

AvunAvain Oy

Omavalvontasuunnitelma

2026

Palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma

Rayan Mohamed
Vantaa, 2026



Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
Tarjottavat palvelut.....	4
Toiminta-ajatus.....	4
Toimintaperiaatteet	5
1.4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen, seuranta ja vastuunjako	5
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	5
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ja Kuluttajaneuvoja	7
2.4 Muistutusten käsittely.....	8
2.5 Henkilöstö.....	8
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	9
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	9
2.8 Toimitilat ja välineet	10
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	10
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	11
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	11
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	11
3. Omavalvonnan riskienhallinta.....	12
3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	12
3.2 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien ja puutteiden käsittely	12
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	13
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	13
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	14
4. Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	14
4.1 Toimeenpano.....	14
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja jatkuva parantaminen.....	14
5. Lähteet	15

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

AvunAvain Oy tuottaa sosiaalipalveluja tilauspohjaisesti asiakkaiden kanssa solmittujen sopimusten perusteella. Tilaajiin kuuluvat muun muassa hyvinvointialueet, kunnat ja muut organisaatiot, jotka tilaavat palveluja AvunAvainin palveluvalikoimasta vastaamaan asukkaidensa ja käyttäjiensä tarpeita. Jokainen sopimus laaditaan yksilöllisesti vastaamaan tilaajan vaatimuksia, ja palvelut suunnitellaan tarkasti tilausten mukaisesti. Tilausprosessilla varmistetaan, että palvelujen sisältö ja toteutus täyttävät voimassa olevan lainsäädännön sekä tilaajien laatuvaatimukset.

AvunAvain tarjoaa samoja sosiaalipalveluja myös suoraan yksityisasiakkaille Finlandic Care -nimellä. Finlandic Care ei ole erillinen oikeushenkilö, vaan AvunAvain Oy:n käyttämä markkinointinimi ja toimintamalli, jonka kautta yhtiö myy palvelunsa suoraan asiakkaalle samalla Y-tunnuksella (3013511-7) ja samoilla laatustandardeilla kuin tilaajille tuotettavat palvelut. Kaikki Finlandic Care -nimellä tarjottavat palvelut tuotetaan AvunAvain Oy:n omana toimintana.

Kaikki palvelut toteutetaan tällä hetkellä yrityksen omana toimintana ilman ostopalveluja tai alihankintaa muilta palveluntuottajilta (ks. luku 3.4). Näin palvelut pysyvät täysin yrityksen hallinnassa ja noudattavat Valviran määräyksiä sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: AvunAvain Oy
- Y-tunnus: 3013511-7
- Postiosoite: Evästie 5 A 9, 01360 Vantaa
- Vastuuhenkilö: Rayan Mohamed (toimitusjohtaja)
- Puhelinnumero: +358 45 1463888
- Sähköposti: info@avunavain.fi
- Verkkosivustot: www.avunavain.fi ja www.finlandiccare.fi

AvunAvain Oy on perustettu vuonna 2019, ja sen kotipaikka on Vantaa. Yhtiön päätoimiala on sosiaalipalvelut. Palveluyksikkö ei kuulu valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaiseen yhteiseen palveluyksikköön, joten yhteiseen palveluyksikköön kuuluvia muita palveluntuottajia ei ole kirjattavana.

1.2 Palveluyksikön perustiedot

AvunAvain Oy muodostaa yhden Soteri-rekisteriin merkityn palveluyksikön, jonka kautta kaikki yhtiön sosiaalipalvelut tuotetaan. Yhtiö ei toimi erillisissä asiakaskäyntiin tarkoitetuissa toimipisteissä, vaan palvelut tuotetaan pääosin asiakkaan kotona ja asiakkaan omassa yhteisössä (läsnäpalvelu) sekä etäpalveluna. Yhtiöllä on hallinnollinen toimipiste Vantaalla.

- Palveluyksikön nimi: AvunAvain Oy
- Yhteystiedot: Evästie 5 A 9, 01360 Vantaa, puh. +358 45 1463888, info@avunavain.fi
- Palveluyksikön vastuuhenkilö (valvontalaki 741/2023, 10 §:n 4 momentti): Rayan Mohamed, puh. +358 45 1463888, rayan.mohamed@avunavain.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

AvunAvain Oy tarjoaa laajan valikoiman sosiaalipalveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia ja vastaavat heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa. Palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti yrityksen oman ammattitaitoisen henkilöstön ja resurssien avulla. Palveluja tuotetaan seuraavien hyvinvointialueiden alueilla: Helsinki, Vantaa ja Kerava, Länsi-Uusimaa, Keski-Uusimaa, Itä-Uusimaa sekä Kymenlaakso.

Palveluja tuotetaan sekä läsnäpalveluna asiakkaiden kodeissa ja yhteisöissä että etäpalveluna nykyaikaista teknologiaa hyödyntäen. Asiakasryhmiä ovat muun muassa lapsiperheet, nuoret ja nuoret aikuiset, vammaiset henkilöt, ikäihmiset sekä erityistä tukea tarvitsevat aikuiset. Palveluja tuotetaan tilaajille (hyvinvointialueet ja kunnat) sopimusten perusteella sekä suoraan yksityisasiakkaille Finlandic Care -nimellä. Palveluja ei tuoteta ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle, eikä palveluja hankita alihankintana muilta tuottajilta.

AvunAvain Oy:lle on myönnetty Suomalaisen Työn Liiton Avainlippu-tunnus, joka osoittaa, että palvelut tuotetaan Suomessa ja että yritys on sitoutunut korkeaan laatuun ja vastuullisuuteen.

Tarjottavat palvelut

1.Henkilökohtainen kotipalvelut- ja henkilökohtainen apu. Tarjoamme koti- ja henkilökohtaista apua vammaisille henkilöille, ikäihmisille ja perheille. Palvelut sisältävät avustamista päivittäisissä toiminnoissa (pukeutuminen, peseytyminen, liikkuminen), kotitaloustöissä (siivous, ruoanlaitto, asiointi) sekä sosiaalisen osallistumisen tukemista. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka sisältää tarpeiden arvioinnin ja riskiarvioinnin ja jota päivitetään säännöllisesti.

2.Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Tuemme lapsiperheiden kokonaisvaltaista hyvinvointia: apua kotitalouden hallintaan, vanhemmuuden tukemiseen, perhesuhteiden vahvistamiseen sekä lasten käyttäytymisen ohjaukseen. Tehostettu perhetyö tarjoaa intensiivistä ja ratkaisukeskeistä tukea. Lisäksi tuetut ja valvotut tapaamiset mahdollistavat turvalliset kohtaamiset lapsen ja vanhempien välillä. Tarjoamme myös mielenterveys- ja vanhemmuuden tukea.

3.Sosiaalinen ohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö. Autamme asiakkaita navigoimaan sosiaaliturvajärjestelmässä ja saamaan tarvittavat palvelut (asuminen, taloudellinen tuki, terveydenhuolto). Tuemme asiakkaan voimaantumista ja itsenäisyyttä sekä tarjoamme emotionaalista tukea yksilö- ja ryhmämuotoisesti. Ammatillinen tukihenkilötyö tarjoaa räätälöityä ja intensiivistä tukea sitä tarvitseville.

4.Jälkihuoltopalvelut ja tuettu asuminen. Tarjoamme jälkihuoltoa ja tuettua asumista alaikäisille ja täysi-ikäisille, jotka tarvitsevat tukea itsenäisen elämän edellytysten saavuttamiseksi. Palveluun kuuluu arjen hallinnan tukea, mentorointia, elämäntaitojen koulutusta sekä säännöllistä seurantaa ja yhteisöön integroitumisen tukea.

5.Hallinto- ja koulutuspalvelut. Tarjoamme organisaatioille asiantuntija-apua kulttuurisen monimuotoisuuden, osallisuuden ja työvoiman kehittämisessä sekä erikoiskoulutusohjelmia sosiaalialan ammattilaisille. Nämä palvelut tukevat ammatillista kasvua ja osaavan työvoiman kehittämistä.

Toiminta-ajatus

AvunAvain Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota korkealaatuisia, yksilöllisesti räätälöityjä sosiaalipalveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja itsenäistä elämää. Yritys toimii asiakkaidensa kumppanina arjessa ja tarjoaa ratkaisuja, jotka auttavat heitä saavuttamaan henkilökohtaiset tavoitteensa. Keskeisiä periaatteita ovat asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja laatu,

jotka saavutetaan selkeästi määritellyillä prosesseilla, kattavilla riskiarvioinneilla, henkilöstön säännöllisellä koulutuksella sekä jatkuvalla palvelujen arvioinnilla.

Toimintaperiaatteet

1. Asiakslähtöisyys. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa siten, että ne tukevat asiakkaan itsemääräämisoikeutta, hyvinvointia ja osallisuutta.

2. Turvallisuus ja riskienhallinta. Palvelut toteutetaan turvallisuus keskiössä. Yritys tekee säännöllisiä riskiarviointeja sekä asiakaskohtaisesti että toiminnallisella tasolla.

3. Laatu ja jatkuva parantaminen. Palveluja kehitetään säännöllisten arviointien, palautteen ja alan parhaiden käytäntöjen pohjalta.

4. Ammattitaito ja henkilöstön kehittäminen. Henkilöstö saa säännöllistä koulutusta ja ohjausta, jotta osaaminen pysyy ajan tasalla.

5. Joustavuus ja saavutettavuus. Palvelut tuotetaan sekä läsnä- että etäpalveluna, jolloin ne ovat saavutettavissa asiakkaan sijainnista riippumatta.

6. Eettisyys ja vastuullisuus. Toiminnassa noudatetaan korkeita eettisiä standardeja ja voimassa olevaa lainsäädäntöä.

7. Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistäminen. Kaikki asiakkaat saavat tasapuolista ja syrjimätöntä palvelua taustastaan riippumatta. Palveluja tarjotaan tarvittaessa usealla kielellä, ja käytössä on käännös- ja tulkkauspalveluita tehokkaan viestinnän varmistamiseksi.

1.4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen, seuranta ja vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti. Suunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö, toimitusjohtaja Rayan Mohamed. Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti sen toteutumista. Suunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan, ja se kattaa kaikki palveluyksikössä ja sen lukuun tuotetut palvelut.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

AvunAvain Oy:n tavoitteena on varmistaa palvelujen korkea laatu, turvallisuus ja asiakslähtöisyys kaikilla toiminnan tasoilla. Laadulliset edellytykset perustuvat Suomen lainsäädäntöön, Valviran määräyksiin sekä alan parhaisiin käytäntöihin.

- Selkeät laatuvaatimukset: Kaikille palveluille on määriteltä laatuksiteerit, jotka kattavat palveluprosessien turvallisuuden, asiakastytytyväisyyden ja vaikuttavuuden. Kriteerit pohjautuvat muun muassa asiakastietolakiin (703/2023) ja muuhun soveltuvaan erityislainsäädäntöön.
- Laadunhallinnan työkalut ja mittarit: Palvelujen arviointiin käytetään asiakaspalautteita, säännöllisiä auditointeja ja riskienhallinnan arviointeja. Mittareina toimivat muun muassa asiakastytytyväisyyskyselyjen tulokset, valitusten ja palautteiden käsittelyaika sekä palvelun tuloksellisuuteen liittyvät mittarit.

- Henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen: Henkilöstö on koulutettu noudattamaan laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden periaatteita.

Asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti seuraavin keinoin: jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- tai hoitosuunnitelma kattavine riskiarvioineen; käytössä on selkeät turvallisuusprosessit puutteiden havaitsemiseksi, ilmoittamiseksi ja korjaamiseksi; asiakaspalautetta kerätään ja hyödynnetään aktiivisesti; palveluja tarkastetaan ja auditoidaan säännöllisesti; ja henkilöstö koulutetaan toimimaan hätä- ja poikkeustilanteissa (mm. ensiapu ja kriisinhallinta).

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

AvunAvain Oy:n johtamisjärjestelmä ja vastuusuhteet on suunniteltu varmistamaan palvelujen korkea laatu ja turvallisuus yhtenä kokonaisuutena. Palvelut tuotetaan keskitetysti yrityksen omista resursseista. Toiminnasta ja palvelujen laadusta vastaa nimetty vastuuhenkilö, joka koordinoi palvelutoimintoja ja varmistaa, että ne toteutetaan lainsäädännön ja määräysten mukaisesti koko sen ajan, kun palveluja tuotetaan. Johtamisjärjestelmä sisältää säännölliset kokoukset ja raportoinnit, joissa arvioidaan palvelujen suorituskkyä ja omavalvontasuunnitelman noudattamista.

Vastuuhenkilön yhteystiedot: Rayan Mohamed, puh. +358 45 1463888, rayan.mohamed@avunavain.fi.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

AvunAvain Oy varmistaa, että asiakkaiden oikeudet toteutuvat kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Toiminta perustuu muun muassa sosiaalihuollon asiakaslakiin (812/2000), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja muuhun soveltuvaan lainsäädäntöön.

1.Pääsy palveluihin. Asiakkailla on tasavertainen pääsy palveluihin. Palvelut järjestetään asiakaslähtöisesti ja yhteydenottoon tarjotaan monikanavaiset vaihtoehdot (sähköposti, puhelin, henkilökohtainen neuvonta).

2.Tiedonsaantioikeus ja osallisuus. Asiakkaat saavat selkeää ja ajantasaista tietoa palveluista, suunnitelmista ja päätöksistä kirjallisesti, verkkosivuilla ja suullisissa tapaamisissa. Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti palveluun koskevien suunnitelmien laatimiseen ja arviointiin, ja heidän mielipiteensä dokumentoidaan ja otetaan huomioon päätöksenteossa.

3.Asiallinen kohtelu ja epäasiallisen kohtelun käsittely. Henkilöstölle järjestetään säännöllistä koulutusta asiakaskohtamisen periaatteista. Epäasiallinen kohtelu raportoidaan nimetylle vastuuhenkilölle, tilanne selvitetään objektiivisesti kaikkia osapuolia kuullen, ja tarvittaessa toteutetaan korjaavia toimenpiteitä.

4.Oikeusturvakeinot. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, kantelu tai valitus, pyytää oikaisua palvelupäätöksiin sekä olla yhteydessä aluehallintovirastoon (LVV) tai Valviraan. Tiedot oikeusturvakeinoista annetaan kirjallisesti ja suullisesti palvelun alkaessa ja ovat saatavilla yrityksen verkkosivuilla.

5.Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen. Asiakkaat ovat mukana suunnitelmien laatimisessa ja päätöksenteossa. Rajoitustoimenpiteitä sovelletaan vain, kun ne ovat välttämättömiä asiakkaan tai muiden turvallisuuden takaamiseksi, ja ne dokumentoidaan ja arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista ohjeista sekä niiden noudattamisen seurannasta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö Rayan Mohamed.

6.Suunnitelmien laadinta, toteutus ja seuranta. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan tarpeiden kattava arviointi sekä yksilöllisten tavoitteiden ja toimenpiteiden määrittely. Henkilöstön toimintaa suunnitelmien mukaisesti seurataan säännöllisillä arvioinneilla ja raportoinneilla, henkilöstön koulutuksella sekä asiakaspalautteen analysoinnilla.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ja Kuluttajaneuvoja

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja ohjaa asiakkaita, potilaita sekä heidän omaisiaan sosiaalihuollon asiakslain, potilaslain sekä varhaiskasvatustuksen soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä edistää ja varmistaa asiakkaan oikeuksien toteutumista. Palvelu on asiakkaille maksuton. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

AvunAvain tuottaa sosiaali- ja potilasasiavastaavapalveluja kuuden hyvinvointialueen alueella. Kunkin asiakkaan oman hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat seuraavat:

1.Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Tove Munkberg (yksikön päällikkö), Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

Puhelin: 09 310 43355 (ma–to klo 9–11)

Sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

2.Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Puhelin: 09 4191 0230 (ma–ti klo 12–15, ke–to klo 9–11)

Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

3.Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Terhi Willberg ja Anne Hilander (palvelusta vastaa Marjo Tähtinen)

Puhelinvastaaja yhteydenottopyyntöjä varten: ma klo 10–12, ti–to klo 9–11 (ei pyhien aattoina eikä arkipyhinä)

Sähköposti ja digitaalinen asiointi: luvn.fi

4.Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Susanna Honkala (puh. 040 807 4756) ja Anne Mikkonen (puh. 040 807 4755)

Puhelinajat: ma klo 12.30–15, ti–ke klo 8.30–12, to klo 9–15

Sähköposti (turvaposti): sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Postiosoite: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, PL 46, 05801 Hyvinkää

5.Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Jenna Roberts

Puhelin: 040 514 2535 (ma ja to klo 9–13)

Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

6.Kymenlaakson hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Mirja Piispa ja Taija Kuokkanen (vastuuhenkilö asiakkuuspäällikkö Marjo Seuri)

Taija Kuokkanen

Puhelin: 040 728 7313 (ma–to klo 9–12)

Osoite: Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola
Sähköposti (turvaposti): käytettävissä Kymenlaakson hyvinvointialueen turvapostipalvelun kautta.

Asiakkaille annetaan oman hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot kirjallisesti palvelun alkaessa. Yhteystiedot ovat saatavilla myös yrityksen verkkosivuilla. Yhteystiedot tarkistetaan vuosittain, sillä henkilöt ja puhelinajat voivat muuttua.

Kuluttajaneuvoja

Kuluttajaneuvoja tarjoaa tietoa kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja mahdollisuuksista, neuvoa henkilökohtaisesti sekä sovittelee kuluttajien ja yritysten välisiä riita-asioita. Neuvoja ohjaa kuluttajaa tarvittaessa asioiden etenemiseen eri oikeussuojaelimiin. Asiakkaat voivat ilmoittaa kuluttajansuojalain markkinointi- ja sopimusrikkomuksista. Neuvoja tarjoaa kuluttaja-aiheisia materiaaleja ja luentoja kuluttajansuojasta. Kuluttajaneuvontaa Suomessa ylläpitää Kilpailu- ja kuluttajavirasto, joka tarjoaa opastusta kuluttajan oikeuksiin, sovitteluun riita-asioissa, verkkoresursseja sekä yhteydenottolomakkeen tiedusteluihin ja reklamaatioihin.

Yhteystiedot:

- Osoite: Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki, PL 5, 00531 Helsinki
- Puhelin: 029 505 3001 (Ei kuluttajaneuvontaa)
- Sähköposti: kirjaamo@kkv.fi

2.4 Muistutusten käsittely

AvunAvain Oy tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden antaa palautetta ja tehdä muistutuksia. Muistutusten käsittelyprosessi perustuu sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) säädöksiin sekä Valviran määräyksiin. Muistutusten käsittelystä vastaa yrityksen vastuhenkilö Rayan Mohamed.

- Vastaanotto ja kuittaus: Muistutukset otetaan vastaan kirjallisesti (sähköposti, posti tai henkilökohtaisesti). Vastaanottamisesta lähetetään vahvistus viiden arkipäivän kuluessa.
- Kirjaaminen: Jokainen muistutus kirjataan muistutusrekisteriin (sisältö, vastaanottopäivä, käsittelyn eteneminen).
- Tutkinta ja selvitys: Tosiasiat selvitetään huolellisesti asianomaisia osapuolia kuullen ja tarvittavia asiakirjoja hyödyntäen.
- Päätöksenteko: Muistutuksesta laaditaan kirjallinen, perusteltu päätös, ja asiakkaalle tiedotetaan päätöksestä sekä mahdollisista jatkotoimista.
- Toimenpiteet: Esille tulleet epäkohdat korjataan viipymättä, muutokset dokumentoidaan, ja havainnot hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja henkilöstön koulutuksessa.

Muistutuksista laaditaan vuosittain koontiraportti, joka käsitellään johdon ja henkilöstön kanssa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

2.5 Henkilöstö

Palveluiden laatu ja asiakasturvallisuus riippuvat suoraan henkilöstön ammattitaidosta ja pätevyyydestä. Yritys varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tehtäviinsä tarvittava koulutus ja ammattioikeudet.

1. Henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet. Henkilöstö koostuu sosiaalialan ammattilaisista ja ohjaajista, joiden määrä ja rakenne mitoitetaan palvelutarpeen ja asiakasmäärän mukaan. Sijaisten ja varahenkilöiden käyttö perustuu palvelujen jatkuvuuden

turvaamiseen. Yritys käyttää pääosin omaa henkilöstöä; vuokrattua tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa ei tällä hetkellä käytetä täydentämään omaa henkilöstöä.

2.Ammattioikeuksien varmistaminen. Hakijoiden ja työntekijöiden ammattioikeudet tarkistetaan Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/JulkiTerhikki). Tilapäisesti laillistetun ammattihenkilön tehtävissä toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan ja heidän ohjauksensa, johtonsa ja valvontansa järjestetään asianmukaisesti.

3.Kielitaito. Työtehtäviin edellytetään riittävää suomen kielen taitoa, ja monikielistä henkilöstöä hyödynnetään asiakkaiden kielellisten tarpeiden mukaisesti.

4.Rikostaustan selvittäminen. Lasten kanssa työskentelevien rikostausta tarkistetaan lain (504/2002) mukaisesti. Iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikostausta tarkistetaan valvontalain 28 §:n perusteella. Vammaispalveluissa työskentelevien osalta rikostaustan selvittäminen tuli sovellettavaksi uuden vammaispalvelulain (675/2023) voimaantulosta 1.1.2025 lukien. Kun vammaisen henkilö toimii työnantajana omalle henkilökohtaiselle avustajalleen, avustetaan häntä tarvittaessa rikostaustaotteen tarkistuksessa.

5.Perehdytys, koulutus ja seuranta. Uusille työntekijöille järjestetään kattava perehdytys, joka kattaa arvot, toimintaperiaatteet ja turvallisuusohjeet. Osaamista ylläpidetään säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Henkilöstön työskentelyn asianmukaisuutta ja osaamista seurataan päivittäisessä johtamisessa, kehityskeskusteluissa sekä asiakas- ja kollegapalautteen avulla, ja havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vastuuhenkilö seuraa henkilöstöresurssien riittävyyttä osana päivittäistä johtamista ja omavalvontaa. Asiakkaiden määrää ja palvelutarpeita arvioidaan säännöllisesti strukturoidulla arviointiprosessilla. Henkilöstön saatavuutta, työkuormitusta ja työtehtävien jakautumista seurataan jatkuvasti, ja poikkeamiin (kuten äkillisiin sairauspoissaoloihin) reagoidaan välittömästi. Henkilöstön riittävyyden seuranta kattaa kaikki palveluyksikössä ja sen lukuun tuotettavat palvelut.

- Varahenkilöjärjestelmä: Käytössä on osa-aikaisista työntekijöistä ja sijaisista koostuva varahenkilöjärjestelmä, jolla vastataan äkillisiin resursointitarpeisiin. Varahenkilöstön käyttöä koordinoi nimetty vastuuhenkilö.
- Joustavat työjärjestelyt: Työvuoroja muokataan palvelutarpeen mukaan, ja henkilöstöä voidaan tarvittaessa siirtää väliaikaisesti kiireellisiin tehtäviin palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi.
- Tilanteet, joissa henkilöstöä ei ole riittävästi: Asiakkaille tiedotetaan mahdollisista palvelumuutoksista ajoissa, varahenkilöstö ja lisäresurssit kutsutaan paikalle, ja johto arvioi tilanteen vaikutukset palvelun laatuun ja turvallisuuteen sekä laatii tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

AvunAvain Oy toteuttaa monialaista yhteistyötä ja saumatonta palveluiden koordinointia, jotta asiakkaat saavat tarpeidensa kannalta tarkoituksenmukaiset palvelut. Asiakkaiden palvelukokonaisuudet suunnitellaan yhteistyössä eri toimijoiden, mukaan lukien julkisten ja yksityisten palveluntuottajien, kanssa. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma, jossa

määritellään eri toimijoiden vastuut ja roolit. Tiedonkulku varmistetaan suojattujen sähköisten järjestelmien ja dokumenttien avulla.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään palvelukoordinaattori, joka toimii keskeisenä tiedonvälittäjänä, seuraa palveluiden etenemistä ja tekee tarvittavat muutokset palvelusuunnitelmaan. Säännöllisissä monialaisissa kokouksissa varmistetaan, että kaikki osapuolet ovat tietoisia asiakkaan tilanteesta ja että palveluiden jatkuvuus ja laatu turvataan. Asiakkaita informoidaan palvelukokonaisuuteen liittyvistä toimijoista ja heidän rooleistaan, ja asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta yhteistyön toimivuudesta.

2.8 Toimitilat ja välineet

AvunAvain Oy:n palvelut tuotetaan pääosin asiakkaan kotona ja asiakkaan omassa yhteisössä (läsnäpalvelu) sekä etäpalveluna. Yhtiöllä ei ole asiakaskäyntiin tarkoitettuja omia hoito- tai asumistiloja, vaan käytössä on hallinnollinen toimisto Vantaalla, jota käytetään hallintoon, dokumentointiin ja henkilöstön työskentelyyn. Koska palvelut toteutetaan liikkuvana ja asiakkaan kotona tehtävänä työnä, toimitiloihin liittyvät riskit ja niiden hallinta painottuvat liikkuvaan työhön ja asiakkaan kotiympäristöön.

- Toimintaympäristön turvallisuus: Asiakkaan kotona ja yhteisössä tehtävässä työssä arvioidaan työ- ja asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit osana asiakaskohtaista riskiarviointia. Yksin työskentelyyn liittyvät riskit huomioidaan (mm. yhteydenpito, tavoitettavuus ja toimintaohjeet uhka- ja vaaratilanteissa).
- Välineet: Työssä käytettävät keskeiset välineet ovat työntekijöiden käyttämät tietokoneet, mobiililaitteet ja viestintävälineet. Laitteet pidetään ajan tasalla ja suojattuina, ja niiden turvallisesta käytöstä huolehditaan (ks. luku 2.9). Palveluysikössä ei käytetä asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta epäasianmukaisia tai soveltumattomia välineitä.
- Hallinnollinen toimitila: Toimiston siisteydestä, turvallisuudesta ja asianmukaisuudesta huolehditaan. Mahdolliset epäkohdat ilmoitetaan vastuuhenkilölle ja korjataan viipymättä.
- Asiakkaan yksityisyyden suoja: Asiakkaan kotona ja etäpalvelussa huolehditaan asiakkaan yksityisyyden suojasta sekä tietosuojan ja tietoturvan toteutumisesta asiakastietolain 77 §:n mukaisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

1.Asiakastietojärjestelmä. AvunAvain hyödyntää Myneva-alustaa asiakas- ja potilastietojen tallentamiseen ja hallintaan. Alusta on asiakastietolain mukainen tietojärjestelmä, jonka käyttötarkoitus vastaa palveluntuottajan toimintaa. Tietojärjestelmän tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Henkilöstö koulutetaan järjestelmän asianmukaiseen käyttöön, ja käyttöön liittyvää osaamista ylläpidetään jatkuvasti.

2.Lääkinnälliset laitteet. Palveluysikön toimintaan ei kuulu lääkinällisten laitteiden käyttöä, joten lääkinällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaiset velvoitteet eivät tule sovellettaviksi. Mikäli toimintaan jatkossa sisältyy lääkinällisten laitteiden käyttöä, noudatetaan lain 719/2021 sekä Fimean ohjeistuksen mukaisia velvoitteita ja vaaratilanneilmoituskäytäntöjä.

3.Tietoturvasuunnitelma ja rekisterinpito. Yrityksen tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain (703/2023) 77 §:n mukaisesti. Suunnitelman toteutumisesta vastaa toimitusjohtaja Rayan Mohamed, ja sitä päivitetään säännöllisesti. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta huolehditaan kaikissa palveluysikön toiminnoissa.

4.Poikkeamailmoitukset. Tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvahäiriöistä ilmoitetaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesti, ja omavalvonnalliset toimet jatkuvat koko poikkeaman ja häiriötilanteen ajan.

5.Teknologian soveltuvuus ja häiriötilanteet. Palveluissa hyödynnettävän teknologian (mm. etäpalveluvälineet ja mobiililaitteet) soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus varmistetaan, ja henkilöstö opastetaan niiden käyttöön. Teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin on varauduttu varajärjestelmillä ja vaihtoehtoisilla toimintatavoilla, jotta palvelujen jatkuvuus turvataan. Teknologiaa hyödynnettäessä huolehditaan asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito ei kuulu AvunAvain Oy:n palveluyksikön tuottamiin palveluihin, eikä palveluyksiköllä ole rajattua lääkevarastoa. Tämän vuoksi erillistä lääkehoitosuunnitelmaa ei edellytetä. Mikäli asiakkaan palveluun sisältyy lääkkeiden ottamisen muistuttamista tai avustamista osana kotipalvelua tai tuettua asumista, toimitaan asiakkaan oman hyvinvointialueen ja asiakkaan hoitavan tahon ohjeistuksen mukaisesti, ja vastuut sovitaan asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmassa. Jos lääkehoito myöhemmin sisällytetään palveluihin, laaditaan STM:n oppaan (Turvallinen lääkehoito) mukainen lääkehoitosuunnitelma ja nimetään siitä vastaava henkilö.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

AvunAvain Oy noudattaa asiakastietolakia (703/2023), EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ((EU) 2016/679, GDPR) sekä muuta tietosuojalainsäädäntöä. Tietosuoja on integroitu kaikkiin prosesseihin.

- Asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaava johtaja (asiakastietolaki 7 §): toimitusjohtaja Rayan Mohamed.
- Tietosuojavastaava: Rayan Mohamed, puh. +358 45 1463888, rayan.mohamed@avunavain.fi.

Tietojen käsittelyssä noudatetaan GDPR:n periaatteita (tietojen minimointi, käyttötarkoituussidonnaisuus, läpinäkyvyys), ja jokaista tietoa käsitellään yksinomaan palvelun toteuttamiseksi. Tiedot säilytetään salattuina ja roolipohjaisen käyttöoikeusmallin mukaisesti, jolloin tiedot ovat vain valtuutettujen käyttäjien saatavilla. Henkilöstö perehdytetään tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin, ja koulutusta tarjotaan jatkuvasti. Asiakkailta on oikeus tarkastaa, korjata ja rajoittaa tietojensa käsittelyä sekä saada tietoa tietojensa käytöstä. Tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesti Valviralle, ja poikkeamat dokumentoidaan ja niistä opitaan.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

AvunAvain Oy kerää säännöllisesti palautetta asiakkailta, potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä. Palaute on keskeinen osa omavalvontaa ja jatkuvaa parantamista.

- Asiakaspalautekyselyt toteutetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa palvelukohtaisesti räätälöityinä (sähköisesti tai paperilla asiakkaan valinnan mukaan).
- Omais- ja läheispalautetta kerätään henkilökohtaisilla haastatteluilla ja palautelomakkeilla.

- Henkilöstön palaute kerätään neljännesvuosittain työtyytyväisyyskyselyillä sekä avoimissa palautekeskusteluissa tiimikokouksissa.
- Asiakas- ja potilasvalitukset sekä muistutukset dokumentoidaan ja analysoidaan säännöllisesti.

Kerätty palaute analysoidaan säännöllisesti johtoryhmän toimesta, ja tulokset kootaan raporteiksi, joissa esitetään vahvuudet ja kehityskohteet. Palautteen pohjalta laaditaan konkreettiset toimintasuunnitelmat tavoitteineen, vastuineen ja aikatauluineen, ja toimenpiteiden vaikutusta arvioidaan. Tehdyt toimenpiteet viestitään asiakkaille, omaisille ja henkilöstölle.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

AvunAvain Oy:n riskienhallinta perustuu systemaattiseen ja ennakoivaan toimintamalliin, joka on integroitu osaksi päivittäistä toimintaa ja omavalvontaa. Toiminnanjohtajalla on kokonaisvastuu riskienhallinnasta, mukaan lukien prosessien suunnittelu, toimeenpano ja valvonta. Palvelualojen vastuuhenkilöt vastaavat riskien tunnistamisesta, dokumentoinnista ja käytännön toteutuksesta omilla vastuualueillaan, ja jokainen työntekijä osallistuu riskienhallintaan tunnistamalla ja raportoimalla riskejä.

Riskejä tunnistetaan säännöllisillä auditoinneilla ja tarkastuksilla (vähintään kaksi kertaa vuodessa), asiakas-, omais- ja henkilöstöpalautteen analysoinnilla, läheltä piti -tilanteiden dokumentoinnilla sekä Myneva-alustan analytiikalla. Palveluyksikön toiminnan keskeisiä riskejä ovat muun muassa henkilöstöresurssien riittävyys, asiakas- ja potilastietojen tietoturva, palveluprosessien epäselvyys sekä liikkuvaan ja asiakkaan kotona tehtävään työhön liittyvät työturvallisuusriskit. Tunnistetut riskit arvioidaan riskimatriisilla niiden vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella, vaikutus palvelutoimintaan analysoidaan, ja kehitystä seurataan määritellyillä indikaattoreilla.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien ja puutteiden käsittely

AvunAvain ennaltaehkäisee ja hallitsee riskejä konkreettisilla toimilla: henkilöstön perehdytyksellä ja koulutuksella, palveluprosessien yksityiskohtaisella dokumentoinnilla ja säännöllisellä tarkistamisella, auditoinneilla, Myneva-järjestelmän reaaliaikaisella seurannalla sekä varahenkilöstöjärjestelmällä. Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä arvioidaan indikaattoreiden seurannalla, johtoryhmän analyysillä sekä asiakkaiden, omaisten ja henkilöstön palautteen perusteella.

1.Epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen. Henkilöstö raportoi havaitsemansa epäkohdat välittömästi esimiehelle tai toiminnanjohtajalle. Jokainen tapaus analysoidaan, ja sen pohjalta laaditaan toimenpidesuunnitelma korjaavine ja ennaltaehkäisevine toimineen. Jokainen vaaratapahtuma dokumentoidaan strukturoidulla lomakkeella, ja opit jaetaan koko henkilöstölle.

2.Ilmoitusvelvollisuus ja -oikeus. Henkilöstö perehdytetään valvontalain 29 §:n mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen ja -oikeuteen osana perehdytysohjelmaa ja säännöllisiä koulutuksia (vähintään kaksi kertaa vuodessa). Jokainen työntekijä voi tehdä ilmoituksen salassapitosäännösten estämättä, eikä ilmoituksen tehneeseen kohdisteta vastatoimia. Vakavista vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoitetaan viipymättä aluehallintovirastolle (LVV) tai Valviralle. Ohjeistukset ovat saatavilla intranetissä ja palveluyksikön käsikirjassa.

3.Hätä- ja poikkeustilanteet. Henkilöstö koulutetaan toimimaan hätätilanteissa (mm. ensiapu, kriisinhallinta, uhka- ja väkivaltatilanteet), ja toimintaohjeet kattavat viestintämenettelyt ja hätäpalvelujen yhteystiedot. Hätätilanneharjoituksia järjestetään säännöllisesti.

4.Viranomaisohjaus. Valvovien viranomaisten (Valvira, LVV) selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset analysoidaan huolellisesti, niihin vastataan määräajassa, tarvittavat muutokset dokumentoidaan ja toimeenpannaan välittömästi, ja niiden vaikutuksia seurataan johtoryhmässä.

5.Työ- ja terveysturvallisuus. Yritys noudattaa työturvallisuuslain (738/2002) ja terveydensuojelulain (763/1994) velvoitteita. Työympäristön ja -välineiden riskit tunnistetaan säännöllisesti, ja henkilöstölle tarjotaan tukea henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin ylläpitämiseksi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan puolivuositain johtoryhmän kokouksissa, ja Myneva-järjestelmän reaaliaikainen analytiikka mahdollistaa nopean reagoinnin poikkeamiin. Sisäisiä auditointeja tehdään vähintään kerran vuodessa, ja ne kattavat palveluprosessit, asiakasturvallisuuden, tietoturvan ja henkilöstön toiminnan. Käytössä on määritellyt indikaattorit (mm. läheltä piti -tilanteiden määrä, asiakaspalaute, koulutuksiin osallistuminen).

1.Hygienia ja infektioTORjunta. Henkilöstöä ohjeistetaan hyvistä hygieniakäytännöistä ja infektioTORjunnasta erityisesti asiakkaan kotona tehtävässä työssä (mm. käsihygienia, suojainten käyttö ja toiminta tartuntatautilanteissa). Hygieniaohjeiden ja infektioTORjunnan toteutumista seurataan, ja poikkeamat käsitellään viipymättä ja korjataan.

2.Vaara- ja haittatapahtumien raportointi. Jokainen raportti käsitellään johdon ja vastuuhenkilöiden toimesta, syyt analysoidaan ja korjaavat sekä ennaltaehkäisevät toimenpiteet määritellään. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan välittömästi Valviralle tai LVV:lle. Jokaisen vaaratapahtuman jälkeen tehdään jälkiarvointi, ja opit jaetaan henkilöstölle.

3.Osaamisen varmistaminen. Uudet työntekijät perehdytetään riskienhallinnan periaatteisiin (asiakasturvallisuus, tietosuoja ja tietoturva, vaaratapahtumien raportointi). Henkilöstölle järjestetään vuosittain riskienhallintakoulutuksia sekä käytännön hätätilanneharjoituksia.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

AvunAvain Oy tuottaa tällä hetkellä kaikki palvelunsa omana toimintanaan eikä käytä ostopalveluja tai alihankintaa muilta palveluntuottajilta. Näin ollen palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinta kattaa yksinomaan yrityksen oman toiminnan.

Mikäli ostopalvelua tai alihankintaa otetaan jatkossa käyttöön, omavalvonnan riskienhallinnan toteutuminen varmistetaan alan vakiintuneiden käytäntöjen mukaisesti seuraavasti:

- Sopimuksiin kirjataan laatu-, turvallisuus- ja omavalvontavaatimukset sekä osapuolten vastuut ja velvollisuudet, ja alihankkijalta edellytetään omaa omavalvontasuunnitelmaa.
- Alihankkijan rekisteröinti (Soteri), ammattihenkilöstön ammattioikeudet, vastuuvakuutukset ja referenssit tarkistetaan ennen sopimuksen tekemistä.
- Alihankkijan toiminnan laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä sopimuksen noudattamista seurataan säännöllisesti auditoinneilla, raportoinnilla ja asiakaspalautteella.
- Rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut sekä tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen varmistetaan myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa, ja niistä sovitaan kirjallisesti.

- Havaitut epäkohdat käsitellään saman ilmoitus- ja korjausmenettelyn mukaisesti kuin oman toiminnan epäkohdat, ja tarvittaessa ne raportoidaan valvoville viranomaisille.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa toimitusjohtaja Rayan Mohamed yhteistyössä johtoryhmän kanssa. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma laaditaan STM:n ohjeistusten mukaisesti, ja se sisältää riskien arvioinnin ja hallinnan, kriittisten toimintojen määrittelyn, häiriötilanteiden hallinnan toimintamallit (mm. tietojärjestelmähäiriöt, henkilöstövaje, toimitilojen käyttökatkokset), sisäisen ja ulkoisen viestinnän sekä henkilöstön koulutuksen ja harjoitukset.

Sopimuskumppaneiden kanssa varaudutaan palvelujen jatkuvuuteen myös häiriötilanteissa, ja sopimuksissa määritellään osapuolten vastuut varautumisen osalta. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina merkittävien toiminnallisten muutosten yhteydessä.

4. Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Omavalvonnan käytännön toteutus perustuu henkilöstön aktiiviseen osallistumiseen ja sitoutumiseen. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma toimii päivittäisen toiminnan ohjausvälineenä.

- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan työsuhteen alussa osana perehdytysohjelmaa.
- Omavalvontaan liittyviä koulutuksia järjestetään vähintään kerran vuodessa, ja lainsäädännön tai käytäntöjen muuttuessa järjestetään lisäkoulutuksia.
- Omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti henkilöstön ja asiakkaiden saatavilla sähköisesti, ja fyysinen kopio on pyynnöstä saatavilla.
- Henkilöstö saa tiedon kaikista suunnitelman muutoksista sisäisten viestintäkanavien (uutiskirjeet, tiimipalaverit) kautta.
- Esimiehet vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelman mukaiset käytännöt integroidaan päivittäisiin työprosesseihin, ja henkilöstön sitoutumista arvioidaan kehityskeskusteluissa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja jatkuva parantaminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan julkisessa tietoverkossa yrityksen verkkosivuilla, ja se on nähtävillä myös palveluyksikössä. Suunnitelman ajantasaisuus varmistetaan säännöllisillä tarkistuksilla sekä aina, kun palveluissa, niiden laadussa tai asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Suunnitelmaan tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvalla laadunhallinnalla, joka sisältää sisäiset auditoinnit, henkilöstöraportit ja asiakaspalautteet. Seurannassa havaitut puutteellisuudet dokumentoidaan ja korjataan. Seurannasta tehdään selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Arvioinneissa huolehditaan, ettei julkaistava aineisto sisällä salassa pidettäviä tai luottamuksellisia tietoja.

Suunnitelman päivityksistä ja niiden yhteensopivuudesta lainsäädännön ja viranomaismääräysten kanssa vastaa toimitusjohtaja. Suunnitelman pätevyyden vahvistaa toimitusjohtajan allekirjoitus. Kyselyt voi osoittaa Rayan Mohamedille (puh. +358 45 1463888).

Paikka ja päiväys:

Vantaa, 15.2. 2026

Allekirjoitus:

Rayan Mohamed, toimitusjohtaja, AvunAvain Oy

5. Lähteet

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (valvontalaki). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741>
- Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys 1/2024 sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (voimaan 15.5.2024).
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210612>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottamisesta 615/2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210615>
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki sosiaaliasiavastaavista ja potilasasiavastaavista 739/2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Vammaispalvelulaki 675/2023 (voimaan 1.1.2025). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230675>
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 (asiakastietolaki). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679 (GDPR).
- Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210719>
- Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Terveystietosuojelulaki 763/1994. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763>
- STM: Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (STM:n julkaisuja 2021:6).
- STM: Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).
- THL: Määräys 3/2024 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista.
- Valvira: Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta. <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvonta>