

Helsinki**HELSINGIN KAUPUNKI**Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Vammaispalvelut**Valvontatapaamisen lomake**
Henkilökohtainen apu**Palveluntuottajan tiedot** (palveluntuottaja täyttää)**Palveluntuottaja:** Kotipalvelu Hoivailo Oy**Y-tunnus:** 3356650-2**Osoite:** Valimotie 13a, 00380 Helsinki**Puhelinnumero:** 040 721 6555**Sähköposti:** info@hoivailo.fi**Vastuhenkilö:** Mavis Ayimaa**Vastuhenkilön yhteystiedot:** info@hoivailo.fi, 040 721 6555**Valvontakohteen palveluala:** Henkilökohtainen apu alle 18-vuotiaille yli 18-vuotiaille**Valvontatapaamisen peruste:**

Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa.

 Ennalta ilmoitettu/suunniteltu Ennalta ilmoittamaton Seurantatapaaminen**Valvontatapaamisen päivä ja aika:** 03.04.2025, klo 13-15**Osallistujat:** Palvelun vastuhenkilö Mavis Ayimaa

Helsingin kaupungin vammaispalvelujen järjestämisen yksiköstä projektisuunnittelija Elina Rauhala ja vammaispalveluiden asiantuntija Anu Purhonen

Henkilökohtaisen avun rekisteröinnin ajankohta: Soteri-päätös 11.12.2024**Helsingiläisten asiakkaiden määrä:** 3

Palveluseteli: 3

Ostopalvelu: -

Itsemaksavat asiakkaat: -

Palveluntuottajan dokumentit, jotka tarkistettu ennen valvontatapaamista Palse.fi-portaalista:

(dokumentit tulee olla ajantasaiset, kts. ohje päivityksestä lomakkeen lopussa)

 Omavalvontasuunnitelma, Soteri-rekisteröinnin päätös Tietosuojaseloste, Vastuuvakuutus Muu, mikä:**Milloin edellinen valvontatapaaminen on tehty:** Ensimmäinen suunnitelmallinen valvontatapaaminen.

Muut hyvinvointialueet, joilla palveluntuottaja toimii:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Etelä-Karjalan hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Etelä-Savon hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Kainuun hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Kanta-Hämeen hyvinvointialue.
<input type="checkbox"/> Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Keski-Suomen hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Kymenlaakson hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Lapin hyvinvointialue
<input checked="" type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue | <input type="checkbox"/> Pirkanmaan hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Pohjanmaan hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Pohjois-Savon hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Päijät-Hämeen hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Satakunnan hyvinvointialue
<input checked="" type="checkbox"/> Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Varsinais-Suomen hyvinvointialue
<input type="checkbox"/> Ahvenanmaa

<input type="checkbox"/> Kaikilla hyvinvointialueilla |
|--|--|

Vammaispalvelujen laadunvalvonnan yhteenveto toiminnasta

(vammaispalvelujen laadunvalvonta täyttää)

Huomiot ja yhteenveto toiminnasta:

[Kotipalvelu Hoivailo](#) tuottaa henkilökohtaisen avun palvelusetelillä Helsingissä sekä Länsi-Uudenmaan ja Vantaa-Keravan hyvinvointialueilla. Lisäksi yritys tuottaa omaishoidon tuen kotiin annettavaa palvelua. Asiakkaita on kaikkiaan 17 ja työntekijöitä seitsemän.

Helsingissä henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaita on kolme.

Yrityksen vastuuhenkilönä ja toimitusjohtajana toimii sairaanhoitaja Mavis Ayimaa, joka on perustanut yrityksen vuonna 2023. Vastuuhenkilöllä on pitkä työkokemus sairaanhoitajana sekä henkilökohtaisena avustajana. Tarkoitus on tulevaisuudessa kasvattaa yrityksen toimintaa.

Mavis Ayimaa on huolehtinut kaikista yrityksen toiminnan osa-alueista erittäin mallikkaasti ja asiantuntevasti. Palveluntuottajan kaikki dokumentit olivat laadukkaasti ja huolellisesti tehtyjä ja vastuuhenkilön osaaminen on ajan tasalla. Laadunvalvonta ei havainnut puutteita palveluntuottajan toiminnassa.

Sovitut jatkotoimenpiteet ja vastuut

Lomakkeen nro.	Edellytetyt toimenpiteet	Aikaraja	Vastuuhenkilö
	-		
	Kehotukset		
	-		
	Suosituksset		
1.1	Suosittelaaan sijaisen hankkimista vastuuhenkilölle.		

Valvonnan loppuarvio

	Arvio	Kuvaus
x	Täyttää vaatimukset.	Toiminta on lain vaatimusten ja ohjeistusten mukaista.

	Täyttää vaatimukset ja annettu ohjausta.	Toiminnassa on pientä parannettavaa, joka ei kuitenkaan heikennä asiakkaiden palvelun tai asiakasturvallisuuden toteutumista. Tehtyjen korjausten jälkeen toiminta täyttää vaatimukset.
	Ei täytä vaatimuksia ja annettu ohjausta. Yksikkö jää seurantaan.	Toiminnassa on puutteita, jotka palveluntuottajan tulee korjata annetussa määräajassa laadukkaan palvelun toteuttamiseksi.
	Ei täytä vaatimuksia ja vaatii jatkotoimenpiteitä. Yksikkö jää seurantaan.	Palveluntuottajan toiminnassa on ilmennyt useita laatu-epäkohtia, joiden korjaamista Helsingin kaupungin vammais- ja palvelujen laadunvalvonta seuraa.

Valvonnan loppuarvio perustuu palveluntuottajalta saatuun kirjalliseen materiaaliin, valvontatapaamisella käytyihin keskusteluihin ja valvontatyöntekijöiden tekemiin havaintoihin. Palvelun sisältöön ja laatuun on voinut jäädä puutteita tai epäkohtia, joita ei ole tässä yhteydessä havaittu. Palveluntuottaja on vastuussa lainsäädännön, viranomaismääräysten ja -ohjeiden noudattamisesta sekä voimassa olevan sääntökirjan laatuvaatimusten täyttymisestä.

Helsingissä 16.4.2025

Jakelu: Aluehallintovirasto, palveluntuottaja, muut hyvinvointialueet, joilla palveluntuottaja toimii sekä vammaisten sosiaalityön päälliköt 1 ja 2

Vammaispalvelujen laadunvalvonta merkitsee osa-alueen toteutumisesta arvion.

Selitteet:

1. Vihreä= Toteutuu
2. Keltainen = Toteutuu osittain
3. Punainen = Ei toteudu. Asiakohdassa useita puutteita.

1.	Henkilöstö ja toiminnan organisointi	1.	2.	3.
1.1	<p>Vastuhenkilö</p> <p><u>Koulutus:</u> Sairaanhoitaja</p> <p><u>Milloin vastuhenkilö on aloittanut henkilökohtaisen avun palvelussa?</u> alkaen 1.6.2023</p> <p><u>Vastuhenkilön työtehtävät henkilökohtaisen avun palvelun osalta:</u> Henkilöstöjohtaminen, työn organisointi, arviointikäynnit ja päivystäjänä toimiminen</p> <p><u>Mistä kaikista muista palveluista vastuhenkilö vastaa yrityksessä?:</u> -Kotisairaanhoito, kotihoito ja tukipalvelut</p> <p><u>Vastaako vastuhenkilö muilla hyvinvointialueilla tuotetusta henkilökohtaisen avun palvelusta?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Jos vastasit kyllä, kirjaa millä hyvinvointialueilla:</u> LUVN, Vantaan- ja Keravan HVA</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti:</i> <i>Vastuhenkilön työtodistus sekä tutkintotodistus ja yrityksen Soteri-rekisteröinti päätös ovat Palse.fi-portaalissa saatavilla ja ne ovat kunnossa.</i></p>			

	<p>Vastuuhenkilön työtehtäviksi mainittu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työntekijöiden rekrytointi, henkilöstöjohtaminen ja työn organisointi • Arviointikäynnit, asiakkaiden sopimusten teko ja päivystäjänä toimiminen • Palautteiden käsittely, puhelimeen vastaaminen, työtuntien vienti palse.fi -portaaliin <p>Vastuuhenkilöllä ei tällä hetkellä ole sijaista, suunnitelmissa sijaisen hankkiminen. Suositellaan sijaisen hankkimista.</p> <p>Soteri-rekisteröinnin tiedot:</p> <p>Vammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suunniteltu asiakasmäärä: 10 • Palvelua antava henkilöstö (henkilöstötyövuosina): • Terveystieteiden ammattihenkilöt: 0,5 (oma henkilökunta) • Lähihoitajat: 1 (oma henkilökunta) • Hoiva-avustajat: 2 (oma henkilökunta) <p>Kehitysvammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suunniteltu asiakasmäärä: 5 • Palvelua antava henkilöstö (henkilöstötyövuosina): • Terveystieteiden ammattihenkilöt: 0,5 (oma henkilökunta) • Lähihoitajat: 0,5 (oma henkilökunta) • Hoiva-avustajat: 1 (oma henkilökunta) 		
1.2	<p>Henkilöstö</p> <p><u>Hallinnossa työskentelevä henkilöstö:</u> 1 (nimikkeet ja työtehtävät) Mavis Ayimaa, Palveluista vastaava henkilö</p> <p><u>Avustajien määrä:</u> 6 (Helsingissä työskentelevät)</p> <p><u>Onko työntekijöille/avustajille tehty työsopimukset?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Onko työntekijöille/avustajille järjestetty työterveyshuolto?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Onko asiakastyössä olevilla työntekijöillä käytössä henkilökortti?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Pystytkö tarjoamaan palvelua ruotsin kielellä?</u> <input type="checkbox"/> Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Käytättekö alihankkijoita?</u> <input type="checkbox"/> Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Onko työntekijöiltä tarkistettu rikosrekisteriote?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p>		

	<p>Tiedoksi: Palveluntuottajan tulee pyytää 1.1.2025 alkaen työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti kuuluu vammaispalvelulain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran. Alaikäisten osalta ensisijainen laki on laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741#Pidm46494958998816</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Kaikki osa-alueet kunnossa. Ohjeistettu palveluntuottajaa kevytyrittäjyydestä. Sosiaalihuollon palveluja ei kevytyrittäjänä voi tuottaa.</i></p>		
1.3	<p>Sijaiskäytännöt</p> <p><u>Mitä kautta saatte sijaisia?</u> Omia keikkalaisia, tarpeen mukaan vastuuhenkilö paikkaa</p> <p><u>Minkälaiset käytännöt ovat sijaisten hankkimisessa, jos tulee äkillinen peruutus?</u> Omia keikkalaisia käytetään/esihenkilö paikkaa tarvittaessa. Mikäli vuoro peruuntuu alle 24h ennen vuoron alkua, työntekijä saa normaalisti palkkaa.</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Yleensä vastuuhenkilö pyytää suoraan toista työntekijää sijaiseksi. Myös Whatsapp-ryhmä on olemassa. Vastuuhenkilö tietää, ettei asiakastietoja voi välittää Whatsapp-ryhmässä.</i></p>		
1.4	<p>Henkilökunnan ammattitaidon kehittäminen</p> <p><u>Miten avustajien ammatillista osaamista kehitetään?</u> Suurin osa avustajina toimivista henkilöstöstä ovat lähihoitajia tai alan opiskelijoita joten perus tietotaito löytyy jo pohjakoulutuksen kautta. Kunnollisella perehdytyksellä, erilaisilla koulutuksilla, kehityskeskusteluilla, tiimitapaamisilla ja jatkuvalla vuoropuhelulla pyritään kehittämään ammattitaitoa.</p> <p><u>Järjestetäänkö henkilöstölle koulutusta ja minkälaista?</u> (vastuuhenkilö, tiimivetoajat, koordinaattorit, avustajat) Erilaisia verkkokoulutuksia henkilöstön tarpeen mukaan. Yrityksen toimistotilassa pidetty hätäensiapu koulutus 19.3.2025</p> <p><u>Miten palveluntuottaja varmistaa avustajien riittävät ensiapuvalmiudet?</u> Yrityksen toimistotilassa pidetty hätäensiapu koulutus 19.3.2025, koulutuksen pitäjänä tk hyvinvointipalvelut oy. Koulutukseen osallistui 6 työntekijää.</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Hienoa, että ensiapukoulutuksesta on huolehdittu. Tietosuojakoulutus suunnitteilla.</i></p>		
1.5	<p>Kokouskäytännöt ja tiedonkulku</p> <p>Kuvaile henkilöstön kokouskäytäntöjä ja niiden sisältöjä:</p>		

	<p>Kokoonnumme toimistolla noin kerran kuussa/tarpeen mukaan, käymme asiakaspalautteita läpi, keskustelemme koulutustoiveista, yleisistä asioista, kirjaamme muistion ja jaamme tietoa eteenpäin poissaoleville.</p> <p><u>Minne kokousmuistiot tallennetaan?</u> Kokousmuistiot tallennetaan Nursebuddyn asiakastietojärjestelmän ”esihenkilön muistiinpanot ”välillehteen</p> <p><u>Miten avustajille tiedotetaan yhteisistä asioista?</u> Yhteisissä kokouksissa ja whatsapp ryhmässä. Whatsapp ryhmässä keskustellaan vain ja ainoastaan yleisistä asioista mainitsematta asiakkaiden henkilötietoja</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Hienoa, että kokouksia pidetään järjestelmällisesti ja niistä tehdään muistiot.</i></p>		
1.6	<p>Työilmapiiri ja työhyvinvointi</p> <p><u>Milloin olette selvittänyt viimeksi työilmapiiriä ja miten?</u> Viime vuoden loppuvaiheessa tehtiin tyytyväisyyskysely työntekijöille mutta siitä puuttui työilmapiiri osion selvittäminen. Lisätään se seuraavalla kerralla, kun kyselyä tehdään. Kyselyjä kerran vuodessa.</p> <p><u>Keskeiset tulokset ja mahdolliset toimenpiteet:</u> Tyytyväisyyskyselyn pohjalta voidaan todeta, että työntekijät viihtyvät Hoivailolla. Isona plussana omiin vuoroihin vaikuttamismahdollisuus, joustavat työajat ja esihenkilön tuki ongelmatilanteissa, Miinuksena työn epäsäännöllisyys ja palkan pienuus.</p> <p><u>Onko käytössänne työnohjausta?</u> <input type="checkbox"/> Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Miten työhyvinvointia tuetaan?</u> Työaikaseurannalla pyrin mittaamaan työn kuormittavuutta sekä jakamaan vuorot sen mukaan huomioiden avustajien toiveet.</p> <p>Hoivailon henkilöstöllä on käytössään ilmainen kuntosali ja kuntosali on ollut aktiivisessa käytössä.</p> <p>Pyrin olemaan helposti lähestyttävä esihenkilö, jolle voi aina avautua ja kertoa jos kokee ongelmia omassa jaksamisessa.</p> <p>Työntekijöillä on mahdollisuus lähestyä omaa työterveyshoitajaa tarpeen vaatiessa. Työterveyshoitajan yhteystiedot ovat kaikkien tiedossa. Hoivailolla on lakisääteinen työterveyshuolto sopimus Täsmä Terveys yrityksen kanssa.</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Vastuuhenkilö toi esille, että kielitaitoisten työntekijöiden saaminen on ollut haastavaa. Yrityksessä on hyvät käytännöt työhyvinvoinnin tukemiseen ja työtyytyväisyyttä kartoitetaan säännöllisesti.</i></p>		
1.7	<p>Perehdytys asiakastyöhön ja henkilökohtaiseen apuun</p> <p><u>Kuinka uuden avustajan/sijaisen perehdytys tapahtuu käytännössä?</u></p> <p>Hoivailolla on kirjallinen materiaali henkilökohtaisesta avusta, siitä miten asiakkaan kanssa saa tehdä ja mitä ei. Avustaja tutustuu kirjalliseen materiaaliin ja sen pohjalta</p>		

	<p>käydään vielä kasvokkain keskustelua ja selvitetään että avustaja on ymmärtänyt toimenkuvansa. Jokaisella uudella työntekijälle tehdään järjestelmällinen perehdytys-suunnitelma ja perehdytyksen ”check list”</p> <p>Nursebuddy asiakastietojärjestelmästä löytyy jokaiselle asiakkaalle tehty palvelusuunnitelma, josta selviää, miten toimitaan kunkin asiakkaan luona. Tämäkin osio käydään läpi perehdytyksessä.</p> <p>Kun uusi avustaja menee ensimmäistä kertaa asiakaskäynnille, hänen matkassa on yleensä kokeneempi avustaja ainakin vuoron alussa. Usein, palvelun vastuhenkilö, Mavis Ayimaa on mukana käynneillä.</p> <p><u>Perehdytyksen vastuujako:</u> Mavis Ayimaa, vastuuhenkilö toimii perehdytyksestä vastaavana</p> <p><u>Käytössä olevat perehdytysmateriaalit:</u> Hoivailon oma materiaali/Opas henkilökohtaiselle avustajalle Avustajan ABC moniste Henkilökohtaisen avun sääntökirja Materiaalit löytyvät perehdytyskansista</p> <p><u>Onko työntekijöiden/avustajien kanssa käsitelty Helsingin kaupungin henkilökohtaisen avun sääntökirjan osat?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Missä tilanteissa sääntökirjoja käsitellään työntekijöiden/avustajien kanssa?</u> Perehdytyksessä ja kokouksissa jos/kun sääntökirjaan tulee muutoksia</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti:</i> <i>Selvät ja hyvät käytännöt perehdyttämiseen. Käytössä myös perehdytysmateriaali.</i></p>		
1.8	<p>Toimitilat</p> <p><u>Onko käytössänne toimitiloja?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Toimitilojen kuvaus ja käyttötarkoitus:</u> Meillä on toimistotila, jossa pidetään henkilökunnan kokous sekä koulutukset noin keran kuukaudessa. Tilassa ei ole asiakaspalvelua eikä tila ole säännöllisesti avoinna. Toimistotilassa säilytettävät asiakastietoa sisältävät asiakirjat ovat kaksoislukituksen takana ja kiinteistössä on kulunvalvonta.</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti:</i> <i>Toimitilojen yhteydessä työntekijöiden käytössä oleva kuntosali.</i></p>		

2. Asiakastyö ja asiakkaan asema sekä oikeudet	1.	2.	3.
---	----	----	----

2.1	<p>Henkilökohtaisen avun palvelu</p> <p><u>Kuvaile henkilökohtaisen avun palvelun sisältöä:</u> Henkilökohtainen apu on vammaisen henkilön avustamista niissä toimissa, joita hän itse tekisi muttei vammansa vuoksi kykene. Parhaimmillaan avustaminen on vammaisen henkilön omien voimavarojen vahvistamista ja kuntouttavaa. Tarkoitus ei ole tehdä asiakkaan puolesta vaan auttaa asiakasta toteuttamaan itseään ja ja tukea asiakasta niissä toimissa/asioissa.</p> <p><u>Miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan?</u> Asiakkaan mielipiteitä, toiveita ja ajatuksia kunnioitetaan ja tuetaan asiakasta rikkomatta itsemääräämisoikeutta.</p> <p><u>Miten olette ohjeistanut avustajia rajoitustoimenpiteiden toteuttamisesta?</u> Lähtökohtana on, ettei rajoitteita käytetä vaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja keskustelun kautta pyritään löytämään turvallinen tapa toimia asiakkaan eduksi. Tarvittaessa otetaan yhteys vammaispalveluun, jos esim. asiakkaan henkilökohtaisen avun palvelutarve on muuttunut.</p> <p><u>Miten olette ohjeistanut avustajia kodin ulkopuolisesta asioimisesta ilman asiakasta?</u> Asioinneilla käydään yhdessä asiakkaan kanssa, jos mahdollista.</p> <p><u>Miten olette ohjeistanut avustajia asiakkaan rahan/pankkikortin/tunnuslukujen käytöstä?</u> Pankkikortteja ei oteta asiakkailta laisinkaan missään olosuhteessa. Käteisellä voidaan hoitaa asioinnit ja asiakkaalle annetaan aina kuitti sekä mahd.vaihtorahat.</p> <p><u>Miten olette ohjeistanut avustajia lääkkeiden antamisesta ja käsittelystä?</u> Lääkehoito ei kuulu avustajille, joten lääkkeitä ei saa jakaa/antaa asiakkaalle. Olen itse toiminut näkövammaisen asiakkaan ”silminä” kun asiakas on löytänyt kodin lattialta lääkepaketin ja kysellyt minulta mitä lääke on kyseessä.</p> <p><u>Onko asiakkaille nimetty oma avustaja/avustusrinki?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti:</i> <i>Keskusteltu tapaamisella, että kodin ulkopuolisilla asiointikäynneillä lähtökohtana on se, että avustaja ei yksin hoida asiakkaan kauppa-, pankki- tai apteekkikäyntejä, vaan avustaa asiakasta hoitamaan omia asioitaan.</i></p> <p><i>Ohjeistettu, että lääkehoidon osalta työntekijä voi avustaa asiakasta lääkkeen ottamisessa, jos asiakas itse pystyy lääkityksestään vastaamaan ja ohjaamaan avustajaa. Käytännöt on tärkeä kirjata asiakkaan suunnitelmaan, ja erityisesti se, että avustaja ei vastaa asiakkaan lääkehoidosta.</i></p>		
2.2	<p>Palvelun sisältö ja palvelusopimus</p> <p><u>Kuvaile uuden asiakkaan palvelun käynnistämisen vaiheet:</u> -Asiakas ottaa meihin yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse. -Otetaan asiakkaan osoitetiedot ylös. -Sovitaan tutustumiskäynti, jossa käydään yhdessä avustajan kanssa, jos mahdollista (aina ei onnistu), tapaamisella jutellaan asiakkaan kanssa palvelutarpeesta ja kerrotaan asiakkaalle, että pystymme auttamaan, kerron Hoivailosta yleisesti sekä minkälaisia avustajia meiltä löytyy.</p>		

	<p>-Asiakas voi tässä vaiheessa jäädä pohtimaan tai voidaan allekirjoittaa palvelusopimus.</p> <p><u>Kuka tekee ensikäynnin asiakkaan luokse ja laatii suunnitelman palvelun sisällöstä?</u> Palvelun vastuuhenkilö/Mavis Ayimaa</p> <p><u>Mitä tietoja asiakkaan suunnitelma sisältää?</u> -Hoivailon perustiedot ja vastuuhenkilön yhteystiedot -Asiakkaan perustiedot ja mahdolliset sairaudet/vammat, apuvälineet, yhteyshenkilön tiedot -Palvelun sisältö, ajat ja missä palvelua tuotetaan -avainten säilytys -Hinnat, maksuehdot ja palvelun peruutusehdot -Sopimuksen voimassaolo -Irtisanomisaika</p> <p><u>Kuka tekee palvelusopimuksen asiakkaalle?</u> Vastuuhenkilö Ayimaa Mavis</p> <p><u>Sisältääkö sopimus kuvauksen palveluntuottajan ja asiakkaan vastuista ja velvollisuuksista?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Sisältääkö sopimus tiedot sopimuksen muuttamisen ja irtisanomisen käytännöistä?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Sisältääkö sopimus voimassaoloajan?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Sisältääkö sopimus palveluntuottajan ja asiakkaan välisen yhteydenpidon tavat?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Missä tilanteissa ja kuinka usein asiakkaan palvelun sopimusta tai siihen liitettävää suunnitelmaa päivitetään?</u> Muutokset ja väliarviot tehdään aina tarpeen mukaan asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa parempaan/huonompaan suuntaan.</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Selkeät ja hyvät käytännöt asiakkaan palvelun käynnistämiseen.</i></p> <p><i>Ohjeistettu, että asiakkaiden suunnitelmaa tulee vähintään vuosittain päivittää. Sopimuksen kopio on annettu myös asiakkaalle.</i></p>		
2.3	<p>Palvelun tilauksen tekeminen</p> <p><u>Miten ja milloin asiakas voi tilata avustuskäynnin?</u> Vuoroista sovitaan kuukausi kerrallaan niin että on tietyt vakiopäivät ja ajat. Tämän lisäksi, asiakas voi aina soittamalla tai tekstiviestillä tilata lisääavustusta tarpeen mukaan. Asiakkaat tilaavat vuorot joko puhelimitse tai tekstiviestillä.</p> <p><u>Miten peruutustilanteissa toimitaan?</u> Asiakas ilmoittaa peruutuksesta palvelun vastuuhenkilölle 24h ennen suunniteltua alkua. Hoivailo ei ole vielä joutunut perumaan käyntejä. Jos joudutaan perumaan, soittamme asiakkaalle mahdollisimman pian ja yritetään järjestää korvaava vuoro pikaisesti.</p>		

	<p><u>Miten palvelutapahtumat kirjataan?</u> Avustajat kirjaavat Nursebuddy järjestelmään ja vastuuhenkilö kirjaa toteutuneet tunnit Palse.fi.-järjestelmään</p> <p><u>Kuka avustuskäyntejä seuraa ja miten niitä seurataan?</u> Avustajat kirjaavat itsensä "läsnäoleviksi" sillä hetkellä kun aloittavat vuorot ja vuoron päättyessä kuittaavat itsensä "ulos". Järjestelmän kautta vastuuhenkilö pystyy seuraamaan työaikojen toteutumista.</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti:</i> <i>Hyvä seurantajärjestelmä. Vastuuhenkilö pystyy seuraamaan työntekijän sisäänkirjautumisen.</i></p> <p><i>Tiedoksi: palveluntuottajalla on mahdollisuus laskuttaa koko ajasta, jonka asiakas on varannut, vaikka asiakas lopettaisikin työn aikaisemmin.</i></p>			
--	--	--	--	--

3.	Omavalvonta	1.	2.	3.
3.1	<p>Omavalvontasuunnitelma</p> <p><u>Milloin omavalvontasuunnitelma on päivitetty?</u> 4.3.2025</p> <p><u>Kenet on nimetty omavalvonnan vastuuhenkilöksi?</u> Mavis Ayimaa</p> <p><u>Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman päivittämiseen?</u> Mavis Ayimaa ja henkilöstö</p> <p><u>Onko omavalvontasuunnitelma tehty Valviran omavalvontamääräyksen mukaisesti?</u> https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/50504 <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisessa verkossa.</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Miten omavalvontasuunnitelmaa hyödynnetään henkilökohtaisen avun palvelussa?</u> Omavalvontasuunnitelma toimii osana perehdytystä ja se löytyy yrityksen perehdytyskansiosta. Suunnitelman sisältöä on käsitelty henkilöstön kanssa.</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti:</i> <i>Päivitetty ja omavalvontamääräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma löytyy yrityksen verkkosivuilta. https://hoivailo.fi/wp-content/uploads/2025/03/Omavalvontasuunnitelma-3_2025-1.pdf</i></p> <p><i>Omavalvontasuunnitelma on ajantasainen, selkeä ja erittäin hyvin tehty, hienoa!!</i></p> <p><i>Omavalvontasuunnitelman mukaan kehitettävät osa-alueet helmi-kesäkuu 2025 ovat seuraavat:</i></p> <p><i>1. Työntekijöiden kirjaamisen haasteet -ratkaisuna lisäkoulutus nursebuddy asiakastietojärjestelmään</i></p>			

	<p>2. Asiakastyytyväisyyttä mittaava kyselyn kehittäminen ja automatisointi niin että olisi säännöllisesti ja oikea-aikaisesti oikeanlaista dataa asiakastyytyväisyydestä -laaditaan uusi kyselylomake -tehdään yhteistyötä digimarkkinointi firman kanssa, jotta asiakkaat saavat vastattua kyselyihin verkossa, oikea-aikaisesti ja anonyymisti</p>			
3.2	<p>Ilmoitusvelvollisuus</p> <p><u>Miten sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain mukainen ilmoitusvelvollisuus on käsitelty työntekijöiden kanssa?</u> Ilmoitusvelvollisuus on käsitelty henkilöstön yhteisessä tapaamisessa ja menettelyohjeet ovat kaikkien tiedossa.</p> <p><u>Onko omavalvontasuunnitelmassa kuvattu ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu hyvin ja asianmukaisesti ilmoitusvelvollisuus.</i></p>			
3.3	<p>Asiakastyytyväisyyskyselyt ja palautteen kerääminen</p> <p><u>Toteutatteko säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyjä?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Kuinka usein?</u> Vuosittain</p> <p><u>Kuvaillkaa tyytyväisyyskyselyn viimeisimmät tulokset ja toimenpiteet näiden osalta:</u> Vastauksia tuli vain yhdeltä henkilöltä ja sen perusteella, asiakas on ollut tyytyväinen palvelun laatuun. Ainut miinus oli avustajan kielitaidon puute. Tähän on reagoitu niin että suullisen kielitestauksen lisäksi, uusilta työntekijöiltä testataan kielitaidon riittävyys myös kirjallisesti.</p> <p><u>Miten muuten yksikössänne kerätään palautetta?</u> Suullisesti joka käynnillä (monesti asiakkaat antavat palautetta pyytämättä) ja kirjallisesti postitse vuoden välein.</p> <p><u>Miten palautteet käsitellään?</u> Palautteet käsitellään yhteisissä tiimikokouksissa ja jos asialla kiire, puhelimitse yksilökeskustelemalla.</p> <p><u>Millaista palautetta olette saaneet viimeisen 12kk aikana?</u> (asiakkailta, omaisilta, yhteistyökumppaneilta) Rusut: tutut avustajat, ei suurta vaihtuvuutta, vuorot toteutuvat suunnitelmien mukaisesti, asiakaspalveluun saa helposti ja nopeasti yhteyttä Risut: Yhden avustajan kohdalla, kielitaito ei ole ollut riittävä</p> <p><u>Kanteluiden määrä 12kk aikana:</u> 0 <u>Muistutusten määrä 12kk aikana:</u> - 0</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Laadunvalvonta ei ole saanut Spro-ilmoituksia ja palautteita palveluntuottajasta viimeisen 12 kk aikana.</i></p>			

4.	Turvallisuus	1.	2.	3.
4.1	<p>Vaara- ja uhkatilanteet</p> <p><u>Onko työntekijöille tehty kirjalliset turvallisuusohjeet uhka- ja vaaratilanteiden varalle?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Miten olette ohjeistanut avustajia, jos asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti tai uhkailee?</u> Avustaja saa lähteä pois uhkaavasta tilanteesta ja sen jälkeen ilmoittaa vastuuhenkilölle. Tilanne kirjataan asiakastietojärjestelmään riskienhallinta kenttään. Tilannetta käydään läpi avustajan kanssa ja koko tiimissä.</p> <p><u>Säilyttävätkö avustajat itsellään asiakkaiden kodin avaimia?</u> <input type="checkbox"/> Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Onko avainten luovutuksesta tehty kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Asiakkaiden avaimia ei oteta säilytykseen Mikäli asiakkaan avaimia otetaan säilytetykseen, avaimet säilytetään lukollisessa kaapissa toimistolla ja avustaja hakee avaimen juurin ennen työvuoron alkamista ja palauttaa vuoron jälkeen toimistolle.</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Hyvä, että yrityksessä on kirjalliset ohjeet uhka- ja vaaratilanteisiin. Asiakastyössä ei ole vastuuhenkilön mukaan tapahtunut erityisiä uhka- tai vaaratilanteita.</i></p>			
4.2	<p>Hygieniäkäytännöt</p> <p><u>Miten työntekijöille on ohjeistettu hygieniäkäytännöistä?</u> Hygieniäkäytännöt käydään läpi osana perehdytystä. Hoivailolla on olemassa hygieniäkansio. Avustajat kuittaavat omalla nimellään, että ovat tutustuneet ohjeisiin.</p> <p><u>Mitä kuuluu avustajan suojavälineisiin?</u> Käsidesi, kertakäyttö suojakäsineet, kertakäyttösuusuoja, kertakäyttö suihkuessa ja kumisaappaat suihkuavustuksessa.</p> <p><u>Miten/mistä avustajat saavat itselleen suojavälineet?</u> Yrityksen toimistotilasta löytyy/avustajat voivat hakea toimistosta sovittuna ajankohdana</p>			
4.3	<p>Tietosuoja</p> <p><u>Kuinka asiakkaiden henkilötietojen käsittely tapahtuu?</u> Asiakkaiden henkilötietoja käsitellään tietoturvallisesti Rekisterinpitäjän roolissa Nursebuddy-asiakastietojärjestelmässä ja Rekisterinkäsittelijän roolissa Palse.fi järjestelmässä</p> <p><u>Ketkä käsittelevät asiakastietoja?</u> Nursebuddyssä käsittelijöinä yrityksen vastuuhenkilö ja työntekijät. Palse.fi:ssä käsittelijänä yrityksen vastuuhenkilö Mavis Ayimaa</p>			

<p><u>Onko käytössä toiminnanohjaus- ja/tai asiakastietojärjestelmä?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Mikä/mitkä? Nursebuddy</u></p> <p><u>Onko asiakastietojärjestelmä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisterissä?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Säilyttääkö palveluntuottaja paperisia asiakastietoja?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä, missä <input type="checkbox"/> Ei Osana jatkuvuus- ja valmiussuunnitelmaa, säilytämme paperisia asiakastietoja yrityksen toimistotilassa kaksoislukituksen takana.</p> <p><u>Onko asiakkaiden kanssa käsitelty tietosuoja-asioita?</u> <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p><u>Miten/milloin?</u> Palvelusopimuksen yhteydessä keskustellaan asiakkaan kanssa tietoturvasta ja siitä että tietojen muuttuessa, tietojen päivittäminen olisi hyvä tehdä puhelimitse (ei sähköpostiviestillä) tai tapaamisen yhteydessä otetaan uudet tiedot ylös.</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Vastuuhenkilö kertoi, että henkilökohtaisen avun osalta tuntuu, että asiakaskäynneistä kirjaaminen ei ole laadukasta. Kerrottu, että Helsingin vammaispalvelut ei edellytä henkilökohtaisen avun osalta kirjaamista. Jos kirjataan, kannattaa kirjata tehdyt työtehtävät ja mahdolliset poikkeavat tilanteet.</i></p>	
---	--

5.	Onnistumiset ja kehittämiskohteet
5.1	<p><u>Kuvaillaa missä asioissa henkilökohtaisen avun palvelunne on mielestänne onnistunut viimeisen 12kk aikana?</u> -Pystytty toteuttamaan kaikki tarvittavat avustukset -Asiakkaat saaneet helposti yhteyden meihin -Pystytty järjestämään tutut avustajat ilman suurta vaihtuvuutta -Palvelun laatu ollut hyvällä tasolla</p> <p><u>Henkilökohtaisen avun palvelunne kehittämiskohteet ja suunnitelmat niiden toteuttamiseksi:</u> -Enemmän koulutuksia henkilöstölle suunnitteella (mm. tietoturva ja tietosuoja-asiat) -Työilmapiirin selvittäminen työntekijöiden tyytyväisyyskyselyssä joulukuu 2025 -Palvelun vastuuhenkilö on suorittamassa ”henkilöstöjohtaminen sote-alalla” ammattitutkintoa jotta pystyy parantamaan ja kehittämään palvelua sekä tukemaan työntekijöiden jaksamista ja hyvinvointia. Koulutus tapahtuu 2-8.2025 välisellä ajalla.</p> <p><i>Vammaispalvelujen laadunvalvonnan kommentti: Palveluntuottajan kaikki dokumentit ja osaaminen ovat ajan tasalla ja asiat mallillaan.</i></p>

Ohje dokumenttien päivittämisestä Palse.fi-portaaliin:

Päivitettyt dokumentit tulee Palse.fi-portaalissa tallentaa hakemukset välilehdelle.

Vanha dokumentti tulee ensin poistaa ja uusi ladata tilalle. Lisäksi muutokset tulee päivittää.

Jos dokumentit päivittää pelkästään asiakirjaosioon, ne näkyvät vain palveluntuottajalle.

Polyconin asiakastuki: <https://www.polycon.fi/ohjeet-tuki/>

[Ohje palveluntuottaja: yrityksen asiakirjahallinta – Polycon](#)

Vammaispalvelujen järjestämisen yksikkö tiedottaa:

Palveluntuottajan on tiedotettava Helsingin kaupunkia sekä asiakkaita toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen.

Suosittelavia linkkejä:

- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)
- [Soteri-rekisteri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille | Valvira](#)
- [Hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omavalvonta | Valvira](#)
- [Mallipohja omavalvontasuunnitelman laatimisen ja päivittämisen tueksi - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus \(asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi\)](#)
- [Itsemääräämisoikeus | Valvira](#)
- [Vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus sosiaalihuollon palveluissa | Valvira](#)
- [Väkivallan uhka - Tyosuojelu.fi - Tyosuojeluhallinto](#)
- [Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#)
- <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/astori-rekisteri>
- [Mitä henkilökohtainen apu on? - Heta-liitto ry](#)
- [AVUSTAJAN ABC.pdf \(yhdistysavain.fi\)](#)
- [Palvelu - Palse.fi](#)