

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palveluntuottaja: Gubbe Sydänystävä Oy

Palveluyksikkö: Gubbe tukipalvelut ja henkilökohtainen apu

Laadittu 3/2024. (Päivitetty 11/2025)

Omavalvontasuunnitelman sisältö

Omavalvontasuunnitelma.....	3
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
1.4 Sosiaalipalvelut.....	6
1.4.1 Avustaja-/Tukipalveluiden asiakkaat.....	7
1.4.2 Henkilökohtaisen avun asiakkaat.....	7
1.4.3 Erityisen osallisuuden tuen asiakkaat.....	8
2 Omavalvontasuunnitelma.....	9
3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	10
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	10
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	10
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	11
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	12
3.3.2 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat.....	16
3.3.3 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	17
3.3.4 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	22
3.4 Henkilöstön osaaminen, riittävyys ja hyvinvointi.....	24
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	25
4 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen.....	32
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	32
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen ja käsittely.....	33
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	34
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	35
5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	37
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	37
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	38
Liite 1:.....	46

Omavalvontasuunnitelma

Yksityisen palveluntuottajan on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämislain 40 §:n mukaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen, tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä laadittava omavalvontasuunnitelma.

Gubbe Sydänystävä Oy:n omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan, miten toimintaamme ohjataan ja miten seuraamme tuottamiemme palvelujen

- yhdenvertaisuutta
- saatavuutta
- jatkuvuutta
- turvallisuutta
- laatua

Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan myös, miten havaitut puutteet korjataan ja toimintaa kehitetään.

Tällä omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan, että asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee vuotta **2025** ja päivitetään palveluntuottajan internetsivuille **4 kk välein**.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Gubbe Sydänystävä Oy

Erottajankatu 1-3 A 8, 00130 Helsinki

044 7246 007

asiakaspalvelu@gubbe.com

Y-tunnus: 2949014-6

Soteri rekisteröintinumero: 1.2.246.10.29490146.10.0

Palvelun vastuhenkilö: Meri-Tuuli Helin, meri-tuuli@gubbe.io

Tietosuojavastaava: Susanna Laanikari, operatiivinen johtaja,
susanna.laanikari@gubbe.io

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuneet henkilöt:

Meri-Tuuli Helin (vastuhenkilö), Kaisa Kärki (palvelujohtaja), Nelli Nummisalo (aluevastaava) ja Susanna Laanikari (tietosuojavastaa, operatiivinen johtaja).

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:

Gubbe tukipalvelut ja henkilökohtainen apu

Erottajankatu 1-3 A 8, 00130 Helsinki

044 7246 007

asiakaspalvelu@gubbe.com

Palvelun vastuhenkilö: Meri-Tuuli Helin, meri-tuuli@gubbe.io

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Gubbe Sydänystävä Oy on 2018 perustettu yritys, joka toimii Suomessa ja Ruotsissa. Gubbe Sydänystävä Oy tuottaa ikääntyneille ja vammaisille henkilöille kotiin tarjottavia kokonaisvaltaisia sekä ennaltaehkäiseviä tukipalveluita. Tavoitteena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

Toimintaperiaatteemme ovat yksinäisyyden ennaltaehkäisy, aktiivisuuden lisääminen sekä toimintakyvyn paraneminen ikäihmisillä ja vammaisilla henkilöillä. Tärkeintä meille on käynneillä turvallisuus, luotettavuus ja merkityksellisuuden tunteen lisääntyminen. Gubben missiona on asiakkaidemme onnellinen ja aktiivinen elämä sekä henkilöstölle merkityksellisen työn tarjoaminen – syrjäytymisen ja yksinäisyyden ennaltaehkäiseminen.

Gubben toimintaa ohjaavat arvot ovat: jokainen ihminen ansaitsee olla onnellinen, uskomme positiiviseen kasvuun, uskallamme ottaa vastaan isoja haasteita ja henkilöstömme vaalii keskuudessaan iloa ja kunnioitusta toisiaan kohtaan.

Toimintaperiaatteemme ovat:

- Osa perhettä: luotettavan ja turvallisen palvelun takaavat asiakkaalle tutut henkilöt.
- Kiireettömyys on meille kaikki kaikessa.
- Tavoitteenamme on mahdollistaa asiakkaalle merkityksellinen ja omannäköinen elämä avuntarpeesta huolimatta.
- Kohtaamme asiakkaan yksilönä, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja omatoimisuutta tukien.

- Kokonaisvaltainen palvelumme perustuu moniammatillisuuteen – tarjoamme monipuolisia palveluita erilaisiin tarpeisiin.

Työllistämme valtakunnallisesti Suomessa noin 1000 avustajaa sekä Gubben hallinnossa noin 20 työntekijää. Gubbe Sydänystävä Oy haluaa olla sosiaali- ja terveydenhuollon edelläkävijä ja rohkea uudistaja, joka tarjoaa työpaikan ihmisille, joilla on vahva sitoutuminen arvoihin sekä korkea ammattitaito ja -ylpeys työskennellä Gubbella.

Toimintaamme ohjaavat lait ja muut säädökset sekä tehdyt palvelusopimukset ja viranomaisohjeet. Gubbe Sydänystävä Oy tuntee toimintaa ja tehtäviä koskevan sääntelyn ja seuraa niissä tapahtuvia muutoksia. Huolehdimme, että henkilöstö tuntee toiminnan ja oman työnsä kannalta keskeisimmät säädökset.

1.4 Sosiaalipalvelut

Tuotamme asiakkaiden koteihin, palvelutaloihin tai ympärivuorokautiseen hoivaan sosiaalihuoltolain (2014/1301, 19§) mukaista tukipalvelua yksityisasiakkaille sekä hyvinvointialueille ja kunnille sekä vammaispalvelulain (675/2023) 9 § mukaista henkilökohtaista apua. Kotihoidon tukipalvelun asiakkaidemme avun tarpeena ovat sosiaalihuoltolain 19 § mukaiset ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Gubbe Sydänystävä Oy tuottaa yksityisasiakkaille sekä julkiselle sektorille (kunnat kaupungit sekä hyvinvointialueet) Gubbe-avustajan toimesta asiakkaan kotiin vietäviä kotipalvelun tukipalveluita sekä henkilökohtaista apua. Palveluita ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki sekä palvelusetelilaki. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä vanhuspalvelulain säädöksiin. Asiakaskunta koostuu pääasiallisesti ikäihmisistä tai aikuisista vammaisista henkilöistä, jotka hyötyvät yksityisistä tukipalveluista, henkilökohtaisesta avusta tai ovat jo hyvinvointialueen kotihoidon palvelujen piirissä.

1.4.1 Avustaja-/Tukipalveluiden asiakkaat

Avustaja-/Tukipalveluilla luodaan ja ylläpidetään asiakkaan kodissa ja kodin ulkopuolella sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti sekä voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Avustaja-/Tukipalvelulla voidaan ennaltaehkäistä asiakkaan siirtymistä raskaampien palveluiden piiriin ja tuetaan näin ollen asiakkaan omaa toimintakykyä ja omatoimisuutta sekä sosiaalista kuntoutumista.

Gubbe järjestää avustaja-/tukipalveluina henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan ateriat-, vaatehuolto-, siivous-, asiointipalveluja sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviä tai tukevia palveluja (vrt. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 14 & 19 §; STM 2024:13, Sosiaalihuoltolain soveltamisopas), joilla vastataan sosiaalihuoltolain 11 §:n mukaisiin tarpeisiin. Avustajapalvelu tukee asiakkaita jokapäiväisestä elämästä selviytymisessä ja asumiseen liittyvissä tuen tarpeissa.

Gubbe palveluntuottajana allekirjoittaa asiakkaan tai asiakkaan yhteyshenkilön kanssa sopimuksen tuotettavasta palvelusta sekä mahdollisista lisäpalveluista tai tekee maksusitoumuksen hyvinvointialueen kanssa. Mahdollisen palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että hyvinvointialueen päätösvaltainen työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut hoito-/palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen. Asiakkaan kanssa määritellään palvelun toiveet, tavoitteet sekä kesto.

1.4.2 Henkilökohtaisen avun asiakkaat

Henkilökohtaisella avulla tarjotaan välttämätöntä apua niissä (tavanomaisen elämän) asioissa, joita asiakas ei pysty kokonaan tai osittain itse vammaan tai sairauden vuoksi tekemään. Itsemääräämisoikeus tulisi toteutua yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa henkilökohtaista apua saava henkilö tarvitsee toisen henkilön apua. (Vammaispalvelulaki 675/2023). Gubbe järjestää henkilökohtaisena apuna vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella mm. päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Palvelun edellytyksenä on, että

vammainen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä. (Vammaispalvelulaki 675/2023).

Gubben henkilökohtaiset avustajat eivät osallistu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon, eivätkä lääkehoitoon. Asiakkaat vastaavat itse terveyden- ja sairaanhoidostaan ja tarvittaessa heillä on apunaan kotihoidon palvelut. Henkilökohtaisella avustajalla ei ole terveyden- tai sairaanhoidollista vastuuta. Jos asiakkaalla on tarvetta terveyden- tai sairauden hoitoon hän saa hakea näitä palveluja oman hyvinvointialueen myöntämänä. Avustaja voi auttaa asiakasta pitkäaikaissairauden hoidossa avustamalla ravitsemuksessa ja henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Henkilökohtainen avustus perustuu vammaispalvelulakiin. Henkilökohtainen avustaja ei ole vastuussa asiakkaan lääkehoidosta, mutta voi kuitenkin avustaa lääkkeen ottamisessa, jos asiakas on vastuussa omasta lääkehoidostaan ja ohjaa avustajaa lääkkeen ottamisessa. Asiakas vastaa lääkehoidosta itse tai se toteutetaan hyvinvointialueen kotihoidon toimesta.

Henkilökohtaista apua tuotetaan palvelusetelillä ja ostopalveluna. Gubbe palveluntuottajana allekirjoittaa asiakkaan tai asiakkaan yhteyshenkilön kanssa sopimuksen tuotettavasta palvelusta sekä mahdollisista lisäpalveluista.

1.4.3 Erityisen osallisuuden tuen asiakkaat

Erityisen osallisuuden tuki on uusi vammaispalvelun muoto, joka on tarkoitettu vammaisille henkilöille, joilla on merkittäviä kommunikoinnin ja päätöksenteon haasteita, eivätkä he pysty itse tai tuettuna ilmaisemaan tahtoaan avun sisällöstä. Palvelu mahdollistaa osallistumisen merkitykselliseen toimintaan ja vuorovaikutukseen myös niille, jotka aiemmin jäivät henkilökohtaisen avun ulkopuolelle tämän vaatimuksen vuoksi. Asiakkaat tarvitsevat jatkuvaa, yksilöllisesti toteutettua apua ja ohjausta ollakseen osallisina vapaa-ajan toiminnassa ja vuorovaikutustilanteissa, sekä voivat yhdessä työntekijän kanssa etsiä ja kokeilla mielekästä tekemistä. Tuen sisältöön kuuluu ohjaus sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja vapaa-ajan toiminnan toteuttamisessa kodin ulkopuolella tai kotona, merkityksellisen tekemisen tukeminen sekä ympäristön ja toiminnan mukauttaminen asiakkaalle sopivaksi. Palveluun ei sisälly lääkehoidon tehtäviä, ellei niitä toteuta terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on voimassa olevat lääkehoitoluvat.

Työntekijän rooli on toimia asiakkaan aktiivisen osallisuuden mahdollistajana kunnioittaen itsemääräämisoikeutta ja edistäen yhdenvertaista osallisuutta.

2 Omavalvontasuunnitelma

Toimintayksikön vastuuhenkilö vastaa Gubbe Sydänystävä Oy:n omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja tarvittavien resurssien hankinnasta toimintayksiköille. Vastuuhenkilö osallistuu ulkoisiin valvontatapaamisiin ja toimii yhteyshenkilönä viranomaisiin. Vastuuhenkilö varmistaa, että toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelma on tehty.

Omavalvontasuunnitelma kattaa tukipalveluiden ja henkilökohtaisen avun palvelulinjan, ja sitä noudatetaan jokaisessa palvelupisteessä. Palveluyksikkökohtaisissa toimintasuunnitelmissa kuvataan kunkin palvelupisteen toiminta niiden palveluiden mukaan, joita yksikössä tuotetaan. Palvelupisteen aluevastaavat vastaavat omavalvonnan toteutumisesta yksiköissä ja palvelupisteen toimintasuunnitelman ajantasaisuudesta.. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti näkyvillä yrityksen kotisivuilla sekä henkilökunnan tietojärjestelmässä ja se päivitetään säännöllisesti sisältäen kehittämistoimet, joita on tehty omavalvonnan sisällä.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Gubbe tuottaa sosiaalipalveluna tukipalvelua ja henkilökohtaista apua osalle hyvinvointialueista. Hyvinvointialueiden kanssa tehdyissä sopimuksissa sovitaan tarkemmat ehdot kunkin palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana. Gubbella on laajat tukipalveluiden resurssit, joiden ansiosta pystymme kehittämään toimintaa vastaamaan niin hyvinvointialueiden kuin asiakkaidenkin tarpeita.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

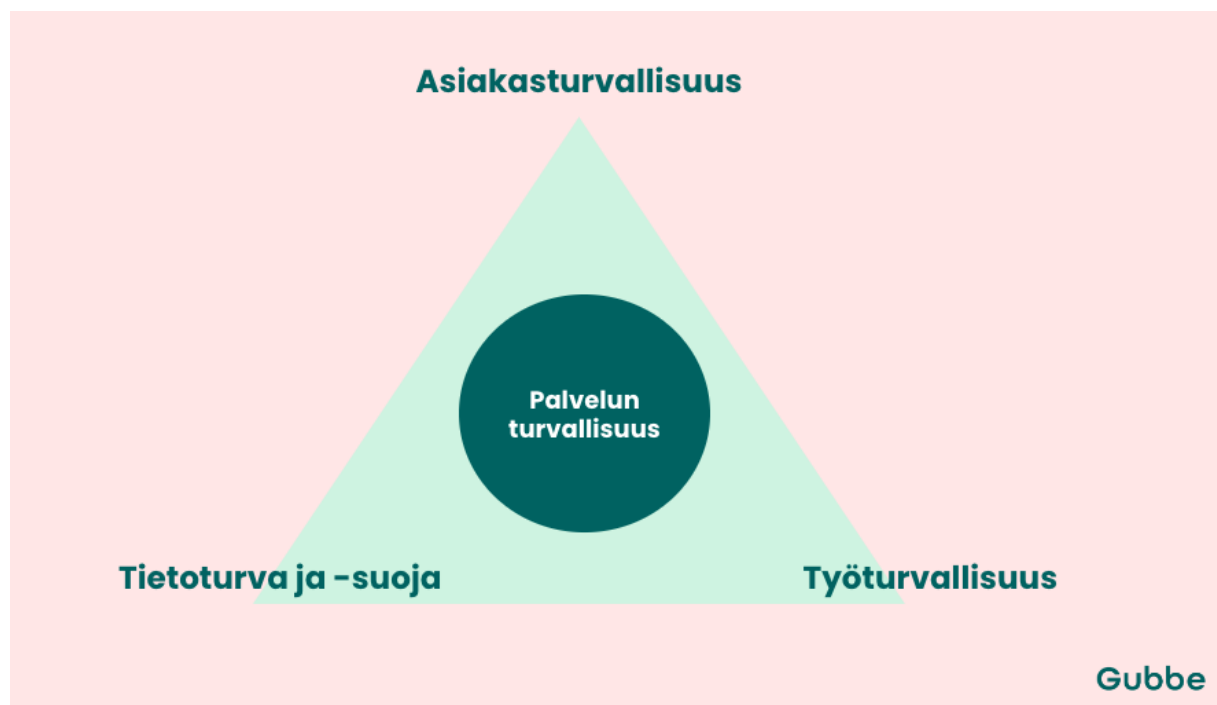
Gubben tuottamissa sosiaalipalveluissa asiakkaina on henkilöitä, joiden oma toimintakyky on pääsääntöisesti heikentynyt. Tästä näkökulmasta henkilöstön pieni vaihtuvuus on erittäin tärkeää. Asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa toimintakyvyn tukemisen tavoitteiden toteutumista. Laajojen tukipalveluresurssien ansiosta voimme hyvin varmistaa asiakkaille mahdollisimman matalan vaihtuvuuden.

Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että moniammatilliset palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta Gubbe Sydänystävä Oy:n ja hyvinvointialueen välillä varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Omavalvonnalla varmistetaan, että palveluiden turvallisuus- ja laatutekijät otetaan huomioon kaikilla tasoilla. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Teemme systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Palvelun turvallisuus koostuu asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta sekä tietoturvasta ja -suoja.



Asiakasturvallisuus koostuu asiakkaan ihmisarvoisesta kohtelusta, jolloin hänen yksityisyyttään ja vakaumustaan kunnioitetaan. Asiakasturvallisuus on myös asiakkaan tapaturmavaaran minimoimista, mihin palvelukäynneillä kiinnitetään huomioita mm. asumisturvallisuuteen kuten paloturvallisuuteen ja esteettömyyden arviointiin ja tarvittavien apuvälineiden käyttöön. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta.

Työturvallisuus varmistetaan toiminnan tuntemisella. Osana työsuojelua työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään vuosittain. Se on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Turvallisuusosaaminen on osa perehdytystä ja jatkuvaa koulutusta.

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa Gubben johtamis- ja toimintajärjestelmää. Asiakkaan kokemus ja asiakastyytyväisyys on toiminnan laadun keskiössä. Myös palvelun vaikuttavuuden seuranta on yksi laadunarvioinnin mittari. Voimme tuottaa laadukasta ja korkeatasoista palvelua, kun henkilöstömme osaaminen ja työhyvinvointi on korkealla tasolla.



Kuva: Laadunhallinnan osat

Asiakkaan kokemus

Asiakkaita sekä mahdollisesti heidän omaisiltaan kerätään säännöllisesti palautetta asiakastyytyväisyyskyselyllä sekä heitä kannustetaan antamaan palautetta suoraan myös avoimen palautekanavan kautta. Palautteet käsitellään yhteisesti ja toimintaa kehitetään aktiivisesti palautteiden perusteella.

Prosessien sujuvuus

Asiakkaan saaman palvelun sisältö tulee vastata asiakkaan tarvetta, jonka varmistamme seuraamalla palveluprosessien sujuvuutta ja kulkua päivittäisessä toiminnassa johtamis- ja toimintajärjestelmän avulla ja puutumme epäkohtiin välittömästi sekä mahdollisiin laadun vaarantaviin riskitekijöihin matalla kynnyksellä. Tietoturvallisuuden ja tietosuojan osalta on ohjeistettu yrityksen sisäisissä ohjeissa sekä tietosuojaselosteessa. Jokainen työntekijä allekirjoittaa osana työsopimustaan salassapitosopimuksen, ja aiheesta järjestetään säännöllisesti yrityksen sisäistä koulutusta. Suunnitelmana on seurata tietoturvallisen toimintatavan toteutumista tietosuojavastaavan toteuttaman auditoinnin perusteella määräajoin.

Palvelun vaikuttavuus

Gubben tukipalveluissa kerätään säännöllisesti kohdennettua seurantatietoa vaikuttavuuden arviointia varten. Palvelun vaikuttavuuden arvioinnissa mitataan muun muassa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Mittareina käytetään esimerkiksi 15D©-, EQ-5D-5L- ja NPS-mittareita (palvelutyytyväisyys). Lisäksi selvitetään yksinäisyyden tunnetta, kaatumisriskiä, fyysisen aktiivisuuden määrää ja laatua sekä asiakkaan yleistä vointia. Henkilökohtaisessa avussa seurantatietoa ei kerätä toistaiseksi, mutta NPS-mittareita (palvelutyytyväisyys) käytetään asiakaspalautteen saamiseksi.

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa palvelupisteen normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla

organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti. Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Riskienhallinnassa keskitytään riskien ja epäkohtien tunnistamiseen, ennaltaehkäisemiseen sekä niiden korjaamiseen, riskienhallinnan järjestelmiin ja menettelytapoihin, sekä kuvataan riskienhallinnan työnjako. Riskienhallinta toimii omavalvonnan toimeenpanon prosessina ja se kohdistetaan kaikkiin omavalvonnan osa-alueisiin.

Gubben sosiaalipalveluissa on tunnistettu yleisimmät riskit, ja ne on jaoteltu kategorioittain:

Henkilöstö	Asiakas	Muut
Työturvallisuus	Vajaaravitsemusriski	Tiedonkulun haasteet
Väkivaltatilanteet	Tapaturmat ja kaatumiset	Ylivoimaiset esteet (Sään ääriolosuhteet
Häirintä	Infektioriskit	Työtaistelutoimet, lakot ja työnseisaukset)
Työmatkatapaturmat	Paloturvallisuus	
Tietosuoja- riskit ja -loukkaukset	Ympäristön riskit	
	Laiminlyönnit/väärinkäytökset	
	Tietosuoja- riskit	

Turvallista toimintaa edesauttaa se, että henkilökunta tuntee Gubben toimintaohjeet ja sovitut käytännöt, ja että heillä on riittävä osaaminen huomioiden myös alan vaatimukset. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta.

Riskienhallinnan kokonaisvastuu	Gubben johto vastaa riskienhallintapolitiikasta ja sen toimeenpanosta. Riskienhallinta sisältyy strategiseen ja operatiiviseen johtamiseen.
Aluevastaavat/ esihenkilöt	Valvovat päivittäistä toimintaa, jalkauttavat ohjeistukset ja vastaavat poikkeamatilanteiden käsittelystä sekä tukevat työntekijöitä.
Laatutiimi	Riskienhallinnan prosessin ylläpito ja kehittäminen. Tunnistetaan, arvioidaan ja ehkäistään riskejä systemaattisesti. Prosessi sisältää ennakkoinnin, toimenpiteet ja seurannan. Ohjeistukset ja työkalujen päivitys: Käytössä on sisäinen ohjealusta, toiminnanohjausjärjestelmä ja työkalut, kuten perehdytysohjelma, ja ilmoituslomakkeet. Poikkeama- ja vaaratilanteiden käsittely: Työntekijöillä on käytössään sisäinen raportointikanava. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja kirjaa mahdolliset kehittämistoimenpiteet.
Työntekijät vastuu	Jokainen työntekijä on vastuussa oman työnsä riskien tunnistamisesta, ohjeiden noudattamisesta ja poikkeamien ilmoittamisesta. Työntekijöiltä odotetaan aktiivista osallistumista turvallisen työympäristön ylläpitämiseen.

Turvallisuus- ja laatu poikkeamien (riskien) havainnointi ja ilmoituskanavat

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan ja raportoidaan matalalla kynnyksellä anonyymillä ilmoituslomakkeella. Jokainen työntekijä on velvollinen

ilmoittamaan mahdollisista riskeistä ja puutteista esihenkilölleen, jolla on velvollisuus puuttua niihin riskien ja puutteiden poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Saapuneet turvallisuus- ja laatupoikkemat käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja raportoidaan laatutiimille ja johtoryhmälle säännöllisesti.

3.3.2 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta on Meri-Tuuli Helin.

Palveluntuottajan tietosuojavastaavana toimii Susanna Laanikari, Operatiivinen johtaja, susanna.laanikari@gubbe.io, p. 050 438 6489.

Tietosuoja on jokaisen perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaineisto ja tietojärjestelmät. Tietoturvallisuus on Gubbella osa asiakasturvallisuutta sekä laadunhallintaa. Sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveyteen liittyvät tiedot kerätään

Tietosuojasitoumus (henkilökohtainen sitoumus salassapitoon, turvallisuuteen ja yhtiön toimintaperiaatteisiin) on osa jokaisen Gubbella työskentelevän työsopimusta. Tietoturva-asiat kuuluvat kaikkien ammattiryhmien perehdytysohjelmaan. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin.

3.3.3 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveyteen liittyvät tiedot kerätään Gubbe Core-app toiminnanohjausjärjestelmään sekä Invian Oy (Domacare)-järjestelmään, jotka ovat Astori-rekisterissä olevia järjestelmiä.

Gubben oma toiminnanohjausjärjestelmä Gubbe Core-app, on rekisteröity asiakas- ja potilastiedon käsittelyyn tarkoitettu järjestelmä (Luokka B).

Henkilötiedot tallennetaan Gubben tietokantaan ja poistetaan sieltä 90 päivää sopimuksen päättymisen jälkeen niiltä osin kuin laki ei vaadi niitä säilyttämään.

Alihankkijat/tietojärjestelmät ja palvelut/pilvipalvelut, joissa asiakkaiden henkilötietoja käsitellään:

AWS

- Ulkoistettu pilvipalvelin- ja tietojenkäsittelypalveluiden tarjoaja, jota Gubbe käyttää tiedonhallinnassa operatiivisessa toiminnassaan. Alihankkija käsittelee henkilötietoja teknisesti siinä laajuudessa kuin niiden säilyttäminen ja käsittely ulkoistetuilla palvelimilla edellyttää (esim. tallentaa, varmuuskopioi, tuo Gubben työntekijän saataville raportointia varten).

Google

- Ulkoistettu sähköposti-, dokumentinhallinta- ja kalenteripalvelujen tarjoaja, jota Gubbe käyttää tiedonhallinnassa operatiivisessa toiminnassaan. Alihankkija käsittelee henkilötietoja teknisesti siinä laajuudessa kuin niiden säilyttäminen ja käsittely ulkoistetuilla palvelimilla edellyttää (esim. tallentaa, varmuuskopioi, tuo Gubben työntekijän saataville raportointia varten).

Pipedrive

- Ulkoistettu asiakkuudenhallintaohjelma, jota Gubbe käyttää tiedonhallinnassa operatiivisessa toiminnassaan. Alihankkija käsittelee henkilötietoja teknisesti siinä laajuudessa kuin niiden säilyttäminen ja käsittely ulkoistetuilla palvelimilla

edellyttää (esim. tallentaa, varmuuskopioi, tuo Gubben työntekijän saataville raportointia varten)

Palveluyksikön toiminnassa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta seuraavasti:

Tekniset ja organisatoriset turvatoimet henkilötietojen käsittelyn suhteen

Organisatoriset turvatoimet:

- **Teknologian soveltuvuus:** Gubbe kehittää omaa Core-App toiminnanohjausjärjestelmää asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeisiin perustuen.
- **Asiakkaan suostumus:** Palvelusopimuksen laatimisen ja allekirjoittamisen yhteydessä pyydetään asiakkaan suostumus henkilötietojen keräämiseen, käyttöön sekä luovutukseen.
- **Vastuut ja dokumentaatio:** Tietoturvasta vastaavat henkilöt (CEO, COO) on nimetty. Käytössä on hierarkkinen tietoturvadokumentaatio (politiikka, suunnitelma, ohjeet) ja tukevia dokumentteja, kuten riskienhallintapolitiikka ja tietosuojaseloste. Suunnitelmaa päivitetään ja valvotaan säännöllisesti. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty viimeksi huhtikuussa 2025 ja sen ajantasaisuudesta vastaa Tietosuojavastaava.
- **Sääntelyn noudattaminen:** Toiminnassa sitoudutaan noudattamaan GDPR:ää, NIS2-direktiiviä ja Suomen tietosuojalainsäädäntöä (ml. Asiakastietolaki ja THL:n vaatimukset).
- **Henkilöstön osaaminen:** Henkilöstölle annetaan perehdytys ja vuosittaiset koulutukset asiakastietojen käsittelystä, järjestelmien käytöstä, viranomais määräyksistä sekä tietosuojasta ja -turvasta. Käyttöohjeet ovat saatavilla ja niiden ajantasaisuutta ylläpidetään.
- **Jatkuvuus ja poikkeamatilanteet:** Käytössä on jatkuvuus-, palautumis- ja reagointisuunnitelmat poikkeamatilanteisiin, ja niitä harjoitellaan säännöllisesti. Virhe- ja ongelmatilanteiden hallintaan on määritelty toimintatavat ja raportointikanavat.
- **Tietosuoja:** Tietosuojakäytännöt on kuvattu erillisessä dokumentaatiossa. Tietoja ei siirretä EU:n ulkopuolelle, käsittelylle on laillinen peruste ja tarkoituksenmukaisuus, tietoja säilytetään määräysten mukaisesti ja rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen on varmistettu. Tietoturvaloukkaukset dokumentoidaan ja ilmoitetaan viranomaisille.

- **Oma-valvonta:** Tietoturvan ja tietosuojan toteutumista valvotaan jatkuvasti ja säännöllisesti määriteltyjen vastuiden, aikataulujen, menetelmien ja työkalujen avulla. Havainnot ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Tekniset turvatoimet

- **Järjestelmien turvallisuus:** Käytössä olevien järjestelmien (mm. AWS, Google Workspace, Gubbe-alusta) tietoturvaa hallitaan mm. pääsynhallinnalla (IAM), salauksella, verkon eristämällä ja valvontatyökaluilla (esim. GuardDuty).
- **Pääsynhallinta ja tunnistautuminen:** Käyttöoikeuksia hallitaan keskitetysti roolipohjaisesti (RBAC) ja vähimmän oikeuden periaatteella (least privilege). Kaikissa järjestelmissä vaaditaan monivaiheinen tunnistautuminen (MFA) ja vahvat salasanat (NIST-ohjeistus). Pääsyä ja sen käyttöä valvotaan lokerilla. Kun asiakkuus päättyy, asiakkaan tila merkitään päättyneeksi, eivätkä päättyneisiin asiakkuuksiin liittyvät tiedot enää näy haussa. Tiedot poistetaan lopullisesti normaalien tietojenpoistokäytäntöjen mukaisesti.
- **Laite- ja verkkoturvallisuus:** Työasemien ja mobiililaitteiden tietoturva varmistetaan keskitetyllä hallinnalla (MDM), salauksella, automaattisilla päivityksillä, haittaohjelmasuojauksella (XProtect) ja näytön lukituksella. Verkkoa suojataan palomuurilla.
- **Tiedonsiirron salaus:** Tiedonsiirto järjestelmän osien välillä ja loppukäyttäjälle on salattu käyttäen TLS v1.3 tai tarvittaessa v1.2 -protokollaa. Varmenteet luodaan ja niitä hallinnoidaan AWS Certificate Manager -palvelussa. Sovelluspalvelinten ja tietokantapalvelinten välinen liikenne suojataan PostgreSQL:n SSL-salauksella.
- **Asennus, ylläpito ja päivitykset:** Sisäisten järjestelmien muutokset tehdään automatisoidun CI/CD-putken kautta, vaativat katselmuksen ja hyväksynnän, ja sisältävät automaattisen testauksen. Oletusasetukset ovat tietoturvallisia, ja haavoittuvuuksia skannataan säännöllisesti.
- **Lokitiedot ja valvonta:** Järjestelmien lokitietoja kerätään keskitetysti (CloudWatch), säilytetään vähintään 6 kuukautta ja niiden muuttumattomuus varmistetaan. Lokeja tarkastellaan säännöllisesti ja poikkeamiin reagoidaan automaattihälytyksin.

- **Varmuuskopiointi ja palautus:** Kriittisistä järjestelmistä otetaan jatkuvasti automaattisia, salattuja varmuuskopioita, jotka replikoidaan EU:n sisällä. Palautusta testataan vuosittain.
- **Tietojen sijainti:** Kaikki asiakasdata säilytetään ja käsitellään yksinomaan EU:n alueella.

Asiakkaan oikeudet:

- **Pääsy tietoihin:** Asiakkaalla on oikeus pyytää kopio kaikista tai joistakin henkilötiedoista, joita hänestä käsitellään lain asettamin rajoituksin. Asiakkaalla on myös oikeus pyytää lisätietoja kolmansista osapuolista, jotka ovat tämän henkilötietojen vastaanottajia. Asiakkaalla on lisäksi oikeus pyytää lisätietoja suojatoimenpiteistä, joita sovellamme, kun jaamme asiakkaan tietoja luotetuille kumppaneillemme.
- **Virheellisten tai puutteellisten henkilötietojen oikaiseminen:** Jos asiakas katsoo, että jotkin käsittelemämme henkilötiedot ovat virheellisiä tai puutteellisia, hän voi pyytää niiden korjaamista tai täydentämistä lain asettamin rajoituksin.
- **Henkilötietojen poistaminen ("oikeus tulla unohdetuksi"):** Jos asiakas ei halua, että henkilötietojasi käsitellään, asiakast pyytää niiden poistamista osittain tai kokonaan lain asettamin rajoituksin.
- **Henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen:** Jos asiakas katsoo, että henkilötietojen käsittely rikkoo lakia (mukaanlukien lainmukaisia oikeuksia), hän voi pyytää, että käsittelyä rajoitetaan eli käsittely keskeytetään toistaiseksi lain asettamin rajoituksin.
- **Henkilötietojen käsittelyn vastustaminen:** Jos henkilötietojasi käsitellään rekisterinpitäjän tai jonkun muun oikeutetun edun perusteella, voit vastustaa tietojesi käsittelyä tällä perusteella, jos siihen on henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseesi liittyvä syy. Huomaathan, että kun käytät palveluamme julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa, henkilötietojasi ei käsitellä rekisterinpitäjän tai kenenkään muun oikeutetun edun perusteella.
- **Suostumuksen peruuttaminen:** Jos henkilötietojen käsittely perustuu asiakkaan antamaan suostumukseen, hän milloin tahansa peruuttaa suostumuksesi kyseiseen

käsittelyyn. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta henkilötietojesi aiempaan käsittelyyn.

- **Oikeus tehdä valitus:** Jos asiakas katsoo, että henkilötietojen käsittely rikkoo lakia (mukaan lukien lainmukaisia oikeuksiasi), asiakas voi milloin tahansa tehdä valituksen tietosuojaviranomaiselle/tietosuojavaltuutetulle.

Kaikkiin edellä mainittuihin oikeuksiin tai yleisesti henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa asiakas voi olla yhteydessä Gubben tietosuojavastaavaan privacy@gubbe.com.

Tietojen luovutus

Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti.

Jaamme henkilötietoja Gubben organisaation sisällä ja vain siinä laajuudessa kuin on tarpeen palveluidemme suorittamiseksi ja kehittämiseksi.

Mikäli Gubbella on tarve jakaa asiakkaan henkilötietoja yhteistyökumppaneille/ alihankkijoille, teemme aina kaikki lain vaatimat toimenpiteet, jotta asiakkaan henkilötiedot ovat turvassa. Teemme kumppaneiden kanssa lain vaatimat sopimukset henkilötietojen käsittelystä. Kannamme myös vastuun kumppaneidemme käsittelemistä asiakkaan henkilötiedoista.

3.3.4 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tyypillisimmät yksikön toimintaan liittyvät infektiot

Koska Gubben palvelu on ei-lääketieteellinen eikä se toimi sairaalaympäristössä, tyypilliset infektiot ovat samoja kuin yleensä kotiympäristössä: hengitystieinfektiot (esim. flunssa, influenssa, COVID-19), vatsataudit, loistaudit (syyhy, täit) sekä elintarvikkeiden välityksellä tapahtuneet infektiot. Vaikka Gubben toiminta ei ole sairaanhoitoa, lähikontaktit asiakkaiden kanssa voivat mahdollistaa infektioiden

leviämisen – erityisesti kausi-influenssa tai norovirus voivat levitä epidemian omaisesti, jos varotoimia ei noudateta.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Gubben työntekijät noudattavat tavanomaisia varotoimia, kuten käsihygieniää ja sairastuneena työskentelyn välttämistä. Henkilösuojaimia käytetään tilanteen mukaan asiakaskohtaisesti. Työntekijät eivät työskentele asiakkaan kanssa oireisena.

Jos asiakkaalla epäillään infektiota, työntekijä ohjaa asiakkaan tilanteen mukaisesti esimerkiksi terveydenhuoltoon tai omaisille. Epäillyistä tartunnoista tai poikkeavista tilanteista raportoidaan sisäisesti toimiston henkilökunnalle ja tarvittaessa esihenkilölle. Mahdolliset palvelun tuottamiseen liittyvät infektiot raportoidaan haittatapahtuma ilmoitusjärjestelmän kautta. Ystävät kantavat mukanaan henkilökohtaista käsihuuhdetta ja huolehtivat käsihygieniasta ennen ja jälkeen asiakaskäyntien. Gubben työntekijöillä on käytössään sisäinen verkko-oppimisympäristö sekä sisäinen ilmoituskanava, jossa jaetaan ajantasaiset hygienia- ja turvallisuusohjeet. Ohjeistuksia päivitetään THL:n ja viranomaisten linjauksien mukaisesti.

Infektioiden torjunta on osa jokaisen työntekijän koulutusta. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi hygieniasäännöt ja varotoimet. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutuksia tai ohjeistuspäivityksiä, esimerkiksi epidemiatilanteissa. Työntekijöitä kannustetaan ottamaan kausirokotukset (esim. influenssa, COVID-19).

Miten hygieniaohjeiden noudattamista seurataan?

Gubben toimiston henkilökunta seuraa työntekijöiden toimintaa palautteen ja raporttien perusteella. Mahdollisiin poikkeamiin puututaan ja niistä keskustellaan työntekijän kanssa. Työntekijöiden itsearviointi ja vastuu korostuvat. Työntekijät on ohjeistettu olemaan yhteydessä hygieniaan liittyvissä asioissa toimiston henkilökuntaan tai esihenkilöön.

Palvelun tuottamisen ympäristön puhtaus ja siisteys

Koska toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa, korostuu asiakkaan toimijuus ja itsemääräämisoikeus myös puhtaudessa. Gubben palvelun avulla voidaan tukea asiakkaan kodin siisteyttä esimerkiksi siivouksella, jos se kuuluu sovittuun palveluun.

3.4 Henkilöstön osaaminen, riittävyys ja hyvinvointi

Henkilöstö toimii työsuhteessa Gubben yritykseen ja noudatamme toiminnassamme yksityisen sosiaalipalvelualan (SOSTES) työehtosopimusta. Hakijan soveltuvuus, kielitaito ja luotettavuus työhön arvioidaan haastattelun avulla.

Varmistamme henkilöstön kelpoisuuden, riittävän kielitaidon sekä osaamisen perehdytyksellä ja koulutuksella, jotta pystymme tuottamaan korkeatasoista palvelua asiakkaille. Gubbe-avustajat koulutetaan lähtökohtaisesti sisäisesti työtehtäviinsä. Perehdytys sisältää muun muassa tietosuojan, asiakkaiden yksityisyyteen, esteettömyyteen ja ympäristön huomioimiseen sekä vammaisen tai/ja ikääntyneen henkilön kohtaamiseen liittyviä teemoja. Henkilökohtaisessa avussa perehdytykseen kuuluu myös hätäensiavun perusteita. Perehdytysympäristö on jatkuvasti henkilöstön saatavilla, jolloin he voivat tarvittaessa palata ohjeisiin ja päivittää osaamistaan. Tämä varmistaa, että henkilöstön ammattitaito, osaaminen ja toimintavalmiudet pysyvät jatkuvasti ajan tasalla.

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoita henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Henkilöstön riittävyys varmistetaan laajoilla henkilöstöresursseilla (Gubbe-rekisteri). Gubbe ei käytä alihankintaa minkään tuottamansa palvelun (tukipalvelu tai henkilökohtainen apu) toteuttamisessa. Kaikki palvelumme tuotetaan yrityksen oman henkilöstön toimesta. Näin varmistamme, että palvelun laatu, jatkuvuus ja asiakasturvallisuus ovat täysin omassa valvonnassamme ja ohjauksessamme.

Kaikilta Gubben työntekijöiltä, jotka työskentelevät iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa ilman välitöntä valvontaa, tarkistetaan rikostausta ennen työn

aloittamista valvontalain (741/2023) 28 §:n mukaisesti. Työntekijä esittää Oikeusrekisterikeskuksen myöntämän rikosrekisteriotteen, jonka sisältö tarkastetaan, mutta otetta ei säilytetä. Tarkastuksesta tehdään merkintä työntekijärekisteriin.

Hyvinvoiva henkilöstö on laadukkaan toiminnan kulmakivi, johon panostamme laadukkaalla johtamisella sekä työhyvinvointia tukevilla työmenetelmillä. Olemme tiiviisti yhteydessä henkilöstöön, tuemme heitä omassa työssään tarjoamalla osaamisen vahvistamista sekä työturvalliset työn tekemisen tavat. Henkilöstön työtyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti henkilöstökyselyillä, jonka tulokset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palvelun tavoitteena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Gubben missiona on tarjota asiakkaille onnellinen ja aktiivinen elämä sekä merkityksellisen työn tarjoaminen nuorille sekä aikuisille – syrjäytymisen ja yksinäisyyden ennaltaehkäiseminen.

Gubben toimintaa ohjaavat arvot ovat:

- jokainen ihminen ansaitsee olla onnellinen
- uskomme positiiviseen kasvuun
- uskallamme ottaa vastaan isoja haasteita
- henkilöstömme vaalii keskuudessaan iloa ja kunnioitusta toisiaan kohtaan

Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen on perustavanlaatuinen asia, joka kuuluu myös jokaisen työntekijän vastuulle. Tuemme asiakkaidemme osallisuutta ja moninaisuutta ja kunnioitamme yksilöiden erilaisuutta ikään, sukupuoleen,

kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaalisuuteen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta. Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä, suunnittelemme palvelukokonaisuuden yhdessä. Asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien ja pyrimme mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle oman näköisen aktiivisen ja onnellisen elämän avullamme.. Työntekijöiden perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa on otettu huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat ja tuemme henkilöstöämme toteuttamaan näitä arjessa jokaisen asiakkaan kohdalla.

Osallistamme asiakkaitamme palvelusuunnitelmien tekemiseen, arjen askareisiin ja yhteisölliseen toimintaan. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Toimiston henkilökunta ohjaa ja valvoo avustajien työskentelyä asiakkailla, jotta palvelun vastaa palvelusuunnitelmaa, käymällä läpi käyntikirjaukset, yhteydenpidolla asiakkaaseen ja pyytämällä palautetta palvelusta.

Asiakaspalautetta kerätään Gubben toiminnassa säännöllisesti kolme kertaa vuodessa anonyymillä, systemaattisella palautekyselyllä. Palautteen tarkoituksena on arvioida palvelun laatua, asiakastyytyväisyyttä sekä tunnistaa mahdollisia kehittämistarpeita varhaisessa vaiheessa. Saatua palautetta hyödynnetään palveluprosessin parantamiseen, henkilöstön ohjaukseen sekä asiakaslähtöisyyden vahvistamiseen. Palautteen käsittely kuuluu osaksi jatkuvaa laadunhallintaa ja omavalvontaa.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutukset otetaan käsittelyyn viipymättä, selvitetään asianosaisten kanssa kohtuullisessa ajassa ja sovitaan jatkotoimista, joilla asia saadaan korjattua.

Muistutuksen vastaanottaja ja yhteystiedot:

Kaisa Kärki, palvelujohtaja

kaisa.karki@gubbe.io puh. +358447139388

Asiakaspalautteet, asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset, muistutukset ja mahdolliset kantelut käsitellään asianosaisten kanssa, ja raportoidaan johtoryhmälle sekä viime kädessä hallitukselle.

Mikäli asiakas tai asiakkaan yhteyshenkilö kokee tyytymättömyyttä palveluun tai kohteluun tai hän haluaa lisätietoa oikeuksistaan sosiaalihuollossa, voi asiakas tai yhteyshenkilö olla yhteydessä alueensa sosiaali- ja potilasasiavastaavaan (Taulukko 1). Lisäksi kuluttajaneuvonta tarjoaa maksutonta neuvontaa kuluttajille kuluttajaoikeudellisissa asioissa, kuten palvelusopimuksissa.

Taulukko 1: Sosiaaliasiavastaavien ja kuluttajaneuvonnan yhteystiedot hyvinvointialueittain.

Hyvinvointialue	Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot
Helsinki	Puh. 09 310 43355 ma-to klo 9-11 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi
Päijät-Häme	Puh. +358 3 8192504 maanantai, tiistai, torstai 9.00-12.00 keskiviikko 9.00-15.00 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Tarja Laukkanen (toiminnan vastuhenkilö), Essi Lipponen, Annina Rinne, Salla Ritala asiavastaavat@paijatha.fi
Vantaa-Kerava	Puh. 0941910230 Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00 Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö), Satu Laaksonen sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Itä-Uusimaa	Puh. 040 514 2535 Puhelinaika maanantaisin ja torstaisin kello 9–13 Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Anette Karlsson anette.karlsson@itauusimaa.fi
Kanta-Häme	Puh. 036 293 204 Maanantai – Torstai 08:00 – 12:00 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Kirsi Vilpa ja Tiina Ketola Mäcklin. kirsi.vilpa@omahame.fi tiina.ketola-macklin@omahame.fi
Keski-Uusimaa	Puh. 040 807 4756 ja 040 807 4755 Maanantai – Torstai 08:00 – 12:00 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Susanna Honkala ja Anne Mikkonen sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
Länsi-Uusimaa	Puh. 029 151 5838. Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä). Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson. Palvelusta vastaa Riitta Flinck. sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
Etelä-Karjala	Puh. 050 555 8553. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Elina Tikka elina.l.tikka@ekhva.fi
Kymenlaakso	Puh. 040 728 7313 ma–to klo 9–12 Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Taija Kuokkanen taija.kuokkanen@kymenhva.fi
Pohjois-Karjala	Puh. +358 13 3308268, +358 13 3308265 Maanantai:08:30–11:30 Tiistai:09:00–11:00 Keskiviikko:09:00–11:00 Torstai:09:00–11:00

	Sähköisesti nettisivujen kautta.
Satakunta	Puh. 044 707 9132 Sosiaaliasiavastaava: Jari Mäkinen sosiaaliasiavastaava@sata.fi
Etelä-Savo	<u>Puh. +358 44 351 2818</u> Ma-pe 09:00-14:00 Sosiaali- ja potilasasiavastaava, ei nimettyä henkilöä julkisesti saatavilla sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi
Kainuu	Puh. 044 797 0548 ma-ti ja to klo 8-11 Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen Sähköisesti verkkopalvelun kautta https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaaliasiavastaava
Keski-Suomi	Puh. 044 265 1080 ma-to 9-11 Sosiaaliasiavastaava: Eija Hiekka sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi
Lappi	<u>Puh. 040 482 3584</u> ja 040 506 0083 Sosiaaliasiavastaavat: Satu Peurasaari ja Johanna Pikkuaho sosiaaliasiavastaava@lapha.fi potilasasiavastaava@lapha.fi
Pirkanmaa	<u>Puh. 040 504 5249</u> <u>ma-to 9-11</u> Sosiaaliasiavastaava, ei nimettyä henkilöä julkisesti nähtävillä. sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
Pohjois-Savo	<u>Puh. 044 461 0999</u> <u>Ma-pe 9-11.30</u> Sosiaaliasiavastaavat: Antero Nissinen ja Teuvo Räsänen sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi

Etelä-Pohjanmaa	puh. 06 415 4111 (vaihde). Sosiaaliasiavastaava: Henna Lammi maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 Sähköisesti: https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/
Keski-Pohjanmaa	Puh. +358 44 723 2309 Ma-to kello 9–13.00 Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Anne-Mari Furu Sähköisesti: https://soite.fi/asiointiopus/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/
Pohjanmaa	Puh. 040 507 9303 ma-pe klo 8–14. Sosiaaliasiavastaavat: Katarina Norrgård sosiaaliasiavastaava@ovph.fi
Pohjois-Pohjanmaa	Puh. +358 8 6690600 Ma-pe 9–11 Sosiaali- ja potilasasiavastaava: ei nimettyä henkilöä julkisesti nähtävillä Sähköisesti https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/?area=oulu#digitaalisetpalvelut
Varsinais-Suomi	Puh. 02 313 2399 ma-pe klo 10–12 ja 13–15 Sosiaali- ja potilasasiavastaava: ei nimettyä henkilöä julkisesti nähtävillä sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Kuluttajaneuvonta / Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV):

puh. 029 505 3050, avoinna ma–pe klo 9–12

www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

Gubbe

4 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Gubben tukipalveluissa ja henkilökohtaisen avun palvelupisteissä tehdään yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa erilaisten projektien, ostopalveluiden tai palveluseteleiden kautta. Yksityisasiakkaiden osalta myös avoin kommunikaatio asiakasohjauksen tai sosiaaliohjaajan kanssa on tärkeää. Mahdollisista asiakasturvallisuuden vaarantavista epäkohdista käydään avointa vuoropuhelua. Ilmoitamme mahdollisista toiminnassa ilmenevistä asiakasturvallisuuden vaarantavista epäkohdista ja puutteista sosiaaliviranomaiselle, mikäli asiaa ei voida korjata tai olla kyetty korjaamaan sisäisesti omavalvonnan keinoin. Omavalvonnan seuranta ja raportoinnissa palvelun järjestäjät/tilaajat voivat seurata palvelun laadun ja turvallisuuden kehittymistä omavalvonnan kautta.

Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta viime kädessä vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva vastuuhenkilö. Jokainen palvelupisteen nimetty asiakasvastaava/palvelupäällikkö on vastuussa oman alueensa toiminnasta ja on esihenkilön roolissa velvollinen puuttumaan riskeihin ja puutteisiin palvelussa tai työturvallisuudessa. Asiakasvastaavat/palvelupäälliköt raportoivat puutteista vastuuhenkilölle säännöllisesti osana omavalvontasuunnitelmaa.

Gubben työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli omalle esihenkilölleen, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Gubben työntekijät on ohjeistettu tekemään Ilmoitus välittömästi, kun havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Vaihtoehtoisesti työntekijä voidaan ohjata tekemään ilmoitus, jos epäkohta on tullut esiin käyntiraportista, palautteesta tai työntekijän yhteydenoton kautta. Ohjeistus työntekijöille (Liite 1). Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita Gubbe Sydänystävä Oy ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin ilmoitetaan välittömästi hyvinvointialueelle tai valvontaviranomaiselle. Henkilöstön *ilmoitusvelvollisuuden* toteutumista koskeva menettelyohje on sisällytetty omavalvontasuunnitelmiin ja henkilöstön perehdytykseen.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen ja käsittely

Vakava vaaratapahtuma tunnistetaan, kun tapahtuma:

- on aiheuttanut vakavaa haittaa asiakkaalle (esim. loukkaantuminen, vakava laiminlyönti)
- on ollut lähellä aiheuttaa vakavaa haittaa (ns. läheltä piti -tilanne),
- osoittaa järjestelmätason puutteen, joka voi toistua tai vaarantaa useamman asiakkaan turvallisuuden.

Tunnistaminen perustuu työntekijän oma-aloitteiseen raportointiin sekä esihenkilön arvioon tapahtuman vakavuudesta. Sisäiset ilmoituskanavat ja asiakaspalautteen systemaattinen käsittelyprosessi tukee vakavien tapahtumien tunnistamista.

Kun vakava vaaratapahtuma havaitaan, ilmoitus tehdään viipymättä Gubben sisäisessä järjestelmässä tai esihenkilölle. Esihenkilö ja johto arvioivat vakavuuden, ja tarvittaessa tehdään:

- asiakasturvallisuusilmoitus viranomaiselle (AVI/Valvira)

- sisäinen tutkintapäätös
- asiakkaalle ja omaisille tiedotetaan avoimesti tapahtuneesta.

Tutkintaprosessi noudattaa valtion suosittelemaa mallia ja sisältää tapahtuman alustavan kuvauksen ja dokumentoinnin, syy-seuraussuhteiden selvittämisen (esim. miksi näin pääsi tapahtumaan), juurisyiden analyysin (ei vain yksittäisen virheen, vaan rakenteellisten syiden), kehittämisehdotusten laatimisen, tutkintaraportin kokoamisen ja käsittelyn laatutiimin kanssa.

Gubben toimintamalliin kuuluu syylistämättömän ilmapiirin korostaminen: virheistä oppiminen on keskiössä, ei yksilön syylistäminen. Debriefing eli purkukeskustelut pidetään tarvittaessa välittömästi vakavan tapahtuman jälkeen, työntekijän ja esihenkilön kesken. Käytössä on Second Victim -periaate: työntekijälle tarjotaan tarvittaessa emotionaalista tukea, keskustelumahdollisuutta ja taukoa tilanteen käsittelyyn.

Kaikista vakavista vaaratapahtumista laaditaan yhteenveto ja kehittämisehdotukset, jotka käsitellään johdon ja tarvittaessa koko henkilöstön kanssa. Toimintaohjeita, perehdytystä tai työprosesseja päivitetään, jos tutkinta osoittaa siihen tarpeen. Opit jaetaan koko henkilöstölle esim. viikkopalavereissa tai sisäisen tiedotuskanava kautta, mutta ilman yksilöiden nimeämistä.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Gubben toiminnassa kaikki epäkohtailmoitukset sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään järjestelmällisesti. Esille tulleet puutteet tai kehityskohteet analysoidaan ja niistä johdetaan tarvittaessa konkreettisia toimenpiteitä, kuten ohjeistusten tarkistamista, henkilöstön lisäkoulutusta tai toimintatapojen muutoksia. Myös muistutusten, kanteluiden ja mahdollisten potilasvahinkoilmoitusten kautta esiin tulevat epäkohdat huomioidaan palveluprosessin kehittämisessä.

Henkilöstölle tiedotetaan käytössä olevista palautekanavista jo perehdytyksen yhteydessä, ja niistä muistutetaan säännöllisesti esimerkiksi tiimipalavereissa ja

sisäisessä viestinnässä. Palautetta voidaan antaa nimettömästi sähköisesti tai suoraan esihenkilölle.

Säännöllisesti kerätty asiakaspalaute (esim. asiakaskyselyt ja reklamaatiot) käsitellään koottuna ja analysoituna. Tulokset hyödynnetään sekä omavalvonnan että toiminnan laadun kehittämisessä, erityisesti palvelun asiakaslähtöisyyden, turvallisuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta.

Valvontaviranomaisten (Hyvinvointialue, AVI, Valvira) antamat ohjaukset ja päätökset käsitellään Gubben johdon ja esihenkilöiden kesken. Ne huomioidaan tarvittaessa toimintakäytäntöjen ja omavalvontasuunnitelman päivityksissä, ja niistä viestitään henkilöstölle selkeästi ja ajantasaisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Gubben toiminnassa poikkeamien käsittelyssä keskitytään syiden ja taustatekijöiden selvittämiseen, ei yksittäisten henkilöiden syyllistämiseen. Jokainen poikkeamatilanne analysoidaan rakenteellisesti: huomioidaan työolosuhteet, ohjeistus, viestintä, osaaminen ja toimintaprosessit. Tarvittaessa hyödynnetään yksinkertaistettua juurisyyanalyysia vakavampien tilanteiden yhteydessä.

Poikkeamien perusteella käynnistetään kehittämistoimenpiteitä, jotka voivat sisältää esimerkiksi:

- ohjeistusten tarkistamista tai täsmentämistä,
- työntekijöiden täydennyskoulutusta,
- asiakastyön rakenteiden tai vastuunjaon selkeyttämistä,
- riskienhallintakäytäntöjen päivittämistä.

Näiden toimenpiteiden tavoitteena on ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen, parantaa asiakas- ja työturvallisuutta sekä vahvistaa laatua ja ennakoitavuutta asiakastyössä.

Kaikki kehittämistoimet kirjataan dokumentoidusti sisäiseen kehittämis- tai omavalvontaseurantaan. Tarvittaessa päivitykset tehdään myös omavalvontasuunnitelmaan ja työohjeisiin. Gubbe Sydänystävä Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen kotisivuilla. www.gubbe.com. Kotisivuilla julkaistaan myös seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet.

Vuosikolmanneksittain julkaistaan tiedote omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä Gubben tukipalveluissa ja Gubben henkilökohtaisessa avussa. Kerran vuodessa julkaistaan laajempi tiedote omavalvonnan seurannasta, toimenpiteistä ja seuraavan vuoden kehitystoimenpiteistä.

Vastuut toimenpiteistä määritellään selkeästi:

- Esihenkilö tai aluevastaavat vastaa kehittämistoimenpiteiden toteutuksesta käytännössä.
- Gubben johto seuraa kokonaisuuden etenemistä ja aikataulua.
- Toimenpiteille asetetaan realistinen aikataulu (esim. 1–3 kk), ja toteutumista seurataan osana säännöllistä laatutyötä.

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Gubben palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan monimenetelmällisesti. Keskeisiä seurantamenetelmiä ovat:

- asiakaspalautekyselyt (2-3 kertaa vuodessa)
- henkilöstökyselyt (2 kertaa vuodessa)
- haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten analyysi
- reklamaatioiden ja muistutusten sekä kanteluiden seuranta
- sisäinen laadunvalvonta
- esihenkilöiden/ alue- ja palveluvastaavien tekemä seuranta

Mittareina käytetään palvelun vaikuttavuuden mittareita sekä asiakastyytyväisyyttä (NPS), palautteiden lukumääriä ja sisältöjä, vaaratapahtumien määrää ja toistuvuutta sekä henkilöstön raportoimia turvallisuushavaintoja.

Laatua ja turvallisuutta koskevista havainnoista ja kehitysehdotuksista raportoidaan Gubben johdolle vähintään kolme kertaa vuodessa ja tulokset käydään läpi toimiston henkilöstön kanssa (esihenkilöt, alue- ja palveluvastaavat). Tarvittaessa poikkeamat tai kiireelliset havainnot raportoidaan heti käsittelyyn. Yhteenvetoja hyödynnetään toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä ja omavalvonnan päivittämisessä.

Riskienhallinnan keinojen toimivuutta arvioidaan vertaamalla toteutunutta toimintaa ennalta laadittuihin riskiarvioihin, ohjeistuksiin ja suojakeinoin.

Seurantaan kuuluvat:

- poikkeamaraporttien käsittely
- kehittämistoimien vaikuttavuuden arviointi
- työntekijöiltä ja asiakkailta saadun palautteen analysointi
- sisäinen auditointi riskienhallinnan prosesseista

Riskienhallinnan toteutumista arvioidaan vähintään kerran vuodessa, ja tulokset raportoidaan Gubben johdolle ja toimiston henkilökunnalle (esihenkilöt, alue- ja

palveluvastaavat). Tarvittaessa tehdään päivityksiä ohjeisiin ja toimintamalleihin sekä laaditaan uusia kehittämistoimia.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Ensimmäinen kolmannes - 2024

Asiakaspalautetta on kerätty anonyymisti asiakastyytyväisyyskyselyllä, kirjallisesti sähköpostilla sekä suullisesti puhelimitse ensimmäisen vuosikolmanneksen aikana.

Keväällä 2024 toteutetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä Net Promoter Score (NPS) oli 75. Tämä tulos kuvastaa korkeaa asiakastyytyväisyyttä ja suositteluhalukkuutta, mutta on alhaisempi kuin keväällä. Alempana on kuvattu palautteita ja kehittämiskohteita (Taulukko 1).

Taulukko 1: Asiakaspalautteet sekä suunnitellut toimenpiteet mahdollisten puutteiden korjaamiseksi tukipalveluissa ja henkilökohtaisessa avussa.

Asiakaspalautteet	Toimenpiteet
Lisäkäyntien tilaamisen helpottaminen	Asiakkaita tiedotetaan lisäkäyntien mahdollisuudesta ja helpotetaan täten mahdollista kynnystä tilata lisäkäyntejä. Avustajia informoidaan myös asiasta.
Täydennyskoulutuksen lisääminen toivotuista aihepiireistä avustajille	Tarkennetaan avustajaprofiilia ja avustajien koulutustaustaa asiakkaille yrityksen kotisivuilla. Lisätään avustajien täydennyskoulutusmateriaalia asiakkaiden toivomista aiheista ja muistutetaan avustajia täydennetyistä materiaaleista sekä suullisesti että kirjallisesti. Muutoksia tehdään myös avustajien käyntiraporttipohjaan.
Kotitalousvähennyksen ja laskujen ilmoittaminen kootusti sekä automaattisesti verotukseen	Päivitetään kotitalousosiota ja UKK-kysymyksiä yrityksen nettisivuilla. Muistutetaan asiakkaita uutiskirjeen muodossa asiasta ja laskutuskoonnin mahdollisuudesta vuoden päättyessä. Mahdolliset automaatiot huomioidaan teknologiakehityksen suunnittelussa.

Henkilöstöpalautetta on kerätty anonyymisti henkilöstötyytyväisyyskyselyllä, kirjallisesti sähköpostilla sekä suullisesti puhelimitse ensimmäisen vuosikolmanneksen aikana.

Keväällä 2024 toteutetussa henkilöstökyselyssä Net Promoter Score (NPS) oli 50. Tämä tulos kuvastaa hyvää henkilöstön suositteluhalukkuutta ja yleistä tyytyväisyyttä työpaikkaan. Työyhteisössä on vahvuuksia, mutta myös kehittämiskohteita, joihin haluttiin tarttua jatkoa ajatellen. Alempana on kuvattu palautteita ja kehittämiskohteita (Taulukko 2).

Taulukko 2. Henkilöstöpalautteet sekä suunnitellut toimenpiteet mahdollisten puutteiden korjaamiseksi.

Henkilöstöpalautteet	Toimenpiteet
Selkeämmät yhteydenoton väylät	Viestintää kehitetään sekä viestintäkanavia selkeytetään. Henkilöstön hyvinvointia seurataan kyselyiden avulla vuosittain sekä päivittäisellä tasolla.
Vertaistuen ja yhteisöllisyyden lisääminen	Henkilöstön yhteisöllisyyden kokemusta ja yhteistyötä lisätään kehittämällä sisäisiä toimintatapoja sekä mm. järjestämällä yhteisiä tapahtumia.
Asiakaskohtaisen perehdytyksen tarkennus	Asiakaskohtaista perehdytystä syvennetään henkilöstön suuntaan mm. avaamalla tarkemmin asiakasprofiileja.

Toinen kolmannes -2024

Asiakaspalautetta on kerätty anonyymisti asiakastyytyväisyyskyselyllä, kirjallisesti sähköpostilla sekä suullisesti puhelimitse toisen vuosikolmanneksen aikana.

Elokuussa 2024 toteutetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä Net Promoter Score (NPS) oli 65. Tämä tulos kuvastaa korkeaa asiakastyytyväisyyttä ja suositteluhalukkuutta. Alempana on kuvattu palautteita ja kehittämiskohteita (Taulukko 1).

Taulukko 1: Asiakaspalautteet sekä suunnitellut toimenpiteet mahdollisten puutteiden korjaamiseksi tukipalveluissa ja henkilökohtaisessa avussa.

Asiakaspalautteet	Toimenpiteet
Gubbe-avustajien välisen tiedonkulun selkeyttäminen	Lisätään läpinäkyvyyttä avustajien kesken tietosuojan puitteissa etenkin, jos asiakkaalla on useampi avustaja.
Käyntiraporttien laadun vaihtelu	Selkeytetään kirjaamisohjeita sekä muokataan raporttipohjaa rakenteellisemmaksi.
Lisää varttuneempia Gubbe-avustajia rekisteriin	Gubbe-avustajan työssä ei ole yläikärajaa. Asiakkaan toiveen mukaan pyritään toteuttamaan mahdollisia erityistoiveita.
Palveluntarpeen arviointiin ohjaus ja lisäpalvelujen suosittelu	Asiakkaan alkukartoituksessa asiakkaan muiden mahdollisten lisäpalvelujen tarkempi kartoitus ja tarvittaessa pitkäaikaisten asiakkaiden kanssa tietojen päivittäminen sekä uusiin palveluihin. Teknologian hyödyntäminen ja avustajien lisäperehdytys palvelujärjestelmään.
Viestinnän tehostaminen Gubbe-avustajan vaihtuessa	Tämä on ollut tiedostettu asia ja viestintäprosessia on selkeytetty sisäisesti. Asian seuranta jatketaan.
Ensisijaisen yhteyshenkilön tarkentaminen palvelua tilatessa	Palvelun tilaaja on usein kuluttajapuolella omainen. Asiakkaan itsemäärämisoikeuden toteutumiseksi ensisijaisen yhteydenottohenkilön varmistaminen otetaan osaksi palvelun aloitusta.
Kotitalousvähennyksen ja laskujen ilmoittaminen	Muistutetaan asiakkaita uutiskirjeen muodossa asiasta ja laskukoonnin mahdollisuudesta vuoden päättyessä. Mahdolliset automaatiot huomioidaan teknologiakehityksen suunnittelussa.

kootusti sekä automaattisesti verotukseen	
Laskutussysteemi ja maksamatta jääneen laskun maksaminen selkeämmäksi.	Ulkopuolisen laskutusjärjestelmän automaatti- ja muistutusviestejä ei voida muokata, mutta laskun maksajatietojen varmistamista terävöitetään.

Henkilöstöpalautetta on kerätty anonyymisti henkilöstötyytyväisyyskyselyllä, kirjallisesti sähköpostilla sekä suullisesti puhelimitse toisen vuosikolmanneksen aikana.

Syksyllä toteutetussa henkilöstötyytyväisyyskyselyssä henkilöstön Net Promoter Score (NPS) nousi arvoon 59. Tulos kertoo positiivisesta kehityksestä henkilöstön kokemuksessa ja työtyytyväisyydessä. Aiemmin tunnistetut kehitystarpeet on otettu huomioon kehityksessä ja palautteilla kehitetään toimintaa ja työyhteisön työhyvinvointia edelleen (Taulukko 2).

Taulukko 2. Henkilöstöpalautteet sekä suunnitellut toimenpiteet mahdollisten puutteiden korjaamiseksi.

Henkilöstöpalautteet	Toimenpiteet
Selkeämmät yhteydenoton väylät ja eri järjestelmien yhdistäminen	Viestintää kehitetään sekä viestintäkanavia selkeytetään jatkuvasti. Teknologiakehityksessä huomioidaan järjestelmien yhteneväisyys. Henkilöstön hyvinvointia seurataan kyselyiden avulla kolmannesvuosittain sekä päivittäisellä tasolla.
Työsuhteen, korvauksen ja työnkuvan selkeyttäminen	Gubbella toimii avustajia kahdessa eri työmuodoissa. Työmuodon kuvaus laitetaan selkeämmin avustajille näkyviin. Kotisivuilla selkeytetään työmuotoja. Noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.
Kiireellisissä asioissa	Kehitämme takaisinsoittoa varmistaen kiireellisyysluokan.

yhteydenpidon varmistaminen toimiston suuntaan	Viestintäkanavien yhteneväisyyden kehittäminen selkeämmän yhteydenpidon tueksi.
--	--

Viimeinen kolmannes - 2024

Asiakaspalautetta on kerätty anonyymisti asiakastyytyväisyyskyselyllä, kirjallisesti sähköpostilla sekä suullisesti puhelimitse kolmannen vuosikolmanneksen aikana.

Joulukuussa 2024 toteutetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä Net Promoter Score (NPS) oli 75 ja tulos parani 10 NPS-yksikön verran syksyltä. Alempana on kuvattu palautteita ja kehittämiskohteita (Taulukko 1).

Taulukko 1: Asiakaspalautteet sekä suunnitellut toimenpiteet mahdollisten puutteiden korjaamiseksi tukipalveluissa ja henkilökohtaisessa avussa.

Asiakaspalautteet	Toimenpiteet
Lisää varttuneempia Gubbe-avustajia rekisteriin	Gubbe-avustajan työssä ei ole yläikärajaa. Asiakkaan toiveen ja asiakasprofiilin mukaan pyritään toteuttamaan mahdollisia erityistoiveita.
Avustajien toimenkuvan selkeyttäminen	Kotisivuilla ja asiakaskartoitus- ja hankintaprosessissa selkeytetään avustajien toimenkuvaa.
Täydennyskoulutuksen varmistaminen ja lisääminen avustajille	Lisätään avustajien täydennyskoulutusmateriaalia asiakkaiden toivomista aiheista ja muistutetaan avustajia täydennetyistä materiaaleista sekä suullisesti että kirjallisesti. Muutoksia tehdään myös avustajien käyntiraporttipohjaan. On myös huomioitava, että Gubben palvelu on sosiaalipalvelu, ei terveyspalvelu, jolloin varsinainen terveydentilan seuraaminen ja hoitotoimenpiteet eivät kuulu avustajien tehtäviin.

Käyntiraporttien laadun vaihtelu	Lisätään avustajien suuntaan perehdytystä ja ideointia raportin suhteen laadukkaan sisällön takaamiseksi. Kuukausiteemat toimivat raportoinnin tukena. Raportin rakenteellisuus on osana teknologiakehitystä.
Viestintäkanavien ja raportointikanavien yhteneväisyys	Tulevaisuudessa teknologiakehityksessä panostetaan järjestelmien yhteneväisyyteen niin avustajien kuin asiakkaiden/omaisten ja yhteistyökumppanien suuntaan.
Palvelu koetaan hintavaksi	Palvelun hinta on linjassa muiden vastaavien palvelujen kanssa. Kulurakenteesta löytyy tietoa kotisivuilta UKK-osiosta. Asiakkaiden suuntaan terävöitetään kulurakennetta, mikäli se tulee puheeksi. Palvelu on kotivähennyskelpoinen ja tietyillä hyvinvointialueilla palvelun maksaa osittain hyvinvointialue tai asiakas voi käyttää kulujen kattamiseen palveluseteliä, mikäli on oikeutettu sellaiseen.
Toimiston viestinnän tarkkuus ja termistö asiakkaan suuntaan	Asiakaspalvelun laatua kehitetään ja pyritään pysymään tavoitesoittoajoissa. Soittopyyntövalikkoa on selkeytetty ja vastuuhenkilöitä selkeytetään myös sisäisesti eri yhteydenottopyyntöjä koskien, jotta kommunikointi menisi mahdollisimman jouhevasti. Toimintamallia selkeytetään ja termejä yhdenmukaistetaan asiakkaan suuntaan.
Viestinnän tehostaminen Gubbe-avustajan vaihtuessa	Tämä on ollut tiedostettu asia ja viestintäprosessia on jo selkeytetty sisäisesti. Ryhmäkeskustelualustaa kehitetään ja yhteydenottoväyliä selkeytetään sekä asiakkaan että omaisten ja avustajien suuntaan. Asian seuranta jatketaan.

Ensimmäinen ja toinen kolmannes 2025

Asiakaspalautetta on kerätty anonyymisti asiakastyytyväisyyskyselyllä, kirjallisesti sähköpostilla sekä suullisesti puhelimitse vuoden 2025 aikana.

Syyskuussa 2025 toteutetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä Net Promoter Score (NPS) oli **65** ja tulos aleni 10 NPS-yksikön verran vuoden 2024 lopusta. NPS tulos on kuitenkin Alempana on kuvattu palautteita ja kehittämiskohteita (Taulukko 1).

Taulukko 1: Asiakaspalautteet sekä suunnitellut toimenpiteet mahdollisten puutteiden korjaamiseksi tukipalveluissa ja henkilökohtaisessa avussa.

Asiakaspalautteet	Toimenpiteet
Käynnin keston lyhentämismahdollisuus	Otamme käyntien keston kehityksessämme huomioon asiakastyytyväisyyden takaamiseksi.
Käyntiraporttien laadun vaihtelu	Lisätään avustajien suuntaan perehdytystä ja ideointia raportin suhteen laadukkaan sisällön takaamiseksi. Kuukausiteemat toimivat raportoinnin tukena. Raportin rakenteellisuus ja eri asiakastyypin huomioiminen osana teknologiakehitystä.
Viestintäkanavien ja raportointikanavien yhteneväisyys	Tulevaisuudessa teknologiakehityksessä panostetaan järjestelmien yhteneväisyyteen niin avustajien kuin asiakkaiden/omaisten ja yhteistyökumppanien suuntaan. Avustajien välistä viestintää on mahdollistettu/helpotettu.
Avustajien toimenkuvan selkeyttäminen	Kotisivuilla, tiedotuksessa, viestinnässä ja asiakaskartoitus- ja hankintaprosessissa selkeytetään avustajien toimenkuvaa.
Kotitalousvähennyksen ja laskujen ilmoittaminen kootusti sekä automaattisesti verotukseen	Muistutetaan asiakkaita uutiskirjeen muodossa asiasta ja laskukoonnin mahdollisuudesta vuoden päättyessä. Mahdolliset automaatiot huomioidaan teknologiakehityksen suunnittelussa.

Toimiston viestinnän tarkkuus ja termistö asiakkaan suuntaan	Asiakaspalvelun laatua kehitetään ja pyritään pysymään tavoitesoittoajoissa. Soittopyyntövalikkoa ja aukioloaikoja on selkeytetty ja vastuuhenkilöitä selkeytetään myös sisäisesti eri yhteydenottopyyntöjä koskien, jotta kommunikointi menisi mahdollisimman jouhevasti. Toimintamallia selkeytetään entisestään ja termejä yhdenmukaistetaan asiakkaan suuntaan.
--	---

Henkilöstöpalautetta on kerätty anonyymisti henkilöstötyytyväisyyskyselyllä, kirjallisesti sähköpostilla sekä suullisesti puhelimitse toisen vuosikolmanneksen aikana.

Syksyllä toteutetussa henkilöstötyytyväisyyskyselyssä henkilöstön Employee Net Promoter Score on pystynyt lähes samalla tasolla (eNps= 59.) Aiemmin tunnistetut kehitystarpeet on otettu huomioon kehityksessä ja palautteilla kehitetään toimintaa ja työyhteisön työhyvinvointia edelleen (Taulukko 2).

Taulukko 2. Henkilöstöpalautteet sekä suunnitellut toimenpiteet mahdollisten puutteiden korjaamiseksi.

Henkilöstöpalautteet	Toimenpiteet
Yhteydenpidon nopeuttaminen ja sujuvoittaminen toimiston ja työntekijöiden välillä.	Selkeytetään työntekijöiden yhteydenottokanavia ja parannetaan sisäisiä prosesseja, jotta asioiden hoitaminen sujuvoituu.
Työvuorosuunnitteluun toivottu joustavuutta ja autonomiaa.	Noudatamme yksityistä sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Toimenpiteet työehtosopimuksen puitteissa.
Toivotaan enemmän yhteisöllisyyttä esim. tapahtumat.	Selvitetään mahdollisuutta säännöllisempään työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen.

Liite 1:

Sosiaalihuoltolain ohje ja lomake Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuus (sosiaalihuoltolaki 47§, 48§, 49§)

1. Koska ilmoitus kuuluu tehdä?

Asiakasturvallisuus voi vaarantua esimerkiksi, jos

- asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta
- asiakkaan osallisuus ei toteudu
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.
- pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa.

2. Kuka voi tehdä ilmoituksen

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalipalvelujen henkilöstöön kuuluva eli jokainen Gubben työntekijä. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvista epäkohdista tai sen uhasta, ei henkilökuntaan kohdistuvista kuormitustilanteista. Ilmoitusvelvollisuus on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen velvoite.

Se on myös työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 §.

Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

3. Miten ilmoitus tehdään

Jos huomaat että kohdassa 1. mainitut esimerkit toteutuvat, niin olet velvollinen tekemään asiasta ilmoituksen.

Ilmoitus tehdään välittömästi, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Vaihtoehtoisesti työntekijä voidaan ohjata tekemään ilmoitus, jos epäkohta on tullut esiin käyntiraportista, palautteesta tai työntekijän yhteydenoton kautta.

Ilmoitus tehdään [tällä](#) lomakkeella.

Lisäksi asiasta tulee olla yhteydessä esihenkilöön viipymättä. Työnantajan edustajat ryhtyvät heti vaadittaviin toimenpiteisiin:

- ilmoitetaan ilmoituksen tekijälle, että ryhdytään toimenpiteisiin
- varmistetaan että asiakkaalla ei ole välitön vaara tai pelko/ ahdistus tilanne
- varmistetaan että asiakasturvallisuus on kunnossa vaadittavilla toimenpiteillä