Elämäsi Adato Oy
Omavalvontasuunnitelma

Laadittu: 18.04.2023

Päivitetty: 06.11.2026

Omavalvontasuunnitelma käsittely ja hyväksytty johtoryhmässä.

Omavalvontasuunnitelman sisältö

1. Johdanto.....3
2. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....4
3. Arvot, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....5
4. Henkilöstö ja organisaatiorakenne.....5
5. Palvelunsisältö.....8
   5.1 Toimintayksikkö ja työympäristö.....8
   5.2 Laitteet ja tarvikkeet.....9
   5.3 Lääkehoito.....10
6. Asiakkaan asema ja oikeudet.....11
   6.1 Asiakasturvallisuus.....11
   6.2 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.....12
   6.3 Oikeusturva.....12
7. Hygieniakäytännöt.....13
8. Asiakastietojen käsittely.....14
9. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....15
10. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....16
11. Sosiaaliasiamiehen ja kuluttajaneuvonnan yhteystiedot.....16
12. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt.....16
13. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta.....17

1. Johdanto

Elämäsi Adato Oy tuottaa yksityisenä palveluntuottajana henkilökohtaista apua sekä kotipalvelun tukipalveluja ilmoituksenvaraisena toimintana. Elämäsi Adato Oy:n palveluista vastaavan johtajan tehtävänä on ohjeistaa ja valvoa laadunhallintaa koskevia asioita. Tämä Elämäsi Adato Oy:n omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki osakeyhtiöön kuuluvat toiminnot.

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottaja itse valvoo toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen työväline. Palvelujen tuottajalta edellytetään ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja säädöstenmukaisuus varmistetaan.

Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä henkilöstön ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on.

Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa yrityksessä noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Henkilökohtaisen avun sekä kotipalvelun tukipalvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Omavalvontasuunnitelma kuvaa niitä toimenpiteitä, joilla laadunhallinnan toimeenpanoa ja toteutumista yrityksen omasta toimesta seurataan. Omavalvonnan avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 § sekä Valviran määräyksen 1/2024 (Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta) mukaisesti.

2. Palvelutuntuottajaa koskevat tiedot

Yrityksen virallinen nimi:	**Elämäsi Adato Oy**
Toiminimi:	**Elämäsi Adato Oy**
Y-tunnus:	**2463975-7**
Kotikunta:	**Helsinki**
Toimialue:	**Koko Suomi**
Osoite:	**Laivanvarustajankatu 3 lh 1, 00140 Helsinki**
Puhelin:	**040-5377652**
www-sivut:	**www.elämäsi.com**
s-posti:	info@elamasi.com
Toiminnan aloituspäivämäärä:	**1.4.2012**
Merkitty työnantajarekisteriin:	**kyllä**
Toimitusjohtaja:	**Tommi Niska** tommi.niska@elamasi.com **Laivanvarustajankatu 3 lh 1, 00140 Helsinki** **Puh: 040-5377652**
Palveluvastaava:	**Armi Koskitalo** armi.koskitalo@elamasi.com

3. Arvot, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Elämäsi Adato tuottaa henkilökohtaista avustajapalvelua pitkäaikaissairaille ja vammaisille henkilöille sekä kotipalvelun tukipalveluja (ateria, vaatehuolto, kylvetys, siivous, kuljetus, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät ja niihin rinnastettavat palvelut) ikäihmisille. Palvelua tuotetaan asiakkaiden kotona. Elämäsi Adato tuottaa palveluja koko Suomen alueella kaikissa hyvinvointialueissa.

Asiakasryhmäämme kuuluvat ikäihmiset sekä henkilöt, joille on vammaispalvelulain (675/2023) 9 § nojalla myönnetty henkilökohtaista apua. Henkilökohtaisen avun toteuttamisesta säädetään vammaispalvelulain (675/2023) 10 §ä

Näitä ovat palvelusetelillä tapahtuva hankinta ja hyvinvointialueiden hankkima ostopalvelu. Ikäihmiset voivat ostaa yksityisesti palvelujamme kotipalvelun tukipalveluiden osalta.

Toimintamme pohjana ovat sosiaali- ja terveysalan yhteiseen arvopohjaan liitettävät kestävät arvot. Ihmisoikeus, yhdenvertaisuus, rehellisyys, vastuullisuus ja oikeudenmukaisuus ovat Elämäsi Adato Oy:n kaiken toiminnan pohjalla olevia arvoja. Näistä nousevat toimintamme periaatteet; tuemme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja päätöksenteko-oikeutta, järjestämme vastuullisesti asiakkaan toiveiden mukaisen henkilökohtaisen avun ja toimimme rehellisenä, vastuuntuntoisena ja oikeudenmukaisena henkilökohtaisen avun järjestäjänä. Asiakkaiden osallisuus ja yksilöllinen asiakaspalvelu näkyvät läpi rekrytoinnin ja koko asiakassuhteen aikana kaikessa toiminnassamme.

Kotisivuillamme on ilmoituskanava, joka mahdollistaa ilmoitusten keräämisen vaivattomasti ja luottamuksellisesti.

Ikäihmisille tarkoitetuissa palveluissa pohjana ovat samat arvot sekä tavoitteemme tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä sekä madollisuutta itsenäiseen elämään omassa kodissa.

Kunnioitamme kaikessa toiminnassamme vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta, tuemme asiakkaan oikeutta yksityisyyteen ja teemme ammatillista yhteistyötä asiakkaan osoittamien yhteistyötahojen kanssa.

4. Henkilöstö ja organisaatiorakenne

Omavalvontasuunnitelmassa esitetään kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta. Myös sijais-/varahenkilöjärjestelmä kuvataan, samoin suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan, potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.

Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja

toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Koko henkilöstön toiminta seurataan. Huolehditaan asianmukaisesta lisäkouluttamisesta ja kaikkiin epäkohtiin puututaan asianmukaisella vakavuudella.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Elämäsi Adato on Sosiaalialan Työnantajat -järjestön ja EK:n jäsen. Olemme sitoutuneet noudattamaan Yksityisen Sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Elämäsi Adato edellyttää henkilökohtaiselta avustajalta/kotipalvelun avustajalta 18 vuoden ikää. Palkkauksessa noudatetaan työehtosopimuksen mukaisia vähimmäispalkkoja.

Elämäsi Adaton palvelukonseptiin kuuluu yksilöllinen ja asiakkaan lähtökohdista ja toiveista lähtöisin tehty rekrytointi. Henkilökohtaisen avustajan työhön ei ole koulutusvaatimusta, mutta henkilökohtainen sopivuus työhön nousee erityisen merkitykselliseksi rekrytointitilanteessa. Rekrytointi tapahtuu asiakkaan toiveiden mukaisesti ja asiakkaalla on aina oikeus itse haastatella ja valita oma henkilökohtainen avustajansa.

Työntekijät saavat työsuhteen alussa yksilöllisen perehdytyksen asiakkaansa avustamiseen sekä tarvittavan ulkopuolisen koulutuksen. Henkilökunnalle on järjestetty työterveyshuolto.

Asiakkaan kotia työympäristönä on tarkasteltava työturvallisuus- ja asiakasturvallisuusnäkökulmasta. Työterveyshuolto voi tehdä asiakkaan suostumuksella työpaikkakäynnin, jonka aikana kartoitetaan työturvallisuus työtehtävien tai ympäristön kannalta. Kerran vuodessa yhdessä asiakkaan kanssa päivitetään hänen palvelusuunnitelmansa ja silloin käydään hyvin tarkasti myös työturvallisuuden asioita läpi.

Mikäli henkilökunta kokee työturvallisuuden uhatuksi, on siitä aina ilmoitettava lähimmälle esimiehelle viipymättä. Elämäsi Adato on laatinut Työhyvinvoinnin kehittämisen toimintamallin, joka pitää sisällään päihdeohjelman sekä varhaisen puuttumisen ohjeet esimiehille. Malli on laadittu 10.10.2013 ja viimeisin päivitys lisäyksineen on tehty 31.7.2024. Työhyvinvoinnin kehittämisen toimintamalli on toimitettu alueellisiin työterveyshuollon pisteisiin.

Toimitusjohtaja: **Tommi Niska**
tommi.niska@elamasi.com
Puh: 040 5377 652

Tommilla on lähes 20 vuoden kokemus henkilökohtaisen avun järjestämisestä. Hänen toiminta-alueensa kattaa koko Suomen, ja työkielinä ovat suomi, ruotsi sekä englanti.

Yrityksen perustaja ja omistaja: **Armi Koskitalo**
armi.koskitalo@elamasi.com

Armi on työskennellyt henkilökohtaisen avun järjestämisen parissa yli 20 vuoden ajan. Hänen toiminta-alueensa kattaa koko Suomen, ja työkielinä ovat suomi, ruotsi sekä englanti.

Toiminnanjohtaja (taloushallinto): **Amanda Niska**

amanda.niska@elamasi.com

Puh: 044 9579 286

Amanda on työskennellyt henkilökohtaisen avun järjestämisen parissa lähes 15 vuoden ajan. Hänen toiminta-alueensa kattaa koko Suomen, ja työkielinä ovat suomi, ruotsi sekä englanti.

Vastaava palvelukoordinaattori: **Tiia Muhonen**
tiia.muhonen@elamasi.com
Puh: 040 5777 726

Tiia on koulutukseltaan Sosioniomi, ja hänellä on usean vuoden kokemus sosiaalialan tehtävistä. Tiian toiminta-alueena on Koko Suomi, ja työkielinä ovat suomi sekä englanti.

Palveluohjaaja: **Linda Westerholm**
linda.westerholm@elamasi.com
Puh: 040 5430 045

Linda on työskennellyt henkilökohtaisen avun parissa yli 10 vuoden ajan sekä henkilökohtaisena avustajana että henkilökohtaisen avun järjestämisen tehtävissä. Toiminta-alueena Lindalla on MUU-Suomi, ja työkielinä suomi, ruotsi sekä englanti.

Palvelukoordinaattori: **Martina Sundblom**
martina.sundblom@elamasi.com
Puh: 040 6674 627

Martina on työskennellyt henkilökohtaisen avun parissa vuodesta 2012 alkaen. Martina on toiminut sekä henkilökohtaisena avustajana että henkilökohtaisen avun järjestämisen tehtävissä. Toiminta-alueena Martinalla ovat Länsi-Uusimaa ja Itä-Uusimaa, ja työkielinä ovat suomi, ruotsi sekä englanti.

Henkilökohtaiset avustajat:

Noin 290 henkilökohtaista avustajaa.

Elämäsi Adatolle on tärkeää järjestää laadukasta palvelua asiakkaillemme, siksi rekrytoimme avustajat asiakkaan toiveiden mukaisesti. Perehdytämme työntekijämme sekä järjestämme erilaisia koulutustapahtumia hallintohenkilökunnalle sekä avustajille varmistuaksemme henkilöstön riittävästä osaamisesta ja kouluttautumisesta. Olemme varautuneet myös mahdollisiin sijaisjärjestelyihin ja henkilöstöstämme löytyy tarpeeksi avustajia sijaistarpeisiin. Koko henkilöstö on tiedotettu omavalvontasuunnitelman sijainnista, sen ajankohtaisista päivityksistä ja esihenkilöt huolehtivat sen toteutuksesta ja seurannasta.

5. Palvelun sisältö

Elämäsi Adato tuottaa henkilökohtaista avustajapalvelua vammaisille henkilöille sekä kotipalvelun tukipalveluja (ateria, vaatehuolto, kylvetys, siivous, kuljetus, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät ja niihin rinnastettavat palvelut) ikäihmisille.

Henkilökohtainen apu on myönnetty asiakkaalle pitkäaikaisen sairauden tai vammaisuuden perusteella. Sen tarkoitus on tukea asiakkaan toimintakykyä ja mahdollisuuksia selviytyä mahdollisimman itsenäisesti tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Henkilökohtainen apu voidaan myöntää päivittäisiin toimiin asiakkaan kodissa ja sen välittömässä ympäristössä. Tällöin henkilökohtainen avustaja auttaa asiakasta henkilökohtaisen hygienian, pukeutumisen ja vaatehuollon tarpeissa, kodinhoidollisissa tarpeissa, ruoanlaittoon, leipomiseen, ruokailuun ja muuhun ruokahuoltoon liitettävissä tarpeissa, liikkumisessa, kommunikoinnissa ja henkilökohtaisten asioiden hoidon tarpeissa.

Henkilökohtainen apu voidaan lisäksi myöntää aktiviteetteihin, asiointeihin, opiskeluun, työhön, sosiaaliseen osallistumiseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen liittyviin tarpeisiin. Tällöin henkilökohtainen avustaja toimii asiakkaan saattajana tai avustajana niissä tarpeissa, joita asiakkaalla on voidakseen osallistua yllä mainitun kaltaisiin tilanteisiin.

Asiakas itse päättää työtehtävät henkilökohtaisen avun sekä kotipalvelun tukipalveluiden osalta, aikataulun ja sen kuinka hän haluaa itseään avustettavan. Henkilökohtaisella avustajalla/kotipalvelun avustajalla ei ole päätäntävaltaa asiakkaan asioissa, vaan hänen tehtävänsä on mahdollistaa asiakkaan tekemien valintojen toteuttaminen lakien, asetusten ja henkilökohtaiselle avulle/ikäihmisten sosiaali- ja terveyspalveluille yleisesti annettujen ohjeistusten mukaisesti sekä työturvallisuutta noudattaen.

5.1 Toimintayksikkö ja työympäristö

Elämäsi Adato tuottaa henkilökohtaista apua vammaisille ja sairaille asiakkaille. Asiakkaat asuvat pääsääntöisesti omissa kodeissaan. Toimintayksikkönä toimii asiakkaan koti.

Kotipalvelujen tukipalveluiden osalta toimintayksikkönä on asiakkaan koti.

Henkilökohtainen avustaja/kotipalvelun avustaja työskentelee asiakkaan kotona ja kodin lähiympäristössä ja työmatka on avustajan oman kodin ja asiakkaan kodin tai muun sovitun paikan välinen matka.

Hallinnollinen pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Elämäsi Adato tuottaa palveluja kaikissa hyvinvointialueissa.

5.2 Laitteet ja tarvikkeet

Elämäsi Adato toimittaa henkilökohtaisille avustajille sekä kotipalvelun avustajille työhön tarvittavat suojavarustuksen, kuten suojakäsineet, -jalkineet ja -vaatteet, sekä hygieniatarvikkeet.

Pääkonttorilta tehdään keskitetyt tarviketilaukset alueille, joilla tarvikkeiden jakamisesta työyksiköihin vastaavat aluekoordinaattorit henkilökunnan tarveilmoitusten mukaan.

Asiakkaan kotona voi olla useita erilaisia apuvälineitä ja tarvikkeita, joita henkilökohtainen avustaja/kotipalvelun avustaja käyttää asiakkaan avustamistyössä. Työntekijä perehdytetään sisäisen perehdytyksen avulla myös apuvälineiden ja laitteiden käyttöön. Tarvittaessa hankitaan ulkopuolista perehdytystä ja koulutusta.

Aluekoordinaattorit huolehtivat riittävän ja kattavan perehdytyksen toteutumisesta. Laitteiden, tarvikkeiden ja apuvälineiden asianmukaisesta käytöstä vastaa henkilökohtainen avustaja/kotipalvelun avustaja.

Työntekijän tulee viipymättä ilmoittaa esimiehelleen ongelmista ja tuen, ohjauksen, koulutuksen tai turvallisuuden tarkistamistarpeesta. Esimiehen tulee viipymättä toimia tarpeen mukaisella tavalla, joko lisäämällä perehdytystä, hankkimalla koulutusta tai olemalla asiakkaan kanssa yhteydessä laitteen, tarvikkeen tai apuvälineen toimittaneeseen tahoon.

Elämäsi Adato ei toimita asiakkaan tarvitsemia apuvälineitä, laitteita tai tarvikkeita. Niiden huollosta ja toiminnasta vastaa apuvälineet, laitteet tai tarvikkeet tuottanut tai toimittanut taho omien sopimustensa mukaisesti.

Elämäsi Adaton henkilökunta sitoutuu käyttämään asiakkaalla olevia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita turvallisella ja laadukkaalla tavalla noudattaen käyttöohjeita tai muuta ohjeistusta. Henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa huomioidusta turvallisuusriskistä tai eteen tulleesta vaaratilanteesta sekä esimiehelleen, että asiakkaan apuna laitteen, tarvikkeen tai apuvälineen toimittaneelle taholle.

Elämäsi Adaton ja työntekijän väliseen työsopimukseen ei sisälly avustajan oman auton käyttöä, eikä asiakkaan kuljettamista avustajan tai jonkun toisen kuin asiakkaan omistamalla ajoneuvolla. Liikkumiseen suositellaan käytettäväksi julkisia kulkuneuvoja tai kuljetuspalvelua.

5.3. Lääkehoito

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Henkilökohtaisella avustajalla/kotipalvelu avustajalla ei ole vastuuta asiakkaan lääkehoidosta, mutta hän voi avustaa asiakasta huolehtimaan omasta lääkehoidostaan.

6. Asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalipalvelujen toteuttamisen tulee perustua sopimukseen tai hyvinvointialueen tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan taikka muuhun vastaavaan suunnitelmaan.

Palvelusetelillä tai yksittäisellä maksusitoumuksella henkilökohtaisen avun hankkivien asiakkaiden kanssa Elämäsi Adato laatii kirjallisen sopimuksen henkilökohtaisen avun tuottamisesta. Kotipalvelun tukipalvelujen osalta Elämäsi Adato laatii asiakkaan kanssa kirjallisen palvelusopimuksen.

Sopimuksessa käy ilmi asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet henkilökohtaisen avun/kotipalvelun tukipalvelun, sen järjestämisen ja avustajan suhteen.

Asiakassopimus on omavalvontasuunnitelman liitteenä. Asiakassopimus perustuu asiakkaan vapaaseen valintaan hyvinvointialueen hyväksymien palvelusetelituottajien välillä, ja sen molemminpuolinen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Asiakkaan kanssa laaditut palvelusuunnitelma ja asiakassopimus päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa.

6.1. Asiakasturvallisuus

Elämäsi Adato tuottaa henkilökohtaista apua/kotipalvelun tukipalveluja asiakkaan omassa kodissa ja/tai sen lähiympäristössä. Avustajan tehtävänä on mm. avustaa asiakasta päivittäisissä toiminnoissa omassa kodissaan sekä asioinneissa ja aktiviteeteissa kodin ulkopuolella. Mikäli työntekijä avustaessaan asiakasta huomaa turvallisuusriskejä kotona tai kodin ulkopuolella, tulee hänen viipymättä yhteistyössä asiakkaan kanssa etsiä ratkaisuja turvallisemman toimintaympäristön luomiseksi, auttaa asiakasta tarvittaessa muutoksissa tai avustaa asiakasta saamaan ulkopuolista apua muutoksen toteuttamiseksi.

Elämäsi Adaton ja avustajan väliseen työsopimukseen ei sisälly avustajan oman auton käyttöä, eikä asiakkaan kuljettamista avustajan tai jonkun toisen kuin asiakkaan omistamalla ajoneuvolla. Liikkumiseen suositellaan käytettäväksi julkisia kulkuneuvoja tai kuljetuspalvelua.

Alaikäisen, iäkkään tai vammaisen asiakkaan kanssa työskenteleviltä vaaditaan työsuhteen alussa nähtäväksi tuore rikostaustaselvitys. Ote ei saa olla kuusi (6) kuukautta vanhempi. Rikostaustaote toimitetaan palveluvastaavan tai toimitusjohtajan nähtäväksi pääkonttoriin Helsinkiin ja sen esittämisestä tehdään merkintä. Rikostaustaotteesta ei oteta kopiota ja se palautetaan sen näyttämisen jälkeen viipymättä työntekijälle. Alaikäisen asiakkaan huoltajaa tiedotetaan laista ja toimintakäytännöstä. Rikosrekisteriote on maksullinen ja kustannuksista vastaa työntekijä (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002; laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 28 §; rikosrekisterilaki 770/1993.)

Yksityisellä palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille sekä holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

6.3 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Elämäsi Adaton henkilökunta sitoutuu toimimaan kaikessa toiminnassaan asiakasta kunnioittavalla tavalla. Mikäli asiakas kokee saaneensa Elämäsi Adaton taholta epäasiallista palvelua, asiaan puututaan välittömästi ja asianmukaisesti. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja päätäntäoikeutta kunnioitetaan ja tuetaan. Tämä näkyy kaikissa asiakaspolun vaiheissa.

Asiakas valitsee Elämäsi Adaton henkilökohtaisen avustajapalvelun/kotipalvelun tukipalvelun vapaaehtoisesti ja ensikontaktista lähtien tiedotamme asiakasta tämän oikeuksista vaikuttaa ja päättää itse, kuinka hänen apunsa käytännössä järjestetään. Asiakkaan valitessa Elämäsi Adaton palvelutuottajaksi, teemme yhdessä hänen kanssaan suunnitelman avun/palvelun järjestämisestä ja avustajan rekrytoinnista. Varsinainen sopimus asiakkaan ja Elämäsi Adaton välillä henkilökohtaisen avun järjestämisestä tehdään vasta silloin, kun asiakas on saanut valita avustajansa ja on tyytyväinen suunnitelmaan avun/palvelun järjestämisestä. Hyvinvointialueiden myöntämänä palveluna henkilökohtainen apu on asiakkaille maksuton.

Elämäsi Adato sitoutuu tuottamaan henkilökohtaisen apupalvelun hyvinvointialueen määrittämällä henkilökohtaisen avun palveluseteliarvolla tai maksusitoumukseen merkityllä tuntihinnalla/ kotipalvelun tukipalvelun ostaneen asiakkaan kanssa sovitulla hinnalla.

6.4 Oikeusturva

Hyvinvointialueen hankkimassa ostopalvelutilanteessa sopimus henkilökohtaisen apupalvelun tuottamisesta hyvinvointialueen osoittamille asiakkaille laaditaan hyvinvointialueen ja Elämäsi Adaton välillä.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, on hänellä asiakaslain 23 §:n mukainen oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai palveluiden hankkimisesta vastaavalle viranhaltijalle.

Kuluttajansuojalain (38/1978) ja kuluttajariitalautakunnasta annetun lain (8/2007) mukaisesti suoraan asiakkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana, josta on annettava asiakkaalle tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä.

Elämäsi Adato on kirjannut asiakkaan oikeudet osaksi palvelusopimusta, jotta voidaan varmistaa asiakkaan tietoisuus omasta oikeusturvastaan. Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Elämäsi Adaton koko henkilökunta sitoutuu noudattamaan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta, joka on voimassa edelleen työsuhteen tai asiakassuhteen päättymisen jälkeen. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, 5 §.)

Asiakastietojärjestelmästä ja sen käytöstä sekä säilyttämisestä on omavalvontasuunnitelman liitteenä tietosuojaseloste, joka on laadittu EU yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) mukaisesti.

Seuraavat asiakastyytyväisyyden seurantaan ja asiakkaan oikeusturvasta tiedottamiseen liittyvät asiat ovat kirjattuna asiakaspalvelusopimukseen:

1. Teemme vuosittain yleisen asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka pohjalta voimme kehittää palveluamme. Asiakaspalautteen tulokset jäävät sellaisinaan Elämäsi Adaton käyttöön, mutta kyselystä laaditaan kooste asiakkaan hyvinvointialueen sosiaalivirastolle. Asiakaspalautetta voi jättää kuitenkin, milloin vain. Annettuun asiakaspalautteeseen vastaamme 7 arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Viimeisin asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu maaliskuussa 2025. Tulokset toimitettiin niiden hyvinvointialueiden sosiaalitoimen yksikköihin, joissa Elämäsi Adatolla on toimintaa.

2. Mikäli asiakas on tyytymätön avustajapalvelun toteutumiseen tai laatuun, voi asiakas antaa asiakaspalautetta tai tehdä valituksen. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään Elämäsi Adatolle, jotta voimme reagoida saatuun palautteeseen viipymättä ja tehdä parannuksia palveluumme. Elämäsi Adato vie saadut palautteet, reklamaatiot ja Elämäsi Adaton antamat vastineet tiedoksi asiakkaan hyvinvointialueen sosiaalivirastolle.

Mikäli asiakas katsoo, ettei Elämäsi Adato vastaa asiakkaan jättämään asiakaspalautteeseen/ reklamaatioon tai ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin palvelun parantamiseksi, on hänellä

kuluttajasuojalain mukainen oikeus hyödyntää lainsäädännön mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

3. Asiakas on velvollinen henkilökohtaisen avun palvelusopimusta tehdessään ilmoittamaan Elämäsi Adatolle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa Elämäsi Adatolle tarvittavat tiedot, jotta se voi laskuttaa hyvinvointialuetta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti.

Asiakas hyväksyy Elämäsi Adaton suorituksen hyvinvointialueen ylläpitämässä järjestelmässä. Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksesta palvelun sisältöön.
Jos palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna ajankohtana.

4. Elämäsi Adato voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palveluntuottamisen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa Elämäsi Adato tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on Elämäsi Adaton tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Palvelun peruuntumiseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja Elämäsi Adaton yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii Elämäsi Adaton virheen tai viivästyksen vuoksi.

Elämäsi Adato ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos se pystyy osoittamaan, että viivästys johtuu yrityksen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheettomasti lisäänny.

Elämäsi Adatolla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä tai peruuntumisesta aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun.
Virhe- ja viivästystilanteessa asiakkaalla on oikeus vaatia Elämäsi Adatolta sopimuksen täyttämistä.

5. Jos asiakas tilaa Elämäsi Adatolta sellaisia palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan henkilökohtaisen avun palveluun, vastaa asiakas itse näistä aiheutuvista kustannuksista.

6. Elämäsi Adaton koko henkilöstöllä on vaitiolovelvollisuus asiakkaan asioissa. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös asiakassopimuksen päättymisen jälkeen.

7. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päivämääränä. Palvelusetelillä hankittava palvelu on voimassa korkeintaan palvelusetelin voimassaoloajan.

7. Hygieniakäytännöt, infektioiden ennaltaehkäisy ja torjunta

Elämäsi Adaton henkilökunta toimii viimeisimpien hygieniasuositusten perusteella. Tiedotamme henkilökuntaamme THL:n sekä hyvinvointialueen ohjeistuksista sekä suosituksista ja seuraamme niitä jatkuvasti. Tarjoamme henkilökunnallemme tarvittavat suojavälineet suojataksemme asiakkaamme ja työntekijäämme.

Siivousta sekä muita hygienianhoitoja toteutetaan hygieenisesti antamalla henkilökunnalle tarvittava ohjeistus itse työstä, suojavarusteiden käytöstä, sekä varusteiden puhdistuksesta.

Seuraamme ja valvomme henkilökuntamme suojavarusteiden käyttöä säännöllisesti ja tiedotamme/muistutamme hygieniakäytännöistä jatkuvasti.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään jatkuvalla ohjeistuksella sekä tarvittavilla suojavarusteilla. Elämäsi Adato Oy huolehtii siitä, että henkilöstö saa tarvittavan perehdytyksen varotoimista, jotka liittyvät infektioiden ennaltaehkäisyyn ja torjuntaan. Henkilöstöä tiedotetaan ajankohtaisista alueellisista ja valtakunnallisista (THL) ohjeista.

8. Asiakastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen tapahtuu Elämäsi Adato Oy:ssä lainmukaisesti, ajantasaisesti ja totuudenmukaisesti. Asiakkaasta kirjataan ne tiedot, jotka ovat tarpeellisia palvelun suorittamiseksi. Asiakastietojen kirjaamisessa ja käsittelyssä noudatetaan lakia, salassapitomääräyksiä ja hyviä tapoja. Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), EU yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679 sekä tietosuojalakia (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Elämäsi Adato Oy:n toimitusjohtaja Tommi Niska vastaa yrityksen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Elämäsi Adato Oy:n henkilökunnan kanssa käydään läpi asiaa koskeva lainsäädäntö ja ohjeet. Työntekijällä on oikeus käsitellä asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on tarpeellista työn suorittamisen kannalta. Työntekijöillä on mahdollista saada lisäkoulutusta tietoturvaan liittyen tarpeen vaatiessa. Vaitiolovelvollisuus sisältyy työsopimukseen. Erillinen vaitiolovelvollisuussopimus voidaan kirjata tarpeen vaatiessa. Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn työsuhteen alkaessa.

Elämäsi Adato Oy:lla on käytössä sähköinen Valviran hyväksymä A3-luokan tietojärjestelmä, jonne kirjataan asiakkaan tarpeelliset kirjaukset. Jokaisella asiakastietoja käsittelevällä työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset tietojärjestelmään. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuoliselle ainoastaan asiakkaan suostumuksella tai lainsäädännön niin osoittaessa.

Rekisterinpitäjä ja tämän työntekijät käsittelevät asiakastietoja. Asiakasrekisterin käyttö on rajoitettu Elämäsi Adato Oy:ssä. Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Asiakastietoja sisältävät asiakirjat, jotka ovat paperisena, säilytetään lukituissa tiloissa ja tuhotaan asianmukaisesti käsittelyn jälkeen.

Henkilötietoja käsitteleville työntekijöille on saatavilla erillinen tietoturvasuunnitelma (laadittu 29.11.2022 ja päivitetty 11.03.2026).

Tietosuojavastaava:	Tommi Niska
Asiakasrekisteri:	Kyllä, manuaalinen sekä sähköinen

9. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan palvelun merkittävimmät laatu-, turvallisuus-, työhyvinvointi- ja liiketoimintariskit. Näiden todennäköisyyden vähentämiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi tehdään suunnitelma.

Elämäsi Adaton henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelujen toteuttamisessa. Riskien suuruus arvioidaan ottamalla huomioon vaaran toteutumisen todennäköisyys ja vaaran aiheuttamien terveys- ja turvallisuushaittojen vakavuus.

Elämäsi Adatolla riskienhallinta on erottamaton osa päivittäisiä johtamisprosesseja ja hyvää hallinnointia. Liiketoimintaan liittyy epävarmuustekijöitä eli riskejä, jotka voivat toteutuessaan vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti yhtiön toimintaan.

Järjestelmälliset käytännöt riskien hallitsemiseksi ovat Elämäsi Adaton tapa varmistaa, että se onnistuu saavuttamaan asettamansa strategiset tavoitteet ja liiketoiminnalliset päämäärät samalla, kun se pystyy jatkamaan toimintojaan keskeytyksettä muuttuvassa liiketoimintaympäristössä.

Elämäsi Adaton valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteiden varalta sisältää tarkempia ohjeita, miten tulee toimia häiriötilanteiden ja poikkeusolojen aikana. Suunnitelman seurannasta ja päivityksessä vastaavat Tommi Niska.

Ohjeistamme työntekijöitämme siitä, että mikäli he kokevat työturvallisuuden uhatuksi, tulee heidän aina viipymättä ilmoittaa asiasta lähimmälle esihenkilölle. Avustajat työskentelevät asiakkaiden luona yksin. Sen myötä haluamme varmistaa, että he voivat olla matalalla

kynnyksellä yhteydessä esihenkilöihin, jotta mahdolliset mieltä askarruttavat tilanteet voidaan käsitellä mahdollisimman nopeasti.

Meillä Elämäsi Adatolla on käytössä päivystys vuorokauden ympäri. Perehdytyksen aikana avustajille annetaan lähiesihenkilön yhteystiedot ja muistutamme, että kiireellisissä asioissa olemme tavoitettavissa myös toimistoajan ulkopuolella. Perehdytyksen tarkoitus on lisäksi tutustuttaa avustaja henkilökohtaisen avun sääntöihin. Suojaamme asiakkaita kertomalla avustajille esimerkiksi rahankäyttöön ja lääkkeisiin liittyvistä ohjeistuksista.

Elämäsi Adaton henkilökuntaa ohjeistetaan ilmoittamaan kaikista riskeistä viipymättä lähiesihenkilöille. Asiakasturvallisuudesta huolehtiminen on erityisen tärkeää, sillä asiakkaan kotona tapahtuvaan työhön voi liittyä fyysisiä riskejä. Työntekijöiden perehdytysmateriaali sisältää tietoa esimerkiksi ergonomisista työasennoista ja oikeaoppisesta apuvälineiden käytöstä, joiden avulla on mahdollisuus vähentää riskejä.

Työympäristössä olevien riskien arviointi kohdistuu toimistotilojen ja asiakkaiden kodin fyysisten riskien arviointiin ja ennaltaehkäisyyn. Asiakkaille annetaan ohjeita siitä, miten heidän tulisi huolehtia kodinturvallisuudesta. Toimistotilojen riskienarviointi tehdään vähintään kerran vuodessa. Arvioinnissa kartoitetaan riskejä ja toimenpiteitä niiden vähentämiseksi tai poistamiseksi.

Elämäsi Adato Oy:n riskienhallintakäytännön periaatteita:

Riskitietoisen kulttuurin ja riskien aktiivisen hallinnan korostaminen.

Riskienhallinta on jatkuva prosessi. Riskienhallinnan toimintatapoja kehitetään järjestelmällisesti vastaamaan muuttuvaa sisäistä ja ulkoista toimintaympäristöä.

Riskienhallinnan tarkoituksena on analysoida ja hallita liiketoimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Elämäsi Adaton lähtökohtana on liiketoiminnallisten mahdollisuuksien hyödyntäminen ja uhkien rajoittaminen.

Riskienhallinta on olennainen osa toiminnan suunnittelua, päätöksentekoa ja operatiivisia prosesseja, ja riskienhallinnan roolit ja vastuut on määritelty selkeästi.

Riskienhallinnallisten toimenpiteiden ja kontrollien asianmukaisuutta seurataan järjestelmällisesti.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa

epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §.)

Sosiaalihuollon osalta ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Riskien toteutuessa esimiehen tehtävänä on esittää korjaavat toimenpiteet, jotka käsitellään ja toteutetaan ongelman laajuuden ja vakavuuden mukaisella aikataululla ja toimintatavalla. (Vakavien vaaratapahtumien tutkinta. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. STM, julkaisuja 2023:31)

Vakavat puutteet ja ongelmat tulee pyrkiä korjaamaan heti, ja niistä tulee tiedottaa laajasti. Merkittävimmät riskit käsitellään liiketoimintayksikkötasoisesti vähintään vuosittain tai useammin tarvittaessa.

Vaaratilanne-, haittatilanne- ja läheltä piti-tilanteiden ilmoittaminen. Selvityspyyntöjen käsittely.

Vastuuhenkilö: Tommi Niska

tommi.niska@elamasi.com

p. 040-5777726

10. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Elämäsi Adato Oy ei käytä alihankkijoita toiminnassaan.

Elämäsi Adato Oy tekee yhteistyötä kuntien ja niiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Yhteistyö on tiivistä ja tiedonkulku avointa. Tarpeen mukaan tehdään yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on toimia asiakkaiden oikeusturvaa edistävänä ja neuvoa-antavana tahona sosiaalihuollon palveluissa. Hän ohjaa ja neuvoo asiakkaita heidän oikeuksiinsa liittyvissä kysymyksissä, avustaa muistutusten tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lisäksi sosiaaliasiavastaava seuraa asiakkaiden oikeuksia ja aseman toteutumista ja tuo esiin havaitsemiaan kehittämistarpeita palvelujen järjestäjälle.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 09 310 43355

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava 02 313 2399

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 044 707 9132

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava 03 629 3210

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 040 504 5249

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 03 819 2504

Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 040 728 7313

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 050 555 8553

Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 044 351 2818

Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 044 461 0999

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 013 330 8265

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 044 265 1080

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 064 154111

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 040 507 9303

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 08 669 0600

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 044 723 2309

Kainuun hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 044 797 0548

Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 040 506 0083 ja 040 482 3584

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 040 514 2535

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 040 807 4756

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 029 151 5838

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 09 419 10230

Kuluttajaneuvonta p. 09 5110 1200

11. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma ohjaa Elämäsi Adaton laatutyötä. Omavalvontasuunnitelma ohjaa henkilöstöämme toiminnan laatuun, asiakasturvallisuuteen ja henkilöstön hyvinvointiin liittyvissä asioissa.

Elämäsi Adaton palveluiden vastuuhenkilöinä toimivat toimitusjohtaja Tommi Niska ja palveluvastaava Armi Koskitalo.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa myös aluetason laadukasta työtä ja antaa siten toimintaperiaatteet aluekoordinaattoreiden, työnjohtajien ja henkilökohtaisten avustajien työlle. Aluekoordinaattorit ja työnjohtajat vastaavat toimialueellansa tuotettavien palveluiden laadukkuudesta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4 kuukauden välein, vaikka muutoksia ei olisi tapahtunut. Kaikki omavalvontasuunnitelman versiot säilytetään 10 vuoden ajan mahdollista seurantaa varten.

12. Kehittämissuunnitelman tiivistelmä

Kehittämissuunnitelmamme sisältää sekä asiakaspalvelun että henkilöstön hyvinvoinnin parantamiseen tähtäävän osan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on toimintamme ydin ja tästä syystä haluamme mahdollistaa asiakkaan äänen esille tuomisen entistäkin paremmin ja monipuolisemmin. Pyrimme myös järjestämään yhteisiä tapahtumia mahdollisuuksien mukaan. Asiakaspalvelun laadun osalta haluamme lisäksi varmistaa, että yhteydenotot asiakkaiden kanssa puolin ja toisin toimivat matalalla kynnyksellä.

Tavoitteemme on henkilöstön ammattitaidon jatkuva vahvistaminen ja kehittäminen. Pidämme henkilöstön työhyvinvointia kaiken perustana, jonka myötä on tärkeää, että esimerkiksi selkeytämme tehtäväjakoa ja vastuualueita koko ajan. Perehdytysmateriaalien jatkuva päivittäminen on myös yksi askel kohti yhtenäisempiä käytäntöjä.

13. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4 kuukauden välein, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Tämä omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Helsingin ja Tammisaaren toimistoissa sekä yrityksen omilla kotisivuilla.

Tämän omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt ja vahvistanut toimitusjohtaja Tommi Niska, joka vastaa tämän suunnitelman laatimisesta, toteuttamisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelma päivitetty ja tarkastettu Helsingissä 06.11.2026.

Omavalvontasuunnitelman ja Työhyvinvoinnin kehittämisen toimintamallin on laatinut: toimitusjohtaja Tommi Niska.

Hyväksynyt käyttöön otettavaksi:

Toimitusjohtaja Tommi Niska