa, ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset ja päivittämisen yhteydessä tarkistetaan myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus.

Sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaavat yrityksen hallituksen jäsen Katariina Paatelainen ja henkilöstövastaava Reetta Räsänen. Omavalvontasuunnitelma on myös koko ajan kenen tahansa nähtävillä yrityksen verkkosivuilla. Se esitellään ja läpikäydään asiakkaiden kanssa ennen palvelun tuottamisesta laaditun sopimuksen allekirjoittamista, ja pyydettyäessä se voidaan myös toimittaa myöhemmin tulostettuna.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyvät Katariina Paatelainen ja Reetta Räsänen

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Työntekijät tutustutetaan omavalvontasuunnitelmaan ja sen sisältöön aina siinä vaiheessa, kun päätös palkkaamisesta on tehty ja allekirjoittamalla työsopimuksen työntekijä sitoutuu sen ja muiden yrityksen toimintakäytäntöjen noudattamiseen. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi sekä perehdytysvaiheessa että myös sen jälkeen säännöllisesti, kun sen toteutumista seurataan. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen, siihen tehdyistä muutoksista tiedotetaan ja se on saatavilla kaiken aikaa. Palveluntuottajalla ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata suunnitelman toteutumista.

Hyväksyntä ja allekirjoitukset

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen hallituksen jäsen ja palvelupisteen vastuuhenkilö

Paikka ja päiväys

Kauhavalla 15.4.2026

Salossa 15.4.2026



Katariina Paatelainen



Reetta Räsänen

