BIONELLA OY

SIIVOUSPALVELUT

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

**Bionella Oy**

## SISÄLTÖ


1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 1

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 2

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 2

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 3

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 6

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 10

7 ASIAKASTURVALLISUUS 12

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 14

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 15

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 15

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Bionella Oy**

**Y-tunnus**
2899837-8

**Soteri-rekisterinumero**
1.2.246.10.28998378.10.2

**Käyntiosoitteet**

- Riihitie 1, 54500 Taavetti
- Kaakkoiskaari 18, 53500 Lappeenranta

**Puhelin**
044 989 5431

**Sähköposti**
toni.vattukumpu@bionella.fi

**Toiminta-alue**

Bionella Oy tuottaa hyvinvointialueen palvelusetelillä järjestettäviä tukipalveluja, omaishoidon vapaan palvelusetelipalveluja ja vammaispalveluja sekä sosiaalihuollon edellytykset täyttäville asiakkaille arvonlisäverottomia sosiaalihuollon tukipalveluja.

Pääasiallinen toiminta-alue on Luumäen ja Lappeenrannan välinen alue. Palveluaikoja voi tiedustella myös Imatralle, Joutsenoon, Lemille ja Savitaipaleelle. Palvelun saatavuus asiakkaan osoitteeseen varmistetaan ennen palvelusopimuksen tekemistä henkilöstöresurssien, matkan ja asiakkaan palvelutarpeen perusteella.

## Yksityisen palveluntuottajan rekisteritiedot

**Toiminta alkanut**

5.7.2018

**Aluehallintoviraston päätös**

15.3.2023

**Rekisteröinti**

Bionella Oy on rekisteröity Soteri-rekisteriin sosiaalihuollon tukipalvelujen ja vammaispalvelujen palveluntuottajaksi.

# 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhteistyössä toimitusjohtajan, työnohjaajien ja henkilöstön kanssa. Asiakaspalautteet, henkilöstön havainnot, reklamaatiot, poikkeamat sekä riskienhallinnan tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä.

Omavalvonnan suunnittelusta, toteuttamisesta ja seurannasta vastaa toimitusjohtaja Toni Vattukumpu.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina toiminnan, lainsäädännön tai viranomaisohjeiden muuttuessa. Muutokset käsitellään henkilöstön kanssa ja kirjataan toimintajärjestelmän mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla ja asiakkaiden nähtävillä yrityksen toimipisteissä sekä yrityksen verkkosivuilla.

# 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

## Toiminta-ajatus

Bionella Oy tuottaa hyvinvointialueen palvelusetelillä järjestettäviä tukipalveluja ja omaishoidon vapaan palveluja, vammaispalveluja sekä sosiaalihuollon edellytykset

täyttäville asiakkaille arvonlisäverottomia sosiaalihuollon tukipalveluja. Lisäksi yritys tuottaa siivouspalveluja itsemaksaville asiakkaille ja yrityksille. Omavalvontasuunnitelma koskee yrityksen tuottamaa sosiaalipalvelutoimintaa.

Palvelujen tavoitteena on tukea asiakkaiden turvallista, omatoimista ja sujuvaa arkea heidän yksilölliset tarpeensa huomioiden. Palvelut toteutetaan ammattitaitoisesti, turvallisesti ja asiakasta kunnioittaen.

**Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet**

Toimintaamme ohjaavat ihmisarvon kunnioittaminen, vastuullisuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus ja asiakaslähtöisyys. Noudatamme sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita ja edistämme asiakkaiden osallisuutta, turvallisuutta ja yhdenvertaisuutta.

Palvelujen laatu varmistetaan perehdytyksellä, työnohjauksella, omavalvonnalla, asiakaspalautteen käsittelyllä sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä. Henkilöstön osallistuminen toiminnan kehittämiseen on tärkeä osa laadukasta ja turvallista palvelutuotantoa.

# 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Bionella Oy toimintaan liittyviä keskeisiä asiakas- ja työturvallisuusriskejä ovat:

- liukastumiset ja kaatumiset asiakkaiden kodeissa
- työergonominen kuormitus sekä nostamiseen ja siirtämiseen liittyvät tapaturmat
- puhdistusaineille altistuminen ja aineiden virheellinen käyttö
- biologiset vaaratekijät, kuten tartuntataudit, eritteille altistuminen, eläinten puremat ja raapimat sekä hyönteisten pistot
- yksintyöskentely ja uhkaavat asiakastilanteet
- asiakkaan voinnin tai toimintakyvyn äkillinen heikkeneminen

- avainten katoaminen tai joutuminen ulkopuoliselle
- asiakastietojen tai muiden salassa pidettävien tietojen joutuminen sivullisille
- liikennevahingot ja muut työntekijöiden siirtymisiin liittyvät riskit
- henkilöstön äkillisestä poissaolosta johtuva sovitun palvelun viivästyminen tai toteutumatta jääminen.

Riskejä ehkäistään perehdytyksellä, ajantasaisilla työohjeilla, turvallisilla työmenetelmillä, asianmukaisilla työvälineillä ja suojaimilla, hyvällä käsihygienialla, huolellisella avainten ja asiakastietojen käsittelyllä sekä ennakoivilla työvuoro- ja sijaisjärjestelyillä.

Biologisia riskejä ehkäistään hyvällä käsihygienialla, tehtävänmukaisilla suojaimilla ja tartuntatilanteita koskevilla työohjeilla. Asiakkaan kanssa sovitaan tarvittaessa kotieläinten pitämisestä erillään työskentelyn aikana. Purema-, raapimis- ja pistotilanteissa toimitaan yrityksen ensiapu- ja tapaturmaohjeiden mukaisesti.

Henkilöstön riittävyyteen esimerkiksi sairastumistilanteissa on varauduttu käyttämällä yrityksen omia henkilöstöresursseja joustavasti. Työyhteisössä on osa-aikaisia työntekijöitä, joita voidaan tarvittaessa kutsua työhön. Myös työnohjaajat ja toimitusjohtaja osallistuvat tarvittaessa asiakastyöhön. Asiakaskohteiden työohjeet pidetään ajan tasalla, jotta perehdytetty työntekijä voi tarvittaessa sijaistaa toisessa kohteessa.

Henkilöstö havainnoi ja tunnistaa riskejä ja kriittisiä työvaiheita päivittäisessä työssään. Havaitusta riskistä, vaaratilanteesta, laatupoikkeamasta tai epäkohdasta ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle. Kiireellisessä tilanteessa työntekijä keskeyttää työn ja huolehtii asiakkaan sekä oman turvallisuutensa edellyttämistä toimista.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ja käsitellään yhdessä asianosaisten kanssa. Tapahtuman syyt selvitetään, tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet sovitaan ja niiden toteutumista seurataan. Jos epäkohta edellyttää hyvinvointialueen tai muun viranomaisen toimenpiteitä, asiasta ilmoitetaan viipymättä toimivaltaiselle taholle.

## Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan työohjeita laadittaessa tunnistamalla ennalta kriittiset työvaiheet.

## Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaava johto ja esihenkilöt huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden perehdyttämisestä.

Työntekijät osallistuvat turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan ja omavalvonnan ohjeistus sisältyy oheisiin liitteisiin:

Liite 1: Perehdyttämissuunnitelma: Bionella Oy:n perehdytysohjelma

Liite 2: Palvelusopimus

Liite 3: Laadunhallinta: Bionella Oy:n laatujärjestelmä

Liite 4: Laadunvarmistussuunnitelma

Liite 5: Siivoojan toimenkuva ja muistilista

Liite 6: Työnohjaajan/työnjohtajan toimenkuva

Liite 7: Asiakaspalautelomake

Liite 8: Tietojenkäsittelysuunnitelma

Liite 9: Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet

Liite 10: Haittatapahtumailmoitus

Liite 11: Omavalvonnan seuranta-asiakirja

Liite 12: Vaitiolositoumus

## Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle havaitessaan tai saadessaan tietoonsa asiakasturvallisuuden vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Ilmoituksen tehneeseen työtekijään ei lain mukaan saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Ilmoituksen vastaanottanut toiminnasta vastaava esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Toiminnasta vastaava esihenkilö on yhteydessä

palvelusetelipalveluiden tuottajien yhteyshenkilöihin Etelä-Karjalan hyvinvointialueella.

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat suullisesti tai kirjallisesti esimiehelle välittömästi epäkohdan havaittuaan.

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit palvelua tuottavalle työntekijälle tai työntekijän esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään työntekijän ja esihenkilön kesken asiakaspalaute huomioiden ja laaditaan tilanteen korjaava toimintaohje sekä päivitetään työohje ajan tasalle. Asiakasta ja omaisia kuullaan ja tiedotetaan työohjeen muuttuneesta sisällöstä.

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan haittatapausilmoituksena ja korjaavien toimenpiteiden suunnitelma ja toteutus sekä seuranta kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Haittatapahtumia käsitellessä keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

## Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Esimies tiedottaa sovituista muutoksista henkilökohtaisesti työntekijöille. Esimies tai työntekijä tiedottaa yhteistyötahoille puhelimitse tai sähköpostitse. Tiedottamisesta sovitaan tapaus- ja tilannekohtaisesti.

Seurantana toimii keskustelu työntekijän, esimiehen ja asiakkaan ja/tai omaisen kanssa sovittujen korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen jälkeen. Seurannan tulokset kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

## Omavalvonnan vastuuhenkilöt

Omavalvonnan toteutumista seurataan osana Bionella Oy:n toimintajärjestelmää. Päivittäisestä omavalvonnasta vastaavat toimitusjohtaja, työnohjaajat sekä jokainen työntekijä oman työnsä osalta. Havaitut poikkeamat käsitellään viivytyksettä, tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan ja niiden vaikuttavuutta seurataan osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

# 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

## Palvelusopimus

Asiakkaan palvelusopimus laaditaan asiakassuhteen alkaessa ensimmäisellä asiakaskäynnillä. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Asiakkaan kanssa toimiva/toimivat työntekijät ovat paikalla asiakkaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa ja laativat palvelusopimuksen yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Palvelusopimuksen toteutumista arvioidaan asiakaskäyntien, asiakaspalautteen sekä henkilöstön havaintojen perusteella. Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, palvelusopimus päivitetään yhteistyössä asiakkaan, omaisen tai muun asiakkaan asioita hoitavan tahon kanssa.

## Asiakkaan kohtelu

Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

## Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaita kohdellaan ihmisarvoa kunnioittaen ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan.  Asiakaspalautetta kerätään suullisesti ja palautteina saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Työntekijät on perehdytetty työtehtäviin sekä yrityksen arvoihin ja rekrytoitu pääasiallisina kriteereinä alalle soveltuvuus, koulutus ja tausta. Työntekijän rikosrekisteriote tarkistetaan silloin, kun lainsäädäntö sitä edellyttää. Työote on yrityksen arvoihin ja toimintasuunnitelmaan pohjaten osallistava, kannustava, ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittava sekä asiakkaan huomioiva.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on välittömässä vaarassa, työntekijä puuttuu tilanteeseen turvallisuuden varmistamiseksi. Käytettävien keinojen tulee olla tilanteeseen nähden välttämättömiä, oikeasuhtaisia ja mahdollisimman lieviä. Toimenpiteet lopetetaan heti, kun välitön vaara on ohi. Tarvittaessa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen. Tilanteesta ilmoitetaan esihenkilölle ja sovituille yhteyshenkilöille, ja tapahtuma kirjataan sekä käsitellään yrityksen haittatapahtumamenettelyn mukaisesti.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaat kohdataan tasavertaisina, ihmisarvoa kunnioittaen ja positiivisella asiakaspalveluasenteella. Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Tilanne läpikäydään esihenkilön ja työntekijän kesken sekä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

## Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla asiakaspalautetta palvelua tuottavalle työntekijälle tai esihenkilölle henkilökohtaisesti tai kirjallisesti asiakaspalautelomakkeen tai sähköpostin välityksellä.

Asiakaspalautetta kerätään suullisesti asiakkaalta ja/tai omaiselta palvelukäynneillä ja muun yhteydenpidon ja tiedottamisen ohessa. Asiakaspalautetta kerätään myös asiakaspalautelomaketta käyttämällä.

Asiakkailta saatu palaute on arvokas väline palvelua arvioitaessa ja toimintaa kehitettäessä. Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa asiakkaan toivomaan suuntaan.

## Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen

vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Esihenkilö, yrittäjä Toni Vattukumpu

Puhelin 044 989 5431

Sähköposti toni.vattukumpu@bionella.fi

**Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat**

Elina Tikka ja Heli Tiusanen
Puhelin: 050 555 8553
Puhelinaika: maanantaista torstaihin klo 9–14
Sähköposti: asiavastaava@ekhva.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Henkilökohtaista käyntiä varten aika sovitaan etukäteen.

## Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta antaa neuvoja kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Ajantasaiset yhteystiedot ja sähköinen asiointi löytyvät Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkopalvelusta.

Verkkolomakkeelle pääset osoitteessa https://asiointi.kkv.fi/asiointi/fi

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yrityksen johdon ja työntekijöiden kesken ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi ja käsitellään viimeistään kuukauden sisällä muistutuksen vastaanottamisesta.

Muistutuksista ja kanteluista saadut havainnot käsitellään osana Bionella Oy:n omavalvontaa ja niitä hyödynnetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

## Omatyöntekijä

Bionella Oy ei nimeä asiakkaalle sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijää. Omatyöntekijän nimeämisestä vastaa tarvittaessa hyvinvointialue. Bionella Oy pyrkii järjestämään palvelun siten, että asiakkaan luona työskentelevät mahdollisuuksien mukaan samat työntekijät, jotka tuntevat asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen.

# 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

## Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimimme asiakkaan toimintakykyä tukevalla työotteella ja kannustamme asiakasta hänen mahdollisuuksiensa mukaan osallistumaan päivittäisiin toimintoihin. Tuemme asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta kannustamalla asiakasta ottamaan kantaa ja vaikuttamaan saamaansa palveluun ja huomioimalla saamamme asiakaspalautteen. Arvoihimme kuuluu ihmisarvon kunnioittaminen, mikä näkyy huomaavaisuutena ja ystävällisyytenä asiakasta kohtaan ja asiakkaan itsenäisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena.

Asiakkaan osallisuutta sekä mahdollisuuksia osallistua arjen toimintoihin, liikuntaan, kulttuuriin, harrastuksiin ja ulkoiluun tuetaan asiakkaan toimintakyvyn, toiveiden ja palvelun sisällön mukaisesti.

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan asiakaskäynneillä ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaavia yhteistyötahoja. Asiakkaan tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai yhteistyötahojen kanssa. Havaitut muutostarpeet huomioidaan palvelun toteuttamisessa.

## Ravitsemus

Bionella Oy ei vastaa asiakkaan ravitsemuksen suunnittelusta tai hoidosta. Mikäli asiakkaan ravitsemuksessa havaitaan poikkeamia tai ravitsemustila heikkenee, asiasta ilmoitetaan asiakkaalle, omaiselle tai sovitulle yhteyshenkilölle tai asiakkaan palvelusta vastaavalle taholle asiakkaan suostumuksen ja palvelun sisällön mukaisesti.

## Hygieniakäytännöt

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään hygieniasta huolehtimalla ja tarvittaessa asianmukaisia henkilösuojaimia käyttämällä.

Poikkeustilanteissa noudatamme Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeistusta hygieniakäytännöistä.

Seuraamme asiakaskohteiden hygieniatasoa asiakaskäynneillä ja palveluohjaajan suorittamilla tarkastuskäynneillä.

Siivousta ja pyykkihuoltoa tekevä henkilökunta on siivousalan koulutuksen omaavaa ja/tai perehdytetty työtehtäviinsä.

Yrityksessä noudatetaan kirjallisia hygieniaohjeita sekä työ- ja suojavaatetusta koskevia ohjeita. Työntekijät perehdytetään hygieniakäytäntöihin osana perehdytysohjelmaa.

## Infektioiden torjunta

Hygieniasta vastaava henkilö:

Toni Vattukumpu
044 989 5431
toni.vattukumpu@bionella.fi

## Asiakkaan terveydentilan huomioiminen

Asiakaskäyntien yhteydessä voidaan havaita asiakkaan terveydentilaan tai toimintakykyyn liittyviä muutoksia, joihin reagoidaan palvelun sisällön mukaisesti. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan terveydentilassa tai toimintakyvyssä muutoksia tai muuta huolta herättäviä seikkoja, hän ilmoittaa niistä asiakkaalle, tämän omaiselle tai muulle sovitulle yhteistyötaholle asiakkaan suostumuksen ja palvelun sisällön mukaisesti. Bionella Oy ei tuota terveyden- tai sairaanhoidon palveluja. Hätätilanteissa toimitaan yleisten hätätilanneohjeiden mukaisesti ja tarvittaessa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen.Yhteistyössä huomioidaan asiakkaan tietosuoja sekä tiedon luovuttamista koskeva lainsäädäntö.

## Monialainen yhteistyö

Yhteistyötä ja tiedonkulkua toteutetaan asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Yhteydenpito tapahtuu asiakkaan kanssa työskentelevien työntekijöiden, esihenkilön ja yhteistyötahojen kesken puhelimitse, sähköpostitse, palvelusetelijärjestelmän kautta sekä

tarvittaessa henkilökohtaisissa tapaamisissa tai etäpalavereissa. Yhteistyössä noudatetaan asiakkaan suostumusta, tietosuojaa ja salassapitosäännöksiä.

# 7 ASIAKASTURVALLISUUS

## Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Yrityksen tiloissa ei toimita asiakkaiden kanssa. Palvelutapahtumat suoritetaan asiakkaiden omissa tiloissa.

Yksikön toimitiloissa huolehditaan siivoustuotteiden asianmukaisesta säilytyksestä, siivousvälineiden huollosta ja siivousvälineiden pyykkihuollosta asianmukaisesti, halliten terveellisyyteen liittyvät riskit.

Siivousvälineiden puhdistus, desinfiointi ja huolto toteutetaan yrityksen kirjallisten työohjeiden mukaisesti.

## Henkilöstö

## Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Bionella Oyä työskentelee yhteensä noin 20 henkilöä. Siivous- ja palvelutuotannossa työskentelee 18 henkilöä. Tähän ryhmään kuuluvat asiakastyötä tekevät työntekijät, kaksi työnohjaajaa ja kotipalveluvastaava. Hyvinvointialueen tukipalveluissa työskentelee tällä hetkellä noin kahdeksan työntekijää. Yksi henkilö työskentelee tukkutoiminnassa. Yrityksen toiminnasta vastaa toimitusjohtaja, joka osallistuu tarvittaessa myös asiakastyöhön.

Bionella Oy palveluseteli- ja vammaispalveluihin voi osallistua yhteensä 11 työntekijää. Heihin kuuluu kaksi sosionomia (AMK), yksi lähihoitaja, yksi OMT-fysioterapeutti, yksi fysioterapeutti, kaksi hoiva-avustajaa sekä neljä pitkäaikaista ja tehtäviinsä perehdytettyä työntekijää.

Henkilöstöä kohdennetaan eri palveluihin asiakkaiden palvelutarpeen sekä työntekijöiden koulutuksen, osaamisen, kokemuksen ja perehdytyksen perusteella. Tarvittaessa henkilöstö liikkuu Lappeenrannan ja Luumäen–Taavetin toiminta-alueiden välillä.

Asiakkaalle osoitetaan työntekijä tai työntekijät, joiden koulutus, osaaminen ja työkokemus vastaavat tehtävän vaatimuksia. Työnohjaajat seuraavat henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen ja suunnittelevat työtehtävien jaon.

Poissaolotilanteissa palvelujen jatkuvuus varmistetaan ensisijaisesti yrityksen oman perehdytetyn henkilöstön työjärjestelyillä. Osa-aikaisia työntekijöitä voidaan tarvittaessa kutsua työhön. Työnohjaajat ja toimitusjohtaja osallistuvat tarvittaessa asiakastyöhön henkilöstöresurssien riittävyyden ja palvelujen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Jos sovittua asiakaskäyntiä joudutaan muuttamaan, asiakkaalle ilmoitetaan muutoksesta ja hänen kanssaan sovitaan uusi ajankohta. Työnohjaajien työajasta varataan riittävä osuus henkilöstön ohjaukseen, perehdyttämiseen, laadun varmistamiseen ja asiakastyön tukemiseen.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti soveltuvuus, luotettavuus, koulutus ja työkokemus työtehtävän vaatimusten mukaisesti. Mikäli tehtävä edellyttää ammattioikeutta, työnantaja tarkistaa tarvittavat rekisteritiedot.

Työnantaja varmistaa työntekijän riittävän suomen kielen suullisen ja kirjallisen taidon työtehtävän edellyttämällä tavalla.

Yrityksen toimitusjohtaja ja työnohjaajat vastaavat henkilöstön rekrytoinnista ja valinnasta.

Työntekijän rikosrekisteriote tarkistetaan silloin, kun lainsäädäntö sitä edellyttää.

Työsuhteen alkaessa työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolositoumuksen sekä perehdytetään tietosuojaan ja tietoturvaan.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan, tietoturvaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Myös opiskelijat sekä pitkään poissaolleet työntekijät perehdytetään työtehtäviinsä ennen asiakastyön aloittamista.

Yrityksen perehdytysohjelman noudattaminen varmistaa henkilöstön yhdenmukaisen perehdyttämisen asiakastyöhön, omavalvontaan ja turvallisiin työmenetelmiin.

Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Täydennyskoulutustarpeet arvioidaan yhteistyössä toimitusjohtajan, työnohjaajien ja henkilöstön kanssa.

Perehdytys ja täydennyskoulutukset dokumentoidaan osana yrityksen toimintajärjestelmää.

### Toimitilat

Yrityksellä on kaksi toimitilaa, joissa kummassakin toimistotilat, sosiaalitilat ja tilat pyykkihuoltoon ja siivousvälineiden huoltoon. Asiakaskäynnit tehdään asiakkaan tiloissa. Toimitilojen turvallisuutta, siisteyttä ja toimivuutta arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa.

### Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden käytössä olevia apuvälineitä käsitellään huolellisesti ja turvallisesti. Mikäli työntekijä havaitsee apuvälineessä vian tai muun turvallisuuteen vaikuttavan puutteen, siitä ilmoitetaan asiakkaalle tai asiakkaan palvelusta vastaavalle taholle. Bionella Oy ei vastaa asiakkaiden apuvälineiden huollosta tai kunnossapidosta.

## 8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja koskevaa lainsäädäntöä, hyvinvointialueen ohjeita sekä Bionella Oy tietosuoja- ja tietoturvaohjeita.

Rekisterinpitäjyys määräytyy palvelun järjestämistavan perusteella. Hyvinvointialueen järjestämissä palveluissa rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue ja Bionella Oy käsittelee asiakastietoja palvelun toteuttamisen edellyttämässä laajuudessa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Bionella Oy toimii rekisterinpitäjänä niiden asiakas- ja laskutustietojen osalta, joiden rekisterinpidosta se itse vastaa.

Asiakastietoja käsittelevät vain ne työntekijät, joilla on työtehtäviensä perusteella siihen oikeus. Tietoja käsitellään henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja tehtävänmukaisilla käyttöoikeuksilla. Työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapito- ja vaitiolositoumuksen.

Asiakastietoja kerätään ja käsitellään vain palvelun toteuttamisen, kirjaamisen ja laskutuksen kannalta tarpeellisessa laajuudessa. Tietoja säilytetään, luovutetaan ja

poistetaan lainsäädännön, rekisterinpitäjän ohjeiden ja yrityksen tietosuojaohjeiden mukaisesti.

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset käsitellään viipymättä. Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan rekisterinpitäjälle, valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle silloin, kun lainsäädäntö tai hyvinvointialueen ohjeet sitä edellyttävät.

Bionella Oy asiakastietolain (703/2023) 77 § mukainen tietoturvasuunnitelma TTS-001 on päivitetty 7.7.2026. Sen toteutumisesta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja Toni Vattukumpu. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkisesti nähtävänä pidettävä asiakirja.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyö dokumentoidaan palvelun toteuttamisen edellyttämässä laajuudessa. Kirjaukset tehdään huolellisesti, ajantasaisesti ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

Palvelusetelipalvelujen palvelutapahtumat kirjataan Palse.fi-järjestelmään hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat tallennetaan Kanta-palvelujen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon silloin, kun palvelu kuuluu Kanta-arkistoinnin piiriin.

Yrityksen laskutusjärjestelmään tallennetaan vain laskutuksen kannalta välttämättömät asiakastiedot.

Työntekijät perehdytetään asiakastietojen kirjaamiseen, tietosuojaan ja tietoturvaan osana yrityksen perehdytysohjelmaa. Kirjaamisen laatua seurataan osana yrityksen omavalvontaa.

Asiakastietoja luovutetaan ainoastaan lainsäädännön sallimissa tilanteissa, rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti tai asiakkaan suostumuksella. Kaikessa tietojen käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta, salassapitovelvollisuutta ja tietoturvaa koskevia ohjeita.

Tietosuojasta vastaava henkilö

Toimitusjohtaja Toni Vattukumpu
Puhelin: 044 989 5431
Sähköposti: toni.vattukumpu@bionella.fi

# 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

**Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Bionella Oy kehittää toimintaansa jatkuvan parantamisen periaatteella. Kehittämistarpeita tunnistetaan asiakaspalautteiden, henkilöstön havaintojen, omavalvonnan seurannan, reklamaatioiden, poikkeamien sekä riskienarvioinnin perusteella.

Vuoden 2026 keskeisiä kehittämiskohteita ovat:

- omavalvonnan ja toimintajärjestelmän jatkuva kehittäminen
- henkilöstön perehdyttämisen ja osaamisen ylläpitäminen
- asiakastietojen kirjaamisen laadun ja Kanta-arkistoinnin käytäntöjen ylläpitäminen
- tietosuojan ja tietoturvan jatkuva kehittäminen
- asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja sitä päivitetään aina toiminnan, lainsäädännön tai viranomaisohjeiden muuttuessa.

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan osana Bionella Oy:n päivittäistä toimintaa. Omavalvonnan avulla seurataan palvelujen laatua, asiakasturvallisuutta, henkilöstön toimintaa, tietosuojaa sekä palvelujen lainmukaisuutta.

Omavalvonnassa havaitut poikkeamat, asiakaspalautteet, reklamaatiot, läheltä piti -tilanteet ja muut kehittämistarpeet käsitellään viivytyksettä. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, dokumentoidaan ja niiden vaikuttavuutta seurataan.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina toiminnan, lainsäädännön tai viranomaisohjeiden olennaisesti muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja Toni Vattukumpu.
Päivätty 17.9.2026

Toni Vattukumpu

Allekirjoitus