

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	23
LIITE: Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot	24

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Helpppy Oy

Y-tunnus 2910554-3

Hyvinvointialue Länsi-Uusimaa, Helsinki, Vantaa-Kerava, Keski-Uusimaa, Kymenlaakso, Varsinais-Suomi, Pirkanmaa, Päijät-Häme, Itä-Uusimaa, Kanta-Häme, Pohjois-Karjala, Lappi, Etelä-Karjala, Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Pohjois-Pohjanmaa, Keski-Suomi, Pojois-Savo, Satakunta, Kainuu

Omavalvontasuunnitelma on valtakunnallinen.

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Helpppy Oy

Katuosoite Itämerenkatu 3B

Postinumero 00180

Postitoimipaikka Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki: Itämerenkatu 3B, 00180 Helsinki, 010 299 8 299, info@helpppy.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Ei-sairaanhoidollisia koti- ja hyvinvointipalveluita vanhuksille ja omaishoitajille kodeissa, palveluasunnoissa/ -taloissa tai heidän määrittelemissä paikoissa. Tarvittavien lisäpalveluiden välitys.

Esihenkilö Richard Nordström

Puhelin 010 299 8 299

Sähköposti richard@helpppy.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta Kuntakohtainen (toiminta alkanut 10/2018)

Palveluala, joka on rekisteröity Sosiaalipalvelut (kotihoito, pl. kotisairaanhoito)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Erillinen lista, pyydettyäessä

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Varmistamme, että välittämillämme palveluntarjoajilla on tarvittavat luvat niillä alueilla, joissa palveluita välitämme.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Helppyy on Suomen ensimmäinen asiakkaiden sekä omaisten näkökulmasta suunniteltu hoivapalvelu. Helppyytä asiakkaamme saavat ikäihmisen tarvitsemat sosiaalipalvelut yhdestä paikasta. Helppyyllä on satoja tyytyväisiä asiakkaita ja yritykselle on myönnetty Suomalaisen Työn Liiton Yhteiskunnallinen yritys -merkki, Avainlippu-merkki sekä kuumme Luotettava Kumppani-palveluun.

Asiakkaamme saavat apua ja tukea arkeensa samalta tutulta henkilöltä, eli helpperiltä, aina tarpeen mukaisesti. Helpperin tuella asiakkaamme varmistavat arjen sujumisen, säännöllisen huolenpidon ja aktivoivan elämäntavan ylläpidon. Helppereistä muodostuu usein sekä asiakkaidemme että heidän omaistensa luotettuja tukihenkilöitä.

Helppyy tarjoaa asiakkailleen sosiaalipalveluita (ei-sairaanhoidollisia palveluita). Helppyyllä on lupa toimia sosiaalipalveluiden, eli kotihoidon (ent. Kotipalvelu) tai tukipalveluiden tuottajana, riippuen hyvinvointialueesta missä se toimii. Helppyyllä voi siis olla kahdenlaisia asiakkaita:

1. Tukipalveluiden asiakkaat (Sosiaalihuoltolaki 19 §) Tukipalveluina voidaan tarjota ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Tukipalveluiden asiakkaille Helppyy ei tarjoa kylvetysapua, mutta helpperi voi toimia henkisenä turvana peseytymisen aikana. Helppereiltä, jotka työskentelevät tukipalveluiden asiakkaiden kanssa, ei vaadita hoiva-alan koulutusta. Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma yhteistyössä Helppyn ammattilaisten, asiakkaiden ja aina mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä heidän omaistensa kanssa.
2. Kotihoitoasiakkaat (Sosiaalihuoltolaki 19 a §, pl. Kotisairaanhoito) Kotihoidolla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotihoitoasiakkaille Helppyy tarjoaa myös kylvetys- ja suihkutuspua. Kotihoidossa helpperiltä vaaditaan soveltuvaa sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutusta ja soveltuvaa työkokemusta. Kotihoidossa korostuu asiakkaan fyysisen ja psyykkisen tilanteen arviointi, palvelusuunnitelman teko ja sen seuranta sosiaalialan ammattilaisen ja asiakkaan, sekä mahdollisuuksien mukaan hänen läheistensä kanssa yhteistyössä.
- Omaishoidon tukeminen: Helppyy tukee omaishoidon asiakkaitaan arjessa joko tukipalveluna tai kotihoidon asiakkaana. Helppyn palvelu on saatavilla palvelusetelillä useilla hyvinvointialueilla myös omaishoidossa, esimerkiksi omaishoidon lakisääteinen vapaa tai omaishoidon tuki (tukipalvelu).

Helppyy tarjoaa kumppaniverkon kautta tärkeitä täydentäviä palveluita, kuten fysioterapiaa, jalkahoitoa, ikkunanpesua ja muutostöitä. Terveystenhuollon palvelujen välittäminen ei ole yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain tarkoittamaa terveydenhuollon

palvelua, minkä vuoksi välittäjäyhtiötä ei katsota terveydenhuollon palvelun tuottajaksi, eikä se näin ollen tarvitse lupaa toimintaansa. Sen sijaan ne yhtiöt/ammattinharjoittajat, joiden tuottamaa terveydenhuollon palvelua yhtiö välittää (kuten fysioterapia), tarvitsevat yksityisesti toimiessaan em. lain tarkoittaman luvan tai rekisteröinnin terveydenhuollon palvelujen tuottamista varten. Helppy varmistaa, että sen käyttämät yhteistyökumppanit täyttävät tarvittavat kriteerit.

Lisäksi Helppy auttaa asiakkaita ja heidän omaisiaan byrokratian hoitamisessa ja apuvälineiden hankkimisessa tarpeen mukaisesti.

Yrityksellä ei ole omaa toimintayksikköä, vaan palvelut toteutetaan asiakkaiden kodissa, palveluasunnossa/-talossa tai muussa heidän määrittelemissä sijainnissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Helppyn tavoitteena on luoda avun vastaanottamisesta asiakkaille mahdollisimman mukava ja vaivaton kokemus. Meitä kaikkia yhdistää se, että jokainen meistä vanhenee ja tulee myös tarvitsemaan apua. Oikea-aikaisella avulla pystytään ennaltaehkäisemään vanhuuteen liittyvää pelkoa, yksinäisyyttä ja turvattomuuden tunnetta. Kenenkään ei pitäisi jäädä yksin arjen haasteiden kanssa. Haluamme olla asiakkaidemme ja heidän omaistensa luotettu kumppani ikääntyvän läheisen hyvinvoinnin ylläpidossa ja jopa parantamisessa.

Pyrimme aina pitämään aidosti huolta ja välittämään asiakkaistamme yksilöllisesti. Toimintamallimme ei kuulu pelkän tehtävälistan suorittaminen, vaan kohtaamme asiakkaamme yksilöllisesti lämmöllä. Pyrimme aina löytämään asiakkaillemme parhaat ratkaisut arjen sujuvoittamiseksi eri tilanteisiin.

Arvomme:

1. Helppyn motto: ”Autamme kuin omaa äitiämme ja isäämme”. Meillä asenne ratkaisee ja pyrimme aina auttamaan kaikissa arjen sujuvoittamiseen liittyvissä tehtävissä.
2. Asiakkaidemme lempeä ja kunnioittava kohtaaminen on kaikki kaikessa.
3. Keskustele ja kuuntele. Kohteliaisuudella luodaan paljon hyvää mieltä!
4. Saa ehdottaa. Oma-aloitteisuus vahvistaa välittämisen tunnetta ja luottamusta.
5. Jos emme tiedä, otamme selvää. Asiakkaamme arvostavat huolehtivaa asennettamme.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö, yhteistyökumppanit, asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Rohkaisemme kaikkia edellä mainittuja sidosryhmiämme aktiivisesti kertomaan meille kehitysehdotuksia palvelumalliimme ja toimintatapoihimme riskitilanteiden välttämiseksi sekä toimintamme kehittämiseksi. Kehitysehdotusten lisäksi rohkaisemme sidosryhmiämme tuomaan esille havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja muut riskit.

Läpinäkyvän tiedottamisen lisäksi pyrimme jatkuvasti kehittämään prosessejamme, mikä on hyvä toimintatapa myös riskienhallinnan kannalta. Riskienhallintamme lähtökohtana on suunnitelmallisuus toimivien käytäntöjen kehittämisessä, joiden avulla voimme ennaltaehkäistä, välttää ja minimoida riskitilanteiden tapahtuminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Omavalvontasuunnitelman pääkohdat ja toimintaohjeet löytyvät helpperin perehdytysmateriaalista ja käydään läpi osana perehdytystä. Lisäksi henkilöstömme perehdytetään riskienhallinnan toimintaperiaatteisiin ja heidät osallistetaan turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun.

Riskitilanteiden välttämiseksi ja henkilöstötyytyväisyyden ja asiakastytyväisyyden parantamiseksi Helppyllä on käytössään poikkeuksellisen läpinäkyvät ja reaaliaikaiset kanavat kaikille sidosryhmillemme. Helppyn puhelinsovelluksen kautta seniorin luona käyvä helpperi voi ilmaista asteikolla 1-5 palautteensa koskien kyseisen asiakaskäynnin sujumista. Mikäli saamamme palaute on 3 tai alle, asiakasvastaavamme selvittävät tilanteen henkilön kanssa ensitilassa. Tämä kanava toimii sekä helpperien että asiakkaiden suuntaan tehokkaana kanavana palautteen välittämistä varten. Vastaava sovellus on käytössä myös asiakkaan omaisilla. Palautteen reaaliaikainen vastaanottaminen toimii paitsi riskitilanteiden välttämistä, myös mahdollisten riskitilanteiden ennakoinnista ja ennaltaehkäisyä varten. Sovelluksen palauteominaisuus on otettu hyvin vastaan kaikkien Helppyn sidosryhmien puolesta.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta, yhteistyökumppanit, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Erityisen tärkeää on ilmoittaa kaikki ne käyntien aikana huomautetut tapahtumat, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa asiakkaalle.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, riskien ja muun palautteen ilmoittaminen perustuu niin työnsuorittajan kuin asiakkaan ja omaisten oma-aloitteisuuteen ja tähän kannustetaan. Laatupoikkeamia, epäkohtia, riskejä ilmoittamalla voidaan ehkäistä muiden asiakkaiden ja työnsuorittajien joutuminen vastaavaan tilanteeseen.

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijämme sekä yhteistyökumppanimme ovat tietoisia ilmoitusvelvollisuudesta ja tarvittavista toimenpiteistä koskien epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan ilmenemisestä osana toimintaamme. Lisäksi helppereillemme tiedotetaan menettelytavasta osana työn-aloitusta ja helppereille tarkoitettussa sisäisessä tiedotuskanavassa (Helpperi intra).

Mikäli saamme tietoomme epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan, Helppyn esihenkilöt ja/tai asiakasvastaavat kommunikoivat tästä kyseessä olevan hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranhaltijalle lähtökohtaisesti sähköisten kanavien kautta (sähköpostitse). Saman aikaisesti käynnistämme epäkohtaan korjaavat toimenpiteet sisäisesti. Kanavat epäkohtien ilmoitukseen helpperiemme osalta ovat seuraavat:

- Helpperien puhelinsovellus: käyntipalautteeseen kommentoiminen tilanteesta
- Helppyn sähköposti: info@helppyy.fi
- Helppyn henkilöstölle tarkoitettu oma puhelinnumero
- Helppyn asiakaspalvelunumero: 010 299 8 299
- Helppyn työsuojeluvaltuutettu

Muun henkilöstön osalta (toimistohenkilökunta), käytössä epäkohtien ilmoitukseen ovat seuraavat kanavat:

- Esihenkilö ja/tai HR-henkilö
- Työsuojeluvaltuutettu
- Julkinen toimistokanava jaetussa pikaviestimessä
- Anonyymi ilmoituskanava

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja riskit edellä mainittuja kanavia hyödyntäen (pl. henkilöstön puhelinnumero). Asiakkaiden omaiset voivat tehdä ilmoituksen omaisille tarkoitettun puhelinsovelluksen kautta. Sovellusta hyödyntäen omaiset pääsevät suoraan antamaan palautetta käynnistä asteikolla 1-5 Helppyn toimistolle ja helpperille. Mikäli saamamme palaute on 2 tai alle, asiakasvastaavamme selvittävät tilanteen myös asiakkaan ja heidän omaisensa kanssa ensitilassa. Seniorin pitää myöntää lupa omaiselle sovelluksen käyttöön.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Kaikkien riskitilanteiden osalta ilmoitus tehdään luottamuksellisena. Jos ilmoituksen haluaa tehdä anonymisti, tulee se lähettää paperille kirjattuna.

Vaaratapahtumien luokittelu:

1. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä
2. Aputoimenpiteeseen liittyvä
3. Tapaturma
4. Epäasiallinen käyttäytyminen (kielenkäyttö, uhkailu, seksuaalinen häirintä, päihteiden käytöstä johtuva ongelma)
5. Henkinen tai fyysinen väkivalta
6. Muu

Ilmoituksen pääsisältö on vapaamuotoinen kuvaus tapahtumasta niin, että siitä muodostuu ilmoittajan havaitsema kokonaiskuva tapahtumaolosuhteista, tapahtuman synnystä, etenemisestä ja seurauksista.

Ilmoituksia käsittelevät tehtävään nimetyt, vastuutetut ja perehdytetyt henkilöt. Tapahtuman käsittelyn tarkoituksena on ymmärtää tapahtuman juurisyy ja tehdä tarvittavat toimenpiteet ennaltaehkäistäksemme vastaavan tilanteen tapahtuminen jatkossa.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään luottamuksellisesti johdon ja palveluvastaavien kesken. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan tapauskohtaisesti.

Kaikki poikkeama- ja vaaratilanneraportit arkistoidaan sähköisesti. Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä ei tuota henkilörekisteriä. Tiedot säilytetään riittävän pitkään, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja seurannassa.

Periaatteet korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa:

- Luottamuksellisuus. Ilmoitus tehdään luottamuksellisena, joko anonymisti tai nimellä.
- Rankaisemattomuus. Vaaratapahtumien raportoinnin kautta saatua tietoa ei käytetä hallinnollisiin toimiin yksilöä vastaan.
- Järjestelmäsuuntautuneisuus. Turvallisuutta parantavia toimia suunnataan laajasti organisaation kehittämiseen sen kaikilla tasoilla.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Helppyy on oppiva organisaatio. Tavoitteenamme on jatkuvasti kehittää palveluamme ja toimintaamme. Mahdollisen virhetilanteen tapahtuessa perkaamme aina tilanteen läpi ja teemme tarvittavat toimenpiteet ennaltaehkäistäksemme, että vastaavaa tilannetta ei enää tapahtuisi. Johtajat ja esihenkilöt kannustavat henkilöstöä tuomaan mahdollisia poikkeamia ja vaaratilanteita esiin toimintamme ja palvelun parantamisen mahdollistamiseksi.

Korjaavat toimenpiteet voivat olla muun muassa:

- Muutokset prosesseihin ja toimintatapoihin
- Muutokset järjestelmiin
- Muutokset ohjeisiin ja perehdytysmateriaaleihin
- Tapauskohtaiset toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi
- Henkilöstön tiedottaminen mahdollisista vaaratilanteista ja luomalla ohjeistus sekä käytännöt tilanteita varten

Turvallisuusriskit saatetaan nopeasti henkilökunnan tietoon, jotta vastaavilta tilanteilta vältyttäisiin tulevaisuudessa. Muut muutokset toimintatavoissa otetaan käyttöön tiedottamalla, ohjeistusta muuttamalla ja/tai lähiesihenkilön ja palveluvastaavien kautta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet Richard Nordström (toimitusjohtaja), Ville Wikström (operatiivinen johtaja), Krista Nummila (liiketoimintavastaava), Sanni Suominen (henkilöstöjohtaja), lisäksi Jenni Jalomäki (vastuuhoitaja) on tietoinen oma-
valvontasuunnitelman sisällöstä ja osallistuu omavalvontasuunnitelman kehitystyöhön.

Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuuhenkilö

Richard Nordström

richard@helppy.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan säännöllisesti vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Helppyn kotisivulla www.helppy.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelusuunnitelma

Asiakkaan palvelukokonaisuus sovitaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa sekä asiakkaan, ja aina mahdollisuuksien mukaan, hänen omaisensa kanssa yhteistyössä. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan asiakkaan kokonaistilanne, käydään läpi heidän toiveensa ja odotukset koskien palvelua.

Palvelusuunnitelman laatiminen, päivitys ja toteutumisen seuranta

Palvelusuunnitelma laaditaan palvelusuhteen alussa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti palvelusuhteen aikana oman helpperin ja Helppyn asiakasvastaavien toimesta. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan myös tietojärjestelmätasolla, jotta mahdollisiin poikkeamiin pystytään reagoimaan nopeasti.

Palvelusuunnitelmassa ja -sopimuksessa käy ilmi asiakkaan tarvitsemat palvelut ja mahdolliset muut, alihankintana toimitetut palvelut sekä mahdollisuuksien mukaan muut käytössä olevat palvelut, esimerkiksi hyvinvointialueen järjestämä kotihoito. Sopimukset ovat joustavia, eivätkä sido asiakasta pitkiin palvelusopimuksiin.

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa käydään läpi asiakkaan palvelutarve (sosiaalihuoltolaki 39 §, 1301/2014).

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa käydään läpi asiakkaan palvelutarve, joka sisältää arviot asiakkaan tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista, välttämättömistä sosiaalipalveluista sisältäen alkamisajankohdan ja käyntien keston sekä säännöllisyyden (kuinka usein käynnit tapahtuvat). Lisäksi arviossa käydään läpi asiakkaan tilanne ja hänen voimavaransa ja tavoitteet, joihin sosiaalipalvelulla pyritään. Arviossa käydään läpi myös soveltuvien osien arvio asiakkuuden kestosta (useimmiten palvelu tuotetaan toistaiseksi voimassa olevana).

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan kunto ja mieltymykset. Palveluun ei tarvitse sitoutua eikä aktiviteetteja lyödä ennalta lukkoon. Käyntien kulun määrää siis asiakkaan oma kunto ja toive. Palvelusuunnitelmaa tehdessä kuitenkin käydään läpi tärkeimmät aktiviteetit, jotka kuuluvat sekä asiakkaan että mahdollisuuksien mukaan, heidän omaisensa toiveisiin.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Lähtökohtaisesti asiakkaan oma helpperi on itse tekemässä suunnitelmaa, mutta jos näin ei ole, hän tutustuu asiakkaan taustatietoihin ennen palvelun alkamista. Palvelusuunnitelman mahdollisesta päivittämistarpeesta ilmoittaa helpperi, asiakas tai heidän omaisensa oma-aloitteisesti asiakasvastaaville.

Palvelusuunnitelman toteutumista Helppyy seuraa helpperien sovellukseen kirjattujen tehtävien ja aikataulutettujen käyntien kautta. Mikäli palvelusuunnitelma poikkeaa sovitusta, poikkeaman syy selvitetään automaattisesti ja kirjallisesti. Helppyn asiakasvastaavat kommunikoivat asiakkaan tai omaisen vahvistaman mahdollisen palvelusuunnitelmamuutoksen helpperille sekä muutoin vastaavat siitä, että tarvittavat toimenpiteet tehdään palvelusuunnitelman noudattamista varten.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas on lähtökohtaisesti itse määrittelemässä palvelusisältöä (omien voimiensa mukaan) esimerkiksi palvelusuunnitelman myötä. Asiakas saa myös voimiensa mukaan itse toivoa palvelukäynneillä toteutettavia jokapäiväisiä asioita aivan pieniä yksityiskohtia myöten. Asiakkaalta kysytään, miten hän toivoo tietyn toimenpiteen toteutettavan (esimerkiksi millä tavalla hän toivoo jonkin askareen tehtävän ja haluaako hän osallistua helpperin kanssa kodin askareisiin).

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoittamisen toimipiteistä päättää aina lääkäri. Tarvittaessa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Asiakkaalla on aina oikeus esittää toiveita helpperistä (mm. sukupuoli, ikä, kokemus), tämä on monelle tärkeää etenkin, jos palvelusuunnitelma sisältää esimerkiksi asiakkaan tukemista hygieniassa.

Sosiaalipalvelun tuottaja on velvollinen ilmoittamaan asiakkaan kaltoinkohtelusta, myös omaisten tuottamasta, viranomaisille. Aina tarvittaessa tehdään myös ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ns. huoli-ilmoitus).

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos asiakas on tyytymätön saamansa palveluun, asiakkaan tai hänen omaisensa on hyvä selvittää asiat ensisijaisesti asiakasta avustavien henkilöiden kanssa, koska usein asiat ratkeavat keskustelemalla. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelun vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Tyytymätön asiakas tai hänen omaisensa voivat tehdä myös asiasta vapaamuotoisen kirjallisen muistutuksen toimitusjohtajalle. Kirjallisiin muistutuksiin vastataan mahdollisimman nopeasti.

Toimitusjohtaja
Richard Nordström
010 299 8 299
richard@helppyy.fi

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Helppyy teettää asiakashaastatteluja ja asiakaspalautekyselyitä useamman kerran vuodessa, joiden avulla toimintaa pyritään kehittämään. Asiakkailla ja omaisilla on aina mahdollisuus jättää käyntikohtaista palautetta sovelluksen kautta, jotta Helppyy voi kehittää toimintaansa aktiivisesti ja nopeasti. Helppyy kannustaa myös vapaamuotoiseen palautteenantoon.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Helppyy ylläpitää avointa ilmapiiriä ja toimintaympäristöä, joka kannustaa asiakkaita antamaan palautetta aktiivisesti.

- Palautteet käsitellään palvelun laadusta vastaavien henkilöiden toimesta. Tiedot säilytetään riittävän pitkään, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja seurannassa.
- Palauteet siirretään tilanteen mukaan eteenpäin tai tarkempaan analyysiin.
- Palautteista annetaan henkilökohtainen vastine tarpeen tullen mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja

Jos asiakas on tyytymätön saamansa palveluun, asiakkaan tai hänen omaisensa on hyvä selvittää asiat ensisijaisesti asiakasta avustavien henkilöiden kanssa, koska usein asiat ratkeavat keskustelemalla. Tyytymätön asiakas tai hänen omaisensa voivat tehdä myös asiasta vapaamuotoisen kirjallisen muistutuksen toimitusjohtajalle. Toimitusjohtajan on vastattava siihen kolmen viikon sisällä kirjallisesti.

Toimitusjohtaja
Richard Nordström
010 299 8 299
richard@helppyy.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Omavalvontasuunnitelma on valtakunnallinen. Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot liitteenä suunnitelman lopussa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota Kuluttajavirasto ohjaa. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa.

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9-15. Puhelinnumero 029 553 6901. Yhteydenotto myös sähköisellä lomakkeella osoitteessa <https://www.kkv.fi/yhteystiedot/>

Kuluttajaoikeusneuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai jos asia on erityisen monimutkainen ja edellyttää tapaamista neuvojan kanssa, puhelinneuvonnassa voi sopia tapaamisesta neuvontapisteessä.

Toiminnan koskevien muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely osana toiminnan kehittämistä

Kaikki muistutukset ja kantelut käsitellään luottamuksellisesti ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Tyytymätön asiakas tai hänen omaisensa voivat tehdä myös asiasta vapaamuotoisen kirjallisen muistutuksen toimitusjohtajalle. Toimitusjohtajan on vastattava siihen kolmen viikon sisällä kirjallisesti.

Omatyöntekijä

Jokaisella asiakkaalla on oma nimetty avustaja tai sote-alan koulutettu henkilö, eli helpperi. Helpperi vastaa siitä, että palvelu toteutetaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Mikäli palvelusuunnitelma poikkeaa sovitusta, Helppyn asiakasvastaavat tekevät tarvittavat toimenpiteet palvelusuunnitelman noudattamiseksi (esimerkiksi helpperin lopettaessa etsitään uusi helpperi tai helpperin sairastuessa pyritään löytämään korvaaja käynnille, mikäli asiakas näin toivoo).

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Valvomme toimintamme laatua ja sisältöä usein menetelmin. Helppereiden työn laatu varmistetaan avoimuuden ja läpinäkyvyyden kautta. Asiakkaat ja heidän omaisensa tietävät helpperinsä henkilökohtaisesti, he voivat seurata käynneistä kirjattavia päiväkirja-merkintöjä reaaliaikaisesti ja pystyvät olemaan suoraan yhteydessä omaan helpperiinsä.

Lisäksi Helppyn asiakaspalveluun voi olla yhteydessä laatuun ja palvelun sisältöön liittyvissä kysymyksissä ja keräämme proaktiivisesti asiakaspalautetta.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakkaille järjestetään omatoimisuutta tukevaa ja toimintakykyä nostavaa/ylläpitävää toimintaa hänen palvelusuunnitelmansa mukaisesti. Monesti helpperit myös ystävystyvät senioreidensa kanssa nopeasti.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Jokaiselle asiakkaalle määritellään palvelusuunnitelmassa tavoitteet, jotka pyrkivät esimerkiksi kuntouttavaan toimintaan tai asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoon. Toteutumista seurataan säännöllisesti käyntien ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Ravitseminen

Tukipalveluiden asiakkaille helpperit valmistavat asiakkaan niin halutessaan kotiruokaa sekä leipovat asiakkaan kanssa tai hänen puolestaan. Helpperi voi varmistaa myös, että asiakas on saanut mahdollisesti tilatun ruoka-annoksen ja/tai ruokakassin.

Kotihoitoasiakkaiden kohdalla, asiakkaan niin toivoessa, seniorin ravitsemustilan seuraminen voi olla olennainen osa palvelua. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ravitsemussuosituksia huomioiden. Tarvittaessa ravitsemusta voidaan seurata painoindeksiä seuraamalla ja informoimalla tilaajatahoa muutoksista.

Hygieniakäytännöt

Hygieniakäytäntöjen tärkeimmät kohdat käydään läpi osana työn aloittamista.

Käynneille ei mennä sairaana, käsihygieniasta huolehditaan huolellisesti ja kasvosuojuksia käytetään tarvittaessa. Käynnin sisältäessä suihkuapua, helppereillä on käytettävissä myös käsineet, suihkuessu sekä kengänsuojukset.

Helppyy noudattaa kulloinkin voimassa olevaa THL:n ohjeistusta: ”Koronavirustartuntojen torjunta kotiin annettavissa palveluissa”.

Helpperit muistavat hyvän hygienian ja noudattavat mm. ohjeita aseptiikan toteuttamisesta. Ruuanlaitossa/tarjoamisessa otetaan hyvät hygieniakäytännöt huomioon. Helpperit toteuttavat ohjeiden mukaista suojainten ja suojakäsineiden käyttöä.

Kotihoitoasiakkaiden kohdalla asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti. Tähän voi liittyä suihkussa avustaminen ja asiakkaan sekä hänen ympäristönsä hygieniatason seuraaminen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Emme tarjoa terveyden- tai kotisairaanhoidon palveluita. Voimme välittää ko. palveluita, jolloin varmistamme että palveluntuottajilla on tarvittavat luvat ko. Toimintaan.

Lääkehoito

Emme tarjoa lääkehoitoa. Voimme välittää ko. palveluita, jolloin varmistamme, että palveluntuottajilla on tarvittavat luvat ko. Toimintaan.

Monialainen yhteistyö

Toimimme monialaisissa verkostoissa ja tiedonkulun perustana on aktiivinen kontaktointi yhteistyökumppaneihin, kuten hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon, kotihoitoon tai terveydenhuollon yksiköihin. Muihin palvelunantajiin ollaan yhteydessä tarvittaessa puhelimitse tai sähköpostitse.

Asiakkailta tarvitaan lupa, jotta muut häntä hoitavat tahot saavat tarvittaessa nähdä hänestä tietoja.

Tarjoamme kumppaniverkostomme kautta tärkeitä täydentäviä palveluita, kuten fysioterapiaa, jalkahoitoa ja muutostöitä. Helppyy ei tuota näitä palveluita itse vaan välittää asiakkailleen päteviä paikallisia ammatinharjoittajia ja palveluntarjoajia. Mikäli asiakkaamme kaipaa muita palveluita (kuten kotikampaaja tai turvapuhelin), pyrimme suosittelemaan joko yhteydenottoa hyvinvointialueeseen tai muita yksityisiä palveluntuottajia lähialueilla asiakaslähtöisyyttä noudattaen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa?

Asiakkaat asuvat heidän omissa kodeissaan tai palvelu- tai hoitokodissa, joten lopullisesta turvallisuudesta vastaa asiakas itse/omaiset (esimerkiksi kynnykset, esteet, palovaroittimet jne.) tai esimerkiksi taloyhtiö, jolla on tulipalotilanteiden varalta poistumisjärjestelysuunnitelmat.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös lain (Sosiaalihoitolaki §48-§49) mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Tämä on ohjeistettu henkilöstölle. Ilmoitus sosiaalihoillon tarpeesta voidaan tehdä myös palveluvastaavien toimesta.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Hallinnollisessa työssä on noin 20 henkilöä. Palvelun suorittavat pääsääntöisesti asiakkaiden omat nimetyt henkilökohtaiset avustajat, helpperit, ympäri Suomen. Helpperit auttavat ei-sairaanhoidollisissa tehtävissä, kuten arjen eri askareissa, ulkoilussa ja seuranpidossa. Hallinnollisessa työssä olevat henkilöt työskentelevät pääsääntöisesti täysipäiväisesti ja helpperit pääsääntöisesti osa-aikaisesti.

Mikäli palveluntarve edellyttää myös ei-kotisairaanhoidollisissa sosiaalihoillon tehtävissä auttamista, kuten hygieniassa tukemista, suosittelemme asiakkaalle helpperiä, jolla on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutusta sekä aiempaa työkokemusta tästä.

Tarvittaessa ja asiakkaiden näin toivoessa, palvelussa voidaan kuitenkin käyttää sijaista (mikäli helpperi on esimerkiksi sairastunut). Mahdollista sijaisen tarvetta tiedustellaan aina omaiselta ja/tai asiakkaalta ja varmistetaan, että tarvitaanko käynnille tuuraaja vai siirretäänkö peruuntunut käynti.

Työnaloitus Helppyllä sisältää perehdytyksen ja työnaloituksessa tukevat materiaalit intrassa. Työilmapiiriä sekä työtyytyväisyyttä selvitetään vähintään vuosittain. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan sillä, että helpperintyö on osa-aikaista ja perustuu joustavuuteen ja vapaaehtoisuuteen. Helppyy kuitenkin edellyttää, että helpperit sitoutuvat hyväksymiinsä asiakkuuksiin ja käynteihin työsuhteen aikana.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Helppyn rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö, yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimus ja sopimusten sisältö. Ilmoitukset avoimista työtehtävistä tulevat näkyviin sähköisiin palveluihin.

Hakijoilta vaaditaan lomake/CV ja heidät haastatellaan aina videoyhteyden kautta tai aina mahdollisuuksien mukaan kasvokkain. Rekrytointiprosessissa pyritään varmistamaan heidän soveltuvuutensa asiakastyöhön ja erityistä huomiota kiinnitetään heidän soveltuvuuteensa ja motivaatioonsa työskennellä ikääntyvien henkilöiden parissa.

Helppereiltä vaaditaan, että heidän suullinen ja kirjallinen suomen tai ruotsin kielen osaaminen on hyvällä tasolla. Riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointiprosessin aikana.

Helppyy tarkistaa työsopimuksen solmimisen yhteydessä helppereiltä rikosrekisteriotteen valvontalain mukaisesti. Työn aloittamisen edellytys on ilman merkintöjä oleva rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksen kohderyhmät ovat kaikki yrityksen työntekijät ja yhteistyökumppanit riippumatta työ-, toimi- tai toimeksiantosuhteen kestosta.

Perehdytyksen tavoitteena on työnsuorittajan alkuepävarmuuden poistaminen ja tätä kautta hänen itsenäisen ja aktiivisen työhön suhtautumisen edistäminen. Työnsuorittajalle on myös tarkoitus luoda riittävät tiedolliset ja taidolliset valmiudet työtehtävien hoitamiseen.

Asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan perehdytään perehdytysohjelman mukaan.

Kouluttautuminen ja elinikäinen oppiminen on tärkeä osa laadukasta ammattitaitoa. Työnaloituksessa tukeminen on Helppyllä erittäin tärkeää, sillä se tukee helpperin sitoutuneisuutta sekä varmistaa palveluntuottamisen laadun. Pyrimme olemaan aktiivinen helppereiden suuntaan ja henkilökuntaa täydennyskoulutetaan tarpeen mukaan ja ajankohtaiset täydennysteemat julkaistaan intrassa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Organisaation johto ylläpitää avointa ja oikeudenmukaista ilmapiiriä ja toimintaympäristöä, joka kannustaa henkilöstöä ja helppereitä ilmoittamaan mahdollisista havaitsemistaan asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista. Tarkempi kuvaus ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu aiemmin tässä omavalvontasuunnitelmassa (sivu 6 ja 11). Ilmoitukset voi tehdä vapaamuotoisesti toimitusjohtajalle. Ilmoitus tehdään luottamuksellisena. Jos ilmoituksen haluaa tehdä anonyymisti, tulee se lähettää paperille kirjattuna.

Ilmoituksen käsittelee yrityksen toimitusjohtaja. Ilmoituksen tietoa hyödynnetään taroituksenmukaisesti ja suunnitelmallisesti toiminnan ja turvallisuuden kehittämiseksi. Mahdolliset epäkohdat palvelussa korjataan mahdollisimman nopeasti havaitsemisen jälkeen.

Henkilöstölle on ohjeistettu lain (Sosiaalihuoltolaki §48-§49) mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta voidaan tehdä myös palveluvastaavien toimesta.

Toimitilat

Yhtiöllä ei ole toimintayksikköä, vaan työ tapahtuu asiakkaiden kodeissa tai muissa heidän toivomissaan paikoissa.

Helppyllä on esteetön toimisto osoitteessa Itämerenkatu 3b, 00180 Helsinki, jossa työskentelevät toimistohenkilökunta, mukaan lukien asiakasvastaavat.

Teknologiset ratkaisut

Helppy neuvoo asiakkaitaan siitä, millaisia mahdollisia teknologiaratkaisuja on saatavilla sekä tukee asiakkaitaan näiden käytössä, esimerkiksi harjoittelemalla niiden käyttöä yhdessä. Teknologiaratkaisujen ja apuvälineiden hankkimisesta, käytöstä ja toimivuudesta vastaa kuitenkin asiakas tai hänen omaisensa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Keräämme asiakkaasta vain perustiedot, emme sairaanhoidollisia tietoja.

Asiakastyön kirjaaminen

Helppy käyttää ops.helppy-asiakastietojärjestelmää, johon jokainen työsuorittaja saa oman käyttäjätunnuksensa. Ops.helppy-asiakastietojärjestelmä on rekisteröity myös Valviran ylläpitämään sosiaalihuollon asiakastietorekisteriin. Lisäksi helpperit kirjoittavat salassapitosopimuksen työsuhteen aluksi ja heidät perehdytetään järjestelmän käyttöön.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toimitusjohtaja
Richard Nordström
010 299 8 299
richard@helppy.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

Tietosuojakuvaus on nähtävissä Helppyn kotisivuilla www.helppy.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Asiakaslähtöisyys ja avun tilaamisen helppous ovat tärkeitä osa-alueita osana toimintamme kehittämistä. Kehityskohteitamme ovat muun muassa avun tilauksen sujuvoittaminen Helppyn verkkosivuja sekä omaisille että helppereille tarkoitettuja puhelinsovelluksia hyödyntäen. Pyrimme näillä kehityskohteilla nopeuttamaan palvelun tilaamista ja saamista asiakkaillemme. Tavoitteenamme on olla paras hoivapalvelu asiakkaillemme paitsi palvelun aikana myös heti ensimmäisen yhteydenoton hetkellä. Monesti hoivan tarve tulee asiakkaillemme kiireisenä, joten me Helppyllä pyrimme siihen, että asiakkaamme saisivat meidät aidosti kiinni heti ensimmäisestä yhteydenotosta lähtien.
- Pyrimme saamaan Helppyn palveluiden kattavuuden myös pienimmissä kunnissa. Haja-asutetuilla alueilla ja pienissä kunnissa asiakkaille on yleisesti vaikeampaa löytää palveluntuottajia. Helppyllä pyrimme jatkuvasti siihen, että jokainen voisi löytää tarvitsemansa sosiaalihuollon palvelut riippumatta asuinkunnastaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Helsinki 25.3.2024



Allekirjoitus Richard Nordström

LIITE: Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

Alue	Nimi	Puhelinnumero	Sähköposti	Aukioloajat
Akaa	Satu Loippo	0505996413	satu.loippo@pikassos.fi	Puhelinajat ma klo 12–15, ti-to klo 9-12
Eksote (Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari)	Aki Kaskinen	0447485306	sosiaali.potilasasiamies@socom.fi	
Espoo	Eva Peltola	0981651032	sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi	Soittopyynnön jättö ma-to klo 11-13
Essote (Hirvensalmi, Joroinen, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki, Puumala)		0443512818	sosiaali.potilasasiamies@essote.fi	Puhelinajat ma-pe klo 9-14
Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä (Forssa, Humpplila, Jokioinen, Tammela, Ypäjä, Somero)	Satu Loippo	0505996413	satu.loippo@pikassos.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Hailuoto	Kati Koivunen	0447034116	kati.koivunen@ouka.fi	
Hattula	Satu Loippo	0505996413	satu.loippo@pikassos.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Hausjärvi	Satu Loippo	0505996413	satu.loippo@pikassos.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Helsinki		0931043355	sosiaali.potilasasiamies@hel.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Hämeenlinna	Satu Loippo	0505996413	satu.loippo@pikassos.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Inkoo	Clarissa Peura & Riikka Kainulainen	0400277087	sosiaalimies@sosiaalitalo.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Itä-Uusimaa (Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo ja Sipoo)	Salla Ritala	0447297987	sosiaaliasiamies@phhyky.fi	Puhelinajat ma-to 9-12
Janakkala	Satu Loippo	0505996413	satu.loippo@pikassos.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Jyväskylä	Eija Hiekka	0442651080	sosiaaliasiamies@koske.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Jämsä	Eija Hiekka	0442651080	sosiaaliasiamies@koske.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Kaarina	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Kainuun Sote (Hyrnsalmi, Kuhmo, Kajaani, Paltamo, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi)	Tiina Komulainen	0447970548		Puhelinajat ma, ti & to klo 8-11
Kangasala	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	040 800 4187/ 0408004186	sosiaaliasiamies@tampere.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11

Karviainen (Karkkila, Vihti)	Clarissa Peura & Riikka Kainulainen	0400277087	sosiaalimies@sosiaalitaito.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Kauniainen	Eija Bärlund-Toivonen	0504117542	eija.barlund-toivonen@luukku.com	Puhelinaika ke klo 8-10, muina aikoina viesti tai soittopyyntö
Kempele	Mirva Makkonen	0447034115	mirva.makkonen@ouka.fi	
Kerava	Clarissa Peura & Riikka Kainulainen	0400277087	sosiaalimies@sosiaalitaito.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Keusote (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmi-järvi, Pornainen ja Tuusula)	Clarissa Peura & Riikka Kainulainen	0400277087	sosiaalimies@sosiaalitaito.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Kirkkonummi	Johanna Söderlund	0192892000	johanna.soderlund@raasepori.fi	Puhelinajat ma-to klo 13-15
Koski TI	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Kuopio	Antero Nissinen	0447183308	sosiaaliasiamies@kuopio.fi	Puhelinajat ma-to 9-11:30
Kustavi	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Kymsote (Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti)	Heli Kulmala	0407287313	heli.kulmala@socom.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-11
Laitila	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Laukaa	Eija Hiekka	0442651080	sosiaaliasiamies@koske.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Lempäälä	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	040 800 4187/ 0408004186	sosiaaliasiamies@tampere.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Lieto	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Liminka	Kati Koivunen	0447034116	kati.koivunen@ouka.fi	
Lohja	Clarissa Peura & Riikka Kainulainen	0400277087	sosiaalimies@sosiaalitaito.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Loppi	Satu Loippo	0505996413	satu.loippo@pikassos.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Lumijoki	Kati Koivunen	0447034116	kati.koivunen@ouka.fi	
Marttila	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Muhos	Mirva Makkonen	0447034115	mirva.makkonen@ouka.fi	
Muurame	Eija Hiekka	0442651080	sosiaaliasiamies@koske.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11

Nokia	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	040 800 4187/ 0408004186	sosiaaliamies@tampere.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Orivesi	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	040 800 4187/ 0408004186	sosiaaliamies@tampere.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Oulu	Mirva Makkonen	0447034115	mirva.makkonen@ouka.fi	
Pirkkala	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	040 800 4187/ 0408004186	sosiaaliamies@tampere.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Porvoo	Salla Ritala	0447297987	sosiaaliamies@phhyky.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-12
Päijät-Häme (Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki, Pukkila ja Sysmä)	Tarja Laukkanen	0447297989	sosiaaliamies@phhyky.fi	Puhelinajat ma-to 9-13
Pälkäne	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	040 800 4187/ 0408004186	sosiaaliamies@tampere.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Raahen seudun hyvinvointikuntayhdistys (Raahe, Pyhäjoki, Siikajoki)	Sisko Muikku	0401357946	sisko.muikku@ras.fi	Puhelinajat ma-to 8-12
Raasepori	Johanna Söderlund	0192892000	johanna.soderlund@raasepori.fi	Puhelinajat ma-to klo 13-15
Raisio	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Riihimäki	Satu Loippo	0505996413	satu.loippo@pikassos.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Rovaniemi		0108305106	sosiaaliamies@merikratos.fi	Puhelinajat ti-ke klo 10-13, to klo 10-13
Rusko	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Salo	Sanna Saarinen, Maija-Kaisa Sointula & Heidi Vainio	0503415244	sosiaaliamies@merikratos.fi	Puhelinajat ti klo 12-15, ke-to klo 10-13
Satasairaala (Eura, Eurajoki, Harjavalta, Huittinen, Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Kokemäki, Merikarvia, Nakkila, Pomarkku, Pori, Rauma, Siikainen, Säkylä, Ulvila)	Jari Mäkinen	0447079132	jari.makinen@satasairaala.fi	
Sauvo	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Seinäjoki	Tiina Holappa	0408302020	sosiaaliamies@seamk.fi	Puhelinajat ti klo 12-13, ke klo 8:30-10
Siunssote (Joensuu, Kitee, Lieksa, Nurmes, Outokumpu, Kontiolahti, Ilomantsi, Juuka, Liperi, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi ja Heinävesi)	Leena Viinisalo-Heiskanen	0133308268	leena.viinisalo-heiskanen@siunssote.fi	Puhelinajat ma-pe klo 9-11:30

Soite (Kokkola, Kannus, Kruunupyy, Kaustinen, Veti, Halsua, Lestijärvi, Toholampi, Perho sekä Reisjärvi)	Tiina Sandström	0447232309		Puhelinajat ma-pe klo 9-14:30
Somero	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Sosteri (Savonlinna, Enonkoski, Rantasalmi, Sulka)	Heli Korhonen	0444173218	heli.korhonen@sosteri.fi	Puhelinajat ma-pe klo 8-15:30
Taivassalo	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Tampere	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	040 800 4187/ 0408004186	sosiaaliamies@tampere.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Turku	Sari Huusko	022626171	sosiaaliamies@turku.fi	Puhelinajat ma-to 10-12
Tyrnävä	Kati Koivunen	0447034116	kati.koivunen@ouka.fi	
Uusikaupunki	Satu Loippo	0505996413	satu.loippo@pikassos.fi	Puhelinajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12
Uusikaupunki	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Vaasa	Katarina Norrgård	0405079303	katarina.norrgard@vaasa.fi	Puhelinajat ma-pe klo 8-14
Valkeakoski	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	040 800 4187/ 0408004186	sosiaaliamies@tampere.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Vantaa	Miikkael Liukkonen	0983922537		
Vehmaa	Kati Lammi	0505590765	kati.lammi@vasso.fi	Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse. Puhelinajat ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11
Vesilahti	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	040 800 4187/ 0408004186	sosiaaliamies@tampere.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Ylöjärvi	Laura Helovuori & Taija Mehtonen	040 800 4187/ 0408004186	sosiaaliamies@tampere.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11
Äänekoski	Eija Hiekka	0442651080	sosiaaliamies@koske.fi	Puhelinajat ma-to klo 9-11