



OMAVALVONTA- SUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	1
1.1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2. Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
2. Asiakasturvallisuus	4
2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2. Vastuu palveluiden laadusta	5
2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet	5
2.4. Muistutusten käsittely	7
2.5. Henkilöstö.....	7
2.6. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	8
2.7. Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi	8
2.8. Toimitilat ja välineet	8
2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	8
2.10. Lääkehoitosuunnitelma	10
2.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	10
2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	10
3. Omavalvonnan riskienhallinta	11
3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	11
3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.	11
3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	12
3.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	12
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	12



1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Nimi: JAG Assistans Ab

Katuosoite: Keskuskatu 100

Postinumero: 10300

Postitoimipaikka: Karjaa

Puhelin: 045 641 9907 (henkilöstöpäällikkö) tai 040 580 7339 (palveluvastaava)

Sähköposti: info@jagassistans.fi

Toimitusjohtaja: Ina Ahlberg p. 045 610 2521, ina.ahlberg@jagassistans.fi

Palveluvastaava: Sofia Sjöblad (vanhempainvapaalla 6.3.2024 alkaen, sijainen Tuula Malmi-Suominen), p. 040 580 7339, palveluvastaava@jagassistans.fi

JAG Assistans Ab tarjoaa toimintarajoitteisille tai kehitysvammaisille henkilöille henkilökohtaista apua ja erityistä tukea sekä omaishoidon vapaiden järjestämistä kotiin ja henkilökohtaista päivätoimintaa henkilökohtaisten avustajien palvelulla. SOTERIn rekisteröintipäätös kyseisistä palveluista 13.11.2024. Uuden vammaispalvelulain mukaisista palveluista palvelutuotanto käynnistetään erityisen osallisuuden tuen ja lyhytaikaisen huolenpidon palveluissa sekä yksittäisen hyvinvointialueen osalta vammaisen ammatillisen tukihenkilön palvelussa.

Palvelua tuotetaan neljässä palvelupisteessä: Karjaa Keskuskatu 100, 10300 Karjaa, Vaasa Korsholmanpuistikko 16 A 3, 65100 Vaasa, Helsinki Kalevankatu 18, 00100 Helsinki sekä Ahvenanmaa Ålandsvägen 26, as. 2, 22100 Maarianhamina.

JAG Assistans Ab:n Karjaan palvelupisteestä tarjotaan asiakkaille henkilökohtaista apua sekä omaishoidon vapaiden järjestämistä kotiin ja henkilökohtaista päivätoimintaa henkilökohtaisten avustajien palvelulla. Uusista vammaispalvelulain mukaisista palveluista tarjotaan erityisen osallisuuden tukea ja lyhytaikaista huolenpitoa. Länsi-Uudellamaalla tarjotaan myös vammaispalvelun ammatillista tukihenkilöpalvelua. Palvelupisteestä järjestetään palvelua Länsi-Uudenmaan kuntien (pois lukien Espoo) sekä Varsinais-Suomen ja Satakunnan hyvinvointialueiden kuntien asiakkaille.

Karjaan palvelupisteen henkilökohtaisen avun ja omaishoidontuen vapaiden järjestämisen vastuuhenkilö on palveluvastaava Tuula Malmi-Suominen p. 040 580 7339, palveluvastaava@jagassistans.fi. Päivätoiminnan, erityisen osallisuuden tuen ja vammaispalvelun ammatillisen tukihenkilön palveluissa vastuuhenkilönä toimii Jaana Pinola p. 040 196 5090, jaana.pinola@jagassistans.fi.

JAG Assistans Ab:n Vaasan palvelupisteestä tarjotaan asiakkaille henkilökohtaista apua ja päivätoiminnan järjestämistä henkilökohtaisten avustajien turvin. Vuonna 2025 tavoitteena on käynnistää myös erityisen osallisuuden tuen palvelu. Vaasan palvelupisteestä järjestetään palvelua Pohjanmaan ja Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueiden kuntien asiakkaille.

Vaasan palvelupisteen henkilökohtaisen avun vastuuhenkilöinä toimivat palveluneuvojat Pamela Westerlund p.040 141 8050 pamela.westerlund@jagassistans.fi ja Anna Lund



p. 040 580 4081 anna.lund@jagassistans.fi. Päivätoiminnan ja erityisen osallisuuden tuen vastuuhenkilönä toimii Jaana Pinola p. 040 196 5090, jaana.pinola@jagassistans.fi.

JAG Assistans Ab:n Helsingin palvelupisteestä tarjotaan asiakkaille henkilökohtaisen apua sekä omaishoidon vapaiden järjestämistä kotiin, henkilökohtaista päivätoimintaa henkilökohtaisten avustajien palvelulla, lyhytaikaista huolenpitoa sekä erityisen osallisuuden tukea. Palvelupisteestä järjestetään palvelua Helsingin ja Espoon sekä Itä-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan, Vantaa-Keravan, Kymenlaakson ja Pirkanmaan hyvinvointialueiden ja Keski-Suomen kuntien asiakkaita.

Helsingin palvelupisteen henkilökohtaisen avun järjestämisen vastuuhenkilönä toimii palveluneuvoja Fanny Väärä p. 040 648 7747, fanny.vaara@jagassistans.fi. Omaishoidontuen vapaiden järjestämisen, lyhytaikaisen huolenpidon ja henkilökohtaisen päivätoiminnan vastuuhenkilönä toimii ohjaaja Alice Ahlfors p. 040 809 6292, alice.ahlfors@jagassistans.fi. Erityisen osallisuuden tuen vastuuhenkilönä toimii toiminnanjohtaja Jaana Pinola p. 040 196 5090, jaana.pinola@jagassistans.fi.

JAG Assistans Ab:n Ahvenanmaan palvelupisteestä tarjotaan asiakkaille henkilökohtaista apua ja päivätoiminnan palvelun järjestämistä henkilökohtaisten avustajien turvin. Palvelupisteestä järjestetään palvelua Ahvenanmaan asiakkaille.

Ahvenanmaan palveluiden vastuuhenkilönä toimivat palveluneuvoja Elin Eriksson p. 0401284439, elin.eriksson@jagassistans.fi ja palveluneuvoja Tommy Ulfsberg p. 040 5409453 tommy.ulfsberg@jagassistans.fi.

1.2. Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

JAG Assistans Ab:n toiminnan tarkoituksena on tarjota toimintarajoitteisille tai kehitysvammaisille henkilöille henkilökohtaista apua sekä omaishoidon vapaiden, päivätoiminnan ja tuetun asumisen palvelun järjestämistä henkilökohtaisten avustajien turvin. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa edellä mainitut JAG Assistans Ab:n tuottamat palvelut.

Henkilökohtaista apua tuotetaan vammaispalvelulain mukaisesti. Lisäksi henkilökohtaisen avun palvelulla toteutetaan asiakkaille henkilökohtaista päivätoimintaa.

Henkilökohtainen apu on inhimillinen keino kompensoida eri toimintarajoitteiden tuomia haittoja. Oli kyseessä sitten esimerkiksi liikuntarajoite, näkö- tai kuulovamma tai vaikkapa kehitysvamma, henkilökohtainen avustaja voi olla läsnä ja tukena vuorokauden eri aikoina.

Vammaispalvelulain mukaan henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella, vammaispalvelulain mukaisesti (Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675 9§)

Erityisen osallisuuden tuen palvelun tarkoitus on turvata vammaisen henkilön oikeus osallistua ja päästä osalliseksi sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa ja vapaa-ajan toiminnassa myös silloin, kun hän ei kykene itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaistamaan tahtoaan avun sisällöstä tai kun henkilökohtainen apu ei ole hänelle sopiva palvelu (Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675 12§)



Omaishoidon vapaan järjestämistä kotiin toteutetaan hyvinvointialueiden henkilöstöä koskevien vaatimusten mukaisesti sekä asiakkaiden tarpeita vastaavasti.

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme vuorokautta kalenterikuukautta kohti, jos hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympäri-vuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. (Laki omaishoidontuesta 2.12.2005/937 § 4)

Lyhytaikainen huolenpidon palvelun tarkoitus on turvata vammaisen henkilön lyhytaikainen avun ja tuen saaminen, jotta vammaisesta henkilöstä huolehtivat läheiset voivat hoitaa omaan elämäänsä liittyvät velvoitteet ja huolehtia hyvinvoinnistaan (Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675 24§)

Päivätoimintaa tuotetaan Meidät mestoille! -toimintamallilla, joka on yksilöllistä päivätoimintaa henkilökohtaisen avustajan palvelulla. Sen järjestäminen toteutetaan samalla toiminta-ajatuksella ja periaatteilla kuin henkilökohtaisen avun palvelu. Toimintaa koordinoi ohjaaja, jolla on sosiaalialan koulutus.

”Meidät mestoille!” auttaa luomaan päivätoimintaa henkilöille, jotka toivovat/tarvitsevat vaihtoehtoa ryhmämuotoiselle päivätoiminnalle. Toiminnan tavoitteena ei ole siirtyminen tavallisille työmarkkinoille, vaan tarjota vaikeavammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille mahdollisuus yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja osallisuuteen työyhteisössä, kunkin omien valmiuksien ja toiveiden perusteella.

Räätälöity henkilökohtainen päivätoiminta perustuu jokaisen osallistujan omiin toivomuksiin, intresseihin, vahvuuksiin, valmiuksiin ja jaksamiseen. Päivätoiminta tapahtuu esimerkiksi paikallisessa liikuntapuistossa, kirjastossa, kahvilassa, eli muualla kuin perinteisissä päivätoimintakeskuksissa.

Päivätoiminnan tarkoitus on tukea vammaisen henkilön sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä toimintakykyä ja omia vahvuuksia (Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675 § 25).

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

JAG Assistans Ab toimii Suomessa voittoa tavoittelemattomana yrityksenä, jolla on vankka usko jokaisen ihmisen itsemääräämisoikeuteen. Työmme lähtee aina asiakkaan tarpeista ja toiveista.

JAGin aatteellisena perustana on kaikkien ihmisten yhdenvertaisuus. Mielestämme jokaisella ihmisellä on kyky ja tahto itse päättää omista asioistaan. Tähän saatetaan kuitenkin tarvita ympäristön tuki sekä sopivat apuvälineet kommunikointia varten.

Tärkein toimintaperiaattemme on ihmisen oma itsemääräämisoikeus – toimintamme lähtökohtana on aina asiakkaan näkemys omista tarpeistaan. Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle mahdollisuus kokea osallisuutta ja yhteisöllisyyttä turvallisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä edesauttaa jokaisen mahdollisuutta asua kotona mahdollisimman pitkään.

Kaikki avustajamme avustavat henkilökohtaisesti avustettavaa ja saavat juuri omalle asiakkaalleen tarvittavan perehdytyksen yllä olevien periaatteiden mukaisesti.

JAG Assistans Ab tuottaa palveluita hyvinvointialueiden asiakkailleen myöntämänä ostopalveluna tai palvelusetelinä sekä sopimuksen perusteella suoraan asiakkaille.



Henkilökohtaisen avun asiakkaana on noin 250 henkilöä, omaishoidontuen vapaiden järjestämisen piirissä noin 18 henkilöä, päivätoiminnassa noin 20 henkilöä ja tuetun asumisen palvelussa kolme henkilöä.

Tuotamme palveluita Helsingin, Itä-Uudenmaan, Keski-Pohjanmaan, Keski-Uudenmaan, Kymenlaakson, Länsi-Uudenmaan, Pirkanmaan, Pohjanmaan, Satakunnan, Vantaa-Keravan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla.

2. Asiakasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

JAG Assistans Ab:n ensisijainen tehtävä on rekrytoida ja palkata avustajia asiakkaillemme. Tarjoamme opastusta ja koulutuksia avustajillemme ja ohjaamme asiakkaitamme käytännön kysymyksissä. JAG-yhdistys ja JAG Assistans Ab tekee työtä sen eteen, että jäsenellä olisi hyvä elämä ja avustettavalla olisi:

- Tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta (Jämlikhet), Avustusta (Assistans), Yhteisöllisyyttä (Gemenskap) (JAG)
- Paras mahdollinen ja sopiva avustus kaikissa elämäntilanteissa, jolloin ihmisarvon kunnioitus ja loukkaamattomuus olisi keskiössä
- Mahdollisuus elää omilla ehdoilla yhdessä perheen kanssa kuten muut yhteiskunnassa, ja nauttia eri elämyksistä ja kokemuksista turvallisella tavalla.
- Kaikin tavoin mahdollisuus kehittää fyysistä ja psyykkistä terveyttä ja että myös muut tarpeet ja intressit tulisivat riittävällä tavalla huomioiduksi.

JAGin palveluneuvoja tapaa aina ensin avustettavan ja hänen läheisen ennen työn alkamista tarvittaessa hyvinvointialueen työntekijän kanssa. Tässä yhteydessä käydään läpi avustettavan tarpeet ja mahdolliset riskit. Työn alkaessa on tärkeää, että avustaja tietää avustettavan mahdolliset diagnoosit ja käyttäytymismallit

Asiakkaat sekä avustajat ja läheiset saavat aina asiakkuuden alussa perehdytyksen, kuinka toimia eri tilanteissa. Kaikki avustajat käyvät perehdytyskurssin, joka löytyy nettisivuiltamme suomeksi sekä ruotsiksi. Avustajien koulutuksiin kuuluu säännöllisesti järjestettävät ensiapukurssit sekä tarvittaessa järjestettävät koulutukset apuvälineistä sekä hoidollisista asioista, jotka eivät vaadi sote-alan koulutusta työpaikalla.

Avustettavat ja avustajat saavat koulutusta tarvittaessa, jotta mahdolliset riskit minimoitaisiin. Pyrimme käymään läpi mahdolliset riskitilanteet asiakkuuden ja työsuhteen alussa ja näin ollen minimoida riskitilanteet. Koulutus- ja perehdytystarpeiden arviointi on jatkuva prosessi ja koulutustarjontaa muokkautuu em. arvioinnin perusteella.

Tiiviillä ja avoimella yhteistyöllä JAGin henkilöstön, avustettavan, avustuskoordinaattorin ja avustajien kanssa kriittisiä tilanteita voidaan tunnistaa ja ennaltaehkäistä.

Asiakasturvallisuus JAG Assistansissa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi ei vaarannu. Toiminnan päämäärä on taata asiakkaiden ja potilaiden turvallinen ja laadukas palvelu. Turvallisuus syntyy yhteistyössä asiakkaiden ja heidän lähteistensä kanssa.

Mikäli avustajilla tai asiakkailla tai heidän läheisillään herää huoli JAGin tuottamasta sosiaalipalveluiden laadusta, on heitä ohjeistettu olemaan yhteydessä ensisijaisesti avustuksen



saajan palvelupisteen vastuuhenkilöön ja/tai palveluyksikön palveluvastaavaan puhelimitse tai sähköpostitse. Verkkosivuiltamme löytyy myös yhteydenottolomake, jonka kautta on mahdollista tehdä nimettömän ilmoituksen. Teemme jatkuvasti työtä, jotta kynnyksen yhteydenottoon olisi alhainen.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

JAG Assistans Ab:n palveluiden laadullisista edellytyksistä vastaavat palveluyksikön palveluvastaava, toiminnanjohtaja ja palvelupisteissä toimivat palveluneuvojat, jotka ovat palvelupisteiden vastuuhenkilöitä.

Palveluvastaavat, palveluneuvojat, päivätoiminnanjohtaja ja ohjaajat tekevät tiivistä yhteistyötä palvelun takaamiseksi niin asiakkaan ja hänen läheistensä kuin avustajien kanssa. Palvelun laadullisia kysymyksiä käsitellään säännöllisissä viikkotapaamisissa.

Palveluvastaavalla, päivätoiminnanjohtajalla sekä palveluiden/palvelupisteiden vastuuhenkilöinä toimivilla palveluneuvojilla on toiminnan edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito toteuttaa palvelua laadukkaasti, turvallisesti ja asianmukaisesti.

Palvelun laatua seurataan ja toimintaa kehitetään yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja läheisten sekä hyvinvointialueiden henkilöstön kanssa.

2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakas saa päätöksen palvelun myöntämisestä hyvinvointialueelta. Tällöin hyvinvointialue on tehnyt sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin tuen tarpeesta. Hyvinvointialueen työntekijä tai asiakas/asiakkaan omainen on yhteydessä meihin palvelun käynnistämiseksi. Tapaamme asiakkaan ja arvioimme yhdessä hänen tai hänen edunvalvojansa kanssa tarpeista, toiveista ja tavasta toteuttaa henkilökohtaista avustusta. Asiakas valitsee aina itse avustajansa. Avustettava päättää itse koska, miten, missä ja milloin avustus tapahtuu. Avustettavan itsemääräämisoikeus on keskeinen ajatus JAGin toiminnassa.

Palvelun alkaessa teemme asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa eritellään asiakkaalle myönnetyn palvelun sisältö sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Avustaja saa kaikki ohjeet avustettavalta taikka muulta läheiseltä. Isommissa avustuksissa asiakkaalle on nimetty avustaja tai avustettavan läheinen, joka toimii avustuskoordinaattorina. Avustuskoordinaattorin tehtävänä on ohjeistaa avustajia, koordinoita työvuorolistoja ja työtehtäviä. Ohjeet avustajalle rakennetaan yhteistyössä avustettavan kanssa ja jokainen avustaja tutustuu niihin työn alkaessa.

JAG Assistans Ab:n avustus perustuu täysin avustettavan toiveisiin. Avustus perustuu siihen, miten avustettava vastaa seuraaviin kysymyksiin:

- Kuka avustaa minua?
- Koska minä tarvitsen apua?
- Missä haluan viettää aikani?
- Mitä me teemme?
- Kuinka liikumme?

JAG Assistans Ab tuottaa palveluita henkilökohtaisten avustajien ja tarvittaessa sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön avulla. Palvelu toteutetaan aina asiakkaan kotona tai hänen lähiympäristössään. Tästä syystä rajoitustoimenpiteitä ei tarvita. Avustus tapahtuu



silloin kun asiakkaalla on siihen tarve, ruokailut silloin kuin asiakas on nälkäinen, asiakas saa käyttää puhelinta ja nettiä koska hän itse haluaa. Avustajan työ on toteuttaa arjen askareissa se mitä asiakas olisi tehnyt itse ilman rajoitteitaan.

JAG Assistan sin henkilöstö on perehdytyksessä ohjeistettu toimimaan potilas- ja sosiaalihuollon valvonnasta annetun lain 29§:n mukaisesti, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia.

Ilmoitus on ohjattu tekemään ensisijaisesti palvelupisteen vastuuhenkilölle tai palveluyksikön palveluvastaavalle.

Ilmoitusvelvollisuuden toteutuminen edellyttää avoimen toiminta- ja johtamiskulttuurin kehittämistä niin, että turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri rohkaisee työntekijöitä rohkeasti kehittämään omaa työtään ja palvelujen laatua asiakasturvallisiksi. Päämäärämme on luoda hyvä ympäristö kaikille osapuolille, jotta luotettava ja avoin keskustelu on mahdollista. Eri toimijoiden yhteistyöllä varmistamme myös, ettei ilmoituksen tehneeseen kohdisteta kenenkään osapuolen taholta vastatoimia.

Vastaanotetut ilmoitukset käsitellään ensisijaisesti kaikkien osapuolten kesken ja havaittu epäkohta pyritään korjaamaan välittömästi. Varmistamme että kaikki osapuolet ovat tietoisia sovitusta asioista, mikäli yksittäinen tapaus edellyttää tiettyjä muutoksia työskentelytavoissa.

Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat asiakkaita, omaisia ja henkilökuntaa asiakkaan kohteluun, osallistumiseen ja oikeusturvaan liittyvissä asioissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava ja hän voi toimia myös sovitteluvassa roolissa. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavat neuvovat asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia etukäteen sosiaaliasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Hyvinvointialueiden, joissa tuotamme palvelua, sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaava p. 029 151 5838, sähköposti sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta p. 09 310 43355 (ma-to klo 9–11) sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaalivastaava p.02 313 2399 (ma-pe klo 10–12 ja 13–15), sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 02 627 6078, potilasasiavastaava@sata.fi

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava p. 040 507 9303 (ma-pe klo 8–14), sosiaaliasiavastaava@ovph.fi

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 0444 723 2309



Vantaa-Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat p. 09 41910230 (ma, ti klo 12–15 ja ke, to klo 9–11), sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat p. 040 8074756 ja 040 8074755, sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p.040 514 2535, hanna.collan@itauusimaa.fi

Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 040 728 7313.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava p. 040 5045249.

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava p. 044 265 1080 (ma-to klo 9-11), sosiaalivastaava@hyvaks.fi. Muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Tapaminen sovitaan etukäteen.

JAG Assistansin henkilöstö neuvoo tarvittaessa asiakasta yhteydenoton saamisessa.

2.4. Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluvastaavalle tai palvelunjärjestäjälle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

JAG Assistansissa muistutus osoitetaan palveluyksikön palveluvastaavalle p. 040 580 7339, palveluvastaava@jagassistans.fi.

Palveluvastaava käsittelee asian yhteistyössä muiden vastuuhenkilöiden kanssa. Asiakkaalle annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

2.5. Henkilöstö

JAG Assistansin henkilöstö koostuu hallinnon henkilöstöstä: toimitusjohtaja, lakimies, palveluvastaava, henkilöstöpäällikkö, toiminnanjohtaja (päivätoiminta), IT-vastaava, tiedottaja, talouspäällikkö, kirjanpitäjä, back-office, palveluneuvojat (x5) ja ohjaaja. Vastuuhenkilöiltä vaaditaan soveltuva ylempi- tai alempi korkeakoulututkinto tai ammattitutkinto sekä riittävä osaaminen ja työkokemus vastuuhenkilön tehtävien hoitamiseen. Asiakastyötä tekeviä henkilökohtaisia avustajia on noin 500 ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä noin 10, joista suurin osa tekee tuntitöitä.

Henkilökohtaiselle avustajalle ei ole koulutusvaatimuksia, joten hakemusten ja haastattelujen perusteella arvioidaan henkilön riittävä osaaminen ja tarvittava kielitaito. Henkilökohtaisten avustajien määrä riippuu asiakkaan tarpeista, joten tilanne vaihtelee asiakaskohtaisesti. Rekrytoinnit ja työntekijöiden pätevyydet perustuu avustettavien tarpeisiin. Avustajien koulutustausta vaihtelee; löytyy sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, toisen asteen sekä alemman että ylemmän korkeakoulututkinnon omaavia, lähihoitajia, hoivaavustajia sekä henkilöitä ilman koulutusta.



Mikäli palvelun tuottamisen vaatimuksena ja/tai asiakkaan tarve sitä vaatii, työntekijöinä toimivat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt, jolloin tarkistetaan henkilön ammattioikeus rekisteristä.

Katsomme aina asiakastyötä tekevien työntekijöiden rikosrekisteritiedot, jos avustus on lasten tai yli 65-vuotiaiden kanssa ja yhdessä asiakkaan kanssa teemme päätökset.

1.1.2025 alkaen rikosrekisteritiedot tarkistetaan kaikkien asiakasryhmiemme kanssa työskenteleviltä. Otamme myös tarpeen mukaan yhteyttä suosittelijoihin.

2.6. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

JAG Assistansin asiakkaat valitsevat aina itse avustajansa ja heidän varahenkilönsä. Yhdellä avustettavalla on aina nimetyt avustajat ja nimetyt sijaisavustajat.

JAGin periaatteisiin kuuluu, että avustettava aina hyväksyy myös sijaisavustajan.

Rekrytoimme sijaisia niille avustettaville, joille tämä on tarpeen ja rakennamme heidän ympärilleen turvalliset järjestelyt, mikäli vakioavustaja sairastuu.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinaatio

JAG Assistans Ab tuottaa hyvinvointialueiden asiakkaille myöntämää henkilökohtaista apua sekä omaishoidon vapaiden järjestämistä kotiin ja päivätoimintaa henkilökohtaisten avustajien toteuttamana tai henkilökohtaista apua sopimuksen mukaan suoraan asiakkaalle. Hyvinvointialueiden myöntäessä asiakkaalle palvelua, asiakas tai hyvinvointialueen työntekijä ottavat meihin yhteyttä palvelun aloittamiseksi. Jos asiakkaalla on monta palveluntuottajaa, otamme tarvittaessa yhteyttä myös muihin palveluntuottajiin ja sovimme työnjaosta. Hyvinvointialuealue ja asiakas ovat velvollisia ilmoittamaan meille muutoksista koskien avustusta.

Rakennamme jokaisen henkilökohtaisen avustuksen yksilöllisesti, joten tiedonkulussa otamme huomioon kaikki osapuolet, hyvinvointialue, läheiset, avustajat ym. Tiedonkulkuun käytämme esim. puheluja, suojattua sähköpostia ym. Suurissa avustuksissa palvelun vastuhenkilöt osallistuvat säännöllisesti asiakkaalle järjestettäviin verkostopalaveriin.

2.8. Toimitilat ja välineet

JAG Assistansin palvelut tuotetaan aina asiakkaan omassa kodissa ja hänen lähiympäristössään, joten meillä ei ole asiakkaiden käytössä olevia toimitiloja eikä välineitä.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Jag Assistans Ab:n palvelut toteutetaan asiakkaan kotona ja/tai hänen lähiympäristössään. Meillä ei ole asiakkaille tarkoitettuja toimitiloja, joten meillä ei myöskään ole lääkinällisiä laitteita. Asiakkaalla voi olla apuvälineitä, lääkinällisiä laitteita ja hyvinvointiteknologiaa, jolloin asiakkaan, sotealan henkilöstöllä ja/tai JAGin vastuulla on perehdyttää avustaja niiden käyttöön.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

JAG Assistans Ab:llä on asiakastietojärjestelmä, jonka tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.



Rekisterin käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti. Kun rekisteritietoja säilytetään Internet-palvelimilla, niiden laitteiston fyysisestä ja digitaalisesta tietoturvasta huolehditaan asiaankuuluvasti. Rekisterin käsittelijä huolehtii siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimien käyttöoikeuksia ja muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu.

JAG Assistans Ab:n tietoturvasuunnitelma on laadittu 21.2.2024 ja sitä päivitetään parhailaan vastamaan asiakastietolain 703/2023 ja THL:n määräyksen 3/2021 mukaisia velvoitteita.

Tietoturvasuunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilö: Juristi Erik Munsterhjelm
- Suunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilöt: Juristi Erik Munsterhjelm ja IT-vastaava Fredrik Holmberg fredrik.holmberg@jagassistans.fi, p. 040 187 2334
- Tarkistus- ja päivityskäytännöt: Suunnitelma tarkistetaan vuosittain sekä tarvittaessa jos tietoturvaan liittyvässä ympäristössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Tieturvaan liittyvät asiat käsitellään yhtiön johtoryhmän kokouksissa.
- Suunnitelman seuranta ja seurannan dokumentointi: IT-vastaava raportoi toimitusjohtajalle tietoturvaan liittyvistä ongelmista ja kehitystarpeista. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa ja vähintään vuosittain yhtiön johtoryhmän kokouksessa.
- Päätös suunnitelman hyväksymisestä ja käyttöönotosta tekee toimitusjohtaja.

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

- Tietojärjestelmiin liittyvissä virhe- ja ongelmatilanteissa tulee olla heti yhteydessä IT-vastaavalle. IT-vastaava selvittää, liittyykö ongelma yhtiön sisäisiin tietojärjestelmiin tai ulkopuolisiin tietojärjestelmien toimittajiin.
- Jos on kyseessä vakavampi virhetilanne, jota ei ole heti korjattavissa, raportoi IT-vastaava heti yhtiön toimitusjohtajalle.
- Toimitusjohtaja ja IT-vastaava arvioivat poikkeaman merkittävyyden riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoittavat he siitä tarvittaessa Valviralle.
- Tietoturvaloukkauksiin liittyvissä asioissa toimitaan yhtiön Tietoturvaloukkaukset-toimintaohjeen mukaan.

Toimistotehtäviin palkattujen henkilöiden perehdytyksestä vastaa yhtiön IT-vastaava, henkilöstöpäällikkö ja toimitusjohtaja. Varsinaisen perehdytyksen lisäksi koko henkilökunnalle suunnattu Tietoturvaopas JAG 2024 ohjeistaa työntekijät tietojärjestelmien turvalliseen käyttöön. Ohjeessa käsitellään muun muassa myös henkilötietojen turvallista käsitteilyä, turvalliset salasanakäytännöt sekä miten tunnistetaan IT-petoksia.

Toimistohenkilöstön viikoittaisissa kokouksissa käydään läpi mahdolliset esiin tulleet IT-turvallisuuteen liittyvät asiat, esim. ongelmatilanteet, tietojärjestelmäpäivitykset jne.

Avustajaksi palkatun henkilön tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä vastaa henkilöstöpäällikkö. Avustajiin liittyvistä IT-turvallisuus ja -järjestelmä-asioista tiedotetaan uutiskirjeissä. Tarvittaessa otetaan suoraan yhteyttä avustajaan.

Osallistumme hyvinvointialueiden ja muiden viranomaisten järjestämiin tietoturvaan liittyviin tilaisuuksiin. IT-vastaava ja juristi osallistuu tarvittaessa alan maksullisiin koulutuksiin, joiden kustannuksista vastaa työnantaja. Koulutukseen/tilaisuuteen osallistuja raportoi IT-



vastaavalle/juristille keskeisistä asiaan liittyvistä sisällöstä. IT-vastaava/juristi kertoo tarvittaessa organisaatiolle uusista toimintatavoista.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Avustettava tai hänen edunvalvojansa ovat vastuussa avustettavien lääkehoidosta ja hoitotehtävistä. Lääkehoito ja hoitopalvelu eivät pääsääntöisesti kuulu tuotettavien palveluiden osalta työntekijöiden tehtäviin.

Mikäli kyseessä lääkinnällinen hoitotoimenpide, kuten esimerkiksi virtsarakon katetrointi, työntekijällä on aina oltava sosiaali- tai terveydenhuollon ammattitutkinto (esim. lähihoitaja tai sairaanhoitaja). Näistä aina sovitaan etukäteen avustettavan, vammaispalvelun sosiaalityöntekijän, JAGin ja avustajan/edunvalvojan kanssa.

Monet pitkäaikaissairaudet ja vammat vaativat jatkuvaa ja päivittäistä lääkitystä ja lääkityksen ottaminen on avustettavan / edunvalvojan omalla tai ammattilaisten, kuten kotihoidon, vastuulla. Avustettava saattaa haluta apua lääkkeiden ottamisessa, silloin avustajat voivat avustaa lääkkeen ottamisessa, mikäli virheidenvälttely annostelussa on varmistettu esimerkiksi dosettien tai annospussien myötä. Avustettava, hänen edunvalvojansa tai hyvinvointialue vastaa annosjakelusta.

Lääkitykseen avustamisen lisäksi avustaja voi esimerkiksi auttaa vaihtamaan avanne- ja virtsapusseja, käyttää henkilönostimia, muita apuvälineitä tai muita ei-lääkinnällisiä toimenpiteitä.

2.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa toimitusjohtaja Ina Ahlberg.

JAG Assistansin AB:n tietosuojavastaavana toimii IT-vastaava Fredrik Holmberg fredrik.holmberg@jagassistans.fi, p. 040 187 2334.

Henkilöstön perehdytyksessä käydään läpi tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Työntekijöille suunnattu Tietoturvaopas JAG 2024 ohjeistaa työntekijät myös tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakas, omaiset sekä avustajat voivat antaa palautetta henkilökohtaisesti palvelupisteen vastuuhenkilöille, palveluvastaavalle tai henkilöstöpäällikölle. Lisäksi palautettava voi antaa sähköpostitse info@jagassistans.fi tai nettisivuilla olevassa "Ota yhteyttä" -lomakkeella.

Palautteen käsittelee sen vastaanottanut taho yhteistyössä muiden asianosaisten kanssa ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Tarvittaessa palautetta käsitellään viikoittaisissa palavereissa.

Teemme vuosittain henkilöstökyselyn sekä asiakaskyselyn, jotka käymme läpi ja pyrimme kehittämään toimintaamme niiden perusteella.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakkaan kotona ja lähiympäristössä tapahtuvassa palvelussa ensisijainen vastuu riskienhallinnasta on asiakkaalla itsellään ja/tai hänen läheisellään. Palveluneuvojat ja henkilöstöpäällikkö vastaavat avustajien perehdytyksestä mahdollisiin yleisiin sekä asiakaskohtaisiin riskitekijöihin.

JAG Assistans Ab:n palveluntuotannossa tunnistettuja riskejä ovat: fyysiset (asiakas-kohteesta toiseen siirtymiset, sääolosuhteet), kemialliset (lääkkeet, pesuaineet ym.), biologiset (tartuntataudit), fyysiset/ergonomiset (kantamiset, siirrot, istumatyö toimistolla), psyykkiset (yksin työskentely, avustettavan sairastuminen/kuoleminen), sosiaaliset (asiakaspalvelutyö) ja tapaturmavaara (yleisimmät kotitapaturmat, työkohteesta toiseen siirtäessä).

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakkaat sekä avustajat ja läheiset saavat aina asiakkuuden alussa perehdytyksen palvelun vastuuhenkilöiltä siitä, kuinka toimia eri tilanteissa. Pyrimme käymään läpi mahdolliset riskitilanteet asiakkuuden ja työsuhteen alussa ja näin ollen minimoida riskitilanteet. Avustajia neuvotaan myös hyvään henkilökohtaiseen hygieniaan perehdytyksessä. Koulutus- ja perehdytystarpeiden arviointi on jatkuva prosessi ja koulutustarjontaa muokkautuu em. arvioinnin perusteella.

Tiiviillä ja avoimella yhteistyöllä JAGin, avustettavan, avustuskoordinaattorin ja avustajien kanssa kriittisiä tilanteita voidaan tunnistaa ja ennaltaehkäistä.

Avustajilla on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Kaikki työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Avustajilla on myös velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.

Tavoitteena on, että työntekijät arvioivat koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Työntekijät havainnoivat ja kiinnittävät huomiota riskeihin ja pyrkivät aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi asiakkaan kanssa toimiessaan.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti-tilanteet on ohjattu ilmoittamaan palveluneuvojille ja/tai henkilöstöpäällikölle. Ilmoitukset käydään huolellisesti läpi työntekijän ja palvelun vastuuhenkilön ja/tai henkilöstöpäällikön kanssa. Henkilöstöpäällikkö tuo tarvittaessa ilmoitukset johtoryhmän ja/tai työsuojelutoimikunnan käsittelyyn.

Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Lisäksi asia käydään yleisellä tasolla läpi tiimipalaverissa. Työntekijä tekee tarvittaessa työtapaturmasta myös vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja tarvittaessa myös poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta yhteydessä asiakkaaseen yhdessä palvelun vastuuhenkilön kanssa.



Mikäli kyseessä on asiakkaan turvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta, tapahtuma, vahinko tai vaaratilanne, JAG Assistansin vastuuhenkilöt ilmoittavat asiasta hyvinvointialueiden vastuuhenkilöille ja valvontaviranomaiselle (AVI/ Valvira).

Valvoilta viranomaisilta tulevat selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset vastaanottaa palveluyksikön palveluvastaava. Palveluvastaava vastaa selvityspyyntöihin yhdessä tarvittavien hallintotyöntekijöiden kanssa. Ohjaukset ja päätökset käsitellään johtoryhmässä ja/tai viikokopalaverissa. Ohjauksista ja päätöksistä informoidaan tarvittaessa myös asiakastyötä tekeviä henkilökohtaisia avustajia, asiakkaita ja heidän läheisiään.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

JAG Assistans Ab:n palveluneuvojat, henkilöstöpäällikkö ja palveluvastaava seuraavat riskienhallinnan toteutumista ja arvioi tarvittavat toimenpiteet ilmoitusten suhteen. Vaara- ja haittatapahtumat raportoidaan lomakkeelle ja taltioidaan koosteeksi. Työsuojelutoimikunta ja johtoryhmä seuraa raportoituja vaara- ja haittatapahtumia säännöllisesti. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksessä.

3.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

JAG Assistans Ab:n valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta vastaa toimitusjohtaja Ina Ahlberg ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelman laatimisesta toimitusjohtaja yhdessä yrityksen lakimiehen kanssa.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

JAG Assistans Ab:n henkilöstö sitoutetaan perehdytyksessä omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Muutoksista omavalvontasuunnitelmaan tiedotetaan säännöllisissä viikokopalavereissa hallintohenkilöstölle ja palveluiden vastuuhenkilöille sekä palvelupisteiden vastuuhenkilöiden tai henkilöstöpäällikön kautta asiakastyötä tekeville henkilökohtaisille avustajille ja kerran kuussa ilmestyvässä Uutiskirjeessä.

JAG Assistansin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen internet-sivuilla <https://www.jagassistans.fi> sekä palvelupisteiden ilmoitustauluilla.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja tarvittavista päivityksistä vastaa palveluyksikön palveluvastaava yhdessä toimitusjohtajan ja yrityksen lakimiehen kanssa.

Palveluvastaava seuraa omavalvonnan toteutumista saatujen palautteiden ja henkilöstön havaintojen perusteella sekä vastaa omavalvontasuunnitelmaan tarvittavien muutosten korjaamisesta ja julkaisemisesta vähintään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön toimitusjohtaja ja palveluvastaava.

Paikka ja päiväys Karjaa 28.1.2025

Allekirjoitus Ina Ahlberg
toimitusjohtaja

Tuula Malmi-Suominen
palveluvastaava