



---

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

---

Elämän assistentti



## Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.2 Palveluyksikön perustiedot .....	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....	7
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	7
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....	7
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset .....	7
3.3.2 Toimitilat ja välineet.....	8
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	9
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	9
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	10
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma .....	11
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet.....	11
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ....	12
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	14
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....	16
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	16
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....	17
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....	17
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....	18
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	19
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi .....	19
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....	20
Allekirjoitukset .....	21

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Elämän assistentti

- **Y-tunnus:** 2565223–2
- **Osoite:** Kaupinmäenpolku 8, 00440 Helsinki

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Elämän assistentti

- **Osoite:** Kaupinmäenpolku 8, 00440 Helsinki

Vastuuhenkilö

- **Nimi:** Zinaide Loma
- **Puhelin:** 050 544 6543
- **Sähköpostiosoite:** info@elamanassistentti.fi

## **1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

### **Palvelut**

Elämän assistentin tuottamat palvelut:

- Omaishoidon tuen palveluita alle 65-vuotiaille ja yli 65-vuotiaille henkilöille:
  - Helsingissä,
  - Vantaalla ja Keravalla
- Henkilökohtaista apua vammaisille ja vaikeavammaisille henkilöille:
  - Helsingissä,
  - Espoossa,
  - Vantaalla ja Keravalla

### **Toiminta ajatus**

#### ***Omaishoidon tuki***

Elämän assistentti tarjoaa asiakkaille helpotusta omaishoidon tuen palvelun järjestämiseen kotiin tarjottuna palveluna. Elämän assistentti voi tarjota omaishoidon tukea, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee hoitoa tai muuta huolenpitoa.

Palvelua tuottaessa Elämän assistentti ottaa huomioon asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet.

Palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan niin omaishoitajan kuin itse hoidettavankin toiveet ja tarpeet. Yhdessä omaishoitajan ja hoidettavan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma ja –sopimus ennen palvelusuhteen aloittamista. Palvelusuunnitelman kirjaa sosiaalialan ammattilainen yhdessä asiakkaan ja omaishoitajan kanssa.

Henkilökunta perehtyy aina omien hoidettavien asiakkaiden palvelusuunnitelmaan.

Palvelusuunnitelma toimii henkilökunnan tärkeänä työkaluna asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelun toteuttamisessa.

Elämän assistentin palvelut tukevat asiakkaan omatoimisuutta, osallisuutta, edistää sosiaalista kanssakäymistä sekä tukee omaishoitajien jaksamista mahdollistamalla omaishoitajan lakisääteisen vapaan hoitotyöstä vaihtoehtoisesti Elämän assistentin palveluilla.

### ***Henkilökohtainen apu***

Elämän assistentti tarjoaa henkilökohtaista avustajapalvelua vaikeasti vammaisille ja toimintakykyrajoitteisille henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut ja tarvitsevat tukea kotona asumiseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja virikkeellisyuden ylläpitämiseen. Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät terveytensä tai kuntonsa vuoksi selviydy itsenäisesti jokapäiväisistä toiminnoista. Palvelun tarkoituksena on tarjota tukea ja apua asiakkaiden päivittäisissä toimissa. Näitä ovat kodinhoito, asiointi, opiskelu, yhteiskunnallinen osallistuminen, harrastukset tai vapaa-ajan vietto sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitäminen. Palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelusuunnitelmaan ennen palvelun alkamista. Palvelusuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai aina tarvittaessa. Kun henkilö tulee asiakkaaksi Elämän assistentille, suunnitelma kirjataan ja tallennetaan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Henkilökunta perehtyy aina omien avustettavien asiakkaiden palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelma toimii henkilökunnan tärkeänä työkaluna asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelun toteuttamisessa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Visiona on tuottaa ammattitaitoista ja luotettavaa omaishoidon tuen palvelua sekä henkilökohtaista apua ympärisuomea. Palveluntarve kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa kotikäynnillä ja puhelimitse. Tarvekartoituksen pohjalta laaditaan palvelun toteuttamisen suunnitelma.

Elämän assistentin toimintaa ohjaavat arvot ovat: kuntouttava työote, itsemääräämisoikeus, vastuullisuus ja asiakaslähtöisyys, jotka näkyvät kokonaisvaltaisesti asiakkaan, lähiomaisen ja työyhteisön sisällä. Tavoitteena on, että asiakas voi elää kotonaan mahdollisimman pitkään omannäköistään elämää. Elämän assistentti kulkee asiakkaan rinnalla arjen haasteissa.

**Asiakaslähtöisyydellä** tarkoitamme sitä, että palvelumme lähtökohtana on asiakkaidemme tarpeet ja toiveet. Asiakkaita kohdataan ihmisarvoisina yksilöinä. Tuemme asiakkaiden osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

**Vastuullisuudella** tarkoitamme sitä, että noudatamme salassapitovelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta. Huolehdimme ammattitaidon ylläpitämisestä.

**Itsemääräämisoikeudella** tarkoitamme sitä, että noudatamme itsemääräämisoikeutta koskevia säädöksiä ja lakeja. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

**Kuntouttavalla työotteella** tarkoitamme sitä, että työmme tavoitteena on edistää asiakkaan hyvinvointia kokonaisvaltaisesti niin, että hän pärjää mahdollisimman itsenäisesti omassa toimintaympäristössään.

Yksityisasiakkaiden kohdalla menettelytapa on sama. Asiakkaan luona tehdään kartoituskäynti. Asiakkaan kanssa suunnitellaan palveluntoteuttamisen suunnitelma ja tehdään palvelusopimus. Yrityksessä ei käytetä alihankintaa palveluiden tuottamiseen.

## **1.4 Päiväys**

Omavalvontasuunnitelma päivitetty: 7.5.2026

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Vastuuhenkilö vastaa yhdessä työntekijöiden kanssa toiminnan omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja tarvittaessa täydennetään yhteistyössä henkilöstön kanssa.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Suunnitelman päivittämisen aikataulusta ovat vastuussa vastuuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan kasvaessa ja ainakin kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on esillä yrityksen tiloissa ja kotisivuilla, mistä henkilökunnan, asiakkaiden, asiakkaiden omaisten/läheisten ja muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden on mahdollista saada se luettavakseen.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikön tiloissa ja kotisivuilla, mistä henkilökunnan, asiakkaiden, asiakkaiden omaisten/läheisten ja muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden on mahdollista saada se luettavakseen.

Omavalvonnan eri osa-alueet käydään läpi ja pohditaan, missä on kehittämistä tai puutteita. Puutteet kirjataan ja niihin kehitetään ratkaisukeinot ja korjausehdotukset ja niitä lähdetään sovitun aikataulun mukaisesti korjaamaan.

Yritys pyrkii parantamaan mm. sijaisten hyödyntämisessä ja tähän liittyvän toimivan toimintamallin löytämisessä.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen aikataulusta ovat vastuussa yrityksen vastuuhenkilö ja työnjohtajat.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan kasvaessa ja ainakin kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti ja sen hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja.

## 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

**Henkilökohtaisen avun ja omaishoidon tuen** palveluihimme voi hakeutua olemalla yhteydessä joko sähköpostin, kotisivujen tai puhelimen välityksellä. Asiakkaaksi voi ryhtyä palvelusetelillä tai itsemaksavana asiakkaana.

Palveluseteli asiakkuus edellyttää hyvinvointialueen viranomaiselta myönnettyä palveluseteliä.

Asiakassuhteen alussa yhdessä asiakkaan tai tarvittaessa asiakkaan omaisten tai hyvinvointialuetta edustavan viranomaisen kanssa keskustellaan asiakkaan kunnosta ja palveluntarpeesta.

Ensimmäistä asiakaskäyntiä edeltää ensin ilmainen kartoituskäynti missä tapaamme asiakkaan kasvotusten.

Kartoituskäynnin aikana laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllinen palvelusuunnitelma sekä allekirjoitetaan palvelusopimus.

Palvelusuunnitelmaan tarkennetaan asiakkaan asuinympäristö, fyysinen ja henkinen kunto, käytävissä olevat apuvälineet, asiakkaan toiveet palvelusta sekä asiakkaan avustamis- ja hoitomenetelmät. Palvelulle määritetään myös palveluntavoite, palvelun määrä, laatu sekä hinta.

Asiakaskäyntejä suorittavalla työntekijällä on saatavilla tieto asiakkaan palvelusuunnitelmasta sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Palvelusuunnitelmat ovat näkyvissä ainostaan kyseisen asiakkaan luona käyvillä työntekijöillä.

Sopimus voidaan irtisanoa ilman irtisanomisaikaa. Sopimus voidaan purkaa heti, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai hyvän tavan vastaista. Mikäli kuluttajalla on palvelusta huomauttamista, tulee ensin ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja antaa palveluntuottajalle tilaisuus korjata asia, johon ostaja /kuluttaja ei ole tyytyväinen. Riitatapauksissa kuluttaja voi ottaa yhteyttä oman kuntansa kuluttajaneuvojaan.

## **3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen**

### **3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Muiden toimijoiden yhteystiedot kirjataan ylös hätätilanteita varten. Jos havaitsemme jotain erityistä huomioitavaa asiakkaan voinnissa tai elämäntilanteessa, olemme tarvittaessa yhteydessä yhteistyökumppaneihin tai asiantuntijoihin puhelimitse tai sähköpostitse asiakkaan yksityisyydensuojaa kunnioittaen.

Tarvittaessa teemme yhteistyötä yhteistyökumppaneiden kanssa ja raportoimme heille, jos asiakkaan tilanne joltain osin muuttuu.

Jos tarjoamamme palvelut eivät riitä asiakkaan tukemiseen ja auttamiseen, otamme yhteyttä asiakkaan läheisiin tai viralliseen tahoon.

### **3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Valmiutta ja jatkuvuudenhallintaa ylläpidetään yrityksen omalla valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmalla. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain ja siitä vastaa yrityksen johtoryhmä.

## **3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen**

### **3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset**

Elämän assistentti tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Elämän assistentilla kunnioitetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimitaan oikeudenmukaisesti sekä taataan asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa.

Yritys huolehtii asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta työntekijöiden riittävällä perehdytyksellä sekä omavalvontasuunnitelman noudattamisella.

### ***Omaishoidon tuki***

Omaishoidon tuen palvelussa tarkkailemme asiakkaan yleisvointia käyntimme yhteydessä. Mikäli asiakaskäynnillä havaitaan fyysisessä tai psyykkisessä voinnissa muutoksia, asiasta keskustellaan henkilöstöpalaverissa. Kiireellisessä tilanteessa otamme yhteyttä sosiaali- ja terveystieteisiin ja/tai soitamme suoraan hätänumeroon. Asiakkaita neuvotaan ja tuetaan toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämässä, tarvittaessa ohjataan asiantuntijan luo. Huolehdimme hygieniasta ja sairauksien leviämisen ehkäisystä siten, että käytämme työssämme joko kertakäyttöisiä tai pestäviä suojia tarpeen mukaan. Avustamme asiakkaita heidän hygieniansa liittyvissä asioissa. Toimimme hygieenisten toimintatapojen mukaan, ettemme levitä sairauksia tai aiheuta muiden henkilöiden sairastumista.

### ***Henkilökohtainen apu***

Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakasta tuetaan toimintakyvyn ylläpitämisessä ja tarvittaessa ohjataan ammattilaisen puoleen.

## **3.3.2 Toimitilat ja välineet**

### **Toimitilat**

Työtä suoritetaan asiakkaan kotona ja/tai hänen omassa toimintaympäristössään. Yrityksen toimitiloissa hoidetaan toimistotyöt, hallinnolliset tehtävät sekä työhaastattelut.

### **Välineet**

Asiakkailla käytössä olevat apuvälineet, kuten pyörätuolit ja rollaattorit ovat apuvälineitä, joiden kanssa työntekijät ovat tekemisissä. Apuvälineiden käyttöön on perehdyttävä huolellisesti ja tarvittaessa pyydettyä joku osaavampi opastamaan niiden käytössä esimerkiksi vastuuhenkilö. Jos asiakkaan kunto heikkenee siten, että hän tarvitsee apuvälineitä, voidaan asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa keskustella asiasta ja tarvittaessa ohjata asiakasta olemaan yhteydessä sosiaaliviranomaisiin tai suoraan apuvälineyksikköön.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Elämän assistentin asiakastietoihin liittyvät paperit ja asiakirjat säilytetään yrityksen toimitilassa, lukitussa kaapissa. Rekisteröidyt tiedot suojataan asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden avulla. Näitä toimenpiteitä ovat esimerkiksi:

- Tietojen säilyttäminen kulunvalvonnalla suojatuissa tiloissa
- Tietojenkäytön rajaaminen käyttövaltuuksin
- Tietojen turvallisesta käytöstä ohjeistaminen organisaatiossa
- Tietojen asianmukainen varmentaminen ja suojaaminen
- Tietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvien toimintatapojen kouluttaminen työntekijöille

Alkuperäiskappaleina säilytettävät asiakirjat pidetään lukituissa tiloissa, joihin pääsyoikeus on rajattu ainoastaan sinne oikeutetuille henkilöille. Paperitulosteet tuhoetaan tietoturvasääntöjen mukaisesti.

Kaikilla henkilötietoja käsittelevillä henkilöillä on lainsäädännön ja sopimusten salassapitoehtojen perusteella vaitiolovelvollisuus rekisteröityjen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista. Kts. rekisteriseloste.

Mahdolliset uudet työntekijät saavat tavanomaisen työhön perehdyttämisen lisäksi perehdytystä myös salassapitovelvollisuuden noudattamisesta ja asiakasta koskevien tietojen käsittelyssä.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Zinaide Eunice Filipe Loma, [info@elamanassistentti.fi](mailto:info@elamanassistentti.fi)

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksen sisäiseen tietojenkäsittelyyn on käytössä Valviran hyväksymä sosiaali- ja terveysaloille tarkoitettu asiakastietojärjestelmä.

Asiakastietojärjestelmän käyttö on osa työntekijöiden perehdytystä millä varmistetaan työntekijöiden riittävä osaaminen asiakastietojen käsittelyyn.

Työntekijät allekirjoittavat myös salassapito- ja vaitiolositoumuksen.

***Omaishoidon tuessa*** kirjataan asiakaskäyntien aikana tehtyjä tehtäviä sekä asiakkaan vointiin liittyviä kirjauksia. Kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti niin, että jokainen työntekijä huolehtii asiakastyön kirjaamisesta ennen työvuoron päättymistä.

Hoitotyön kirjaaminen on henkilökunnan työtehtävä, jota he suorittavat jatkuvasti päivittäin. Lainsäädäntö, asetukset, eettiset velvollisuudet ja organisaatioiden kirjaamishojeet ohjaavat

hoitotyön kirjaamista ja velvoittavat jokaista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista merkitsemään asiakasasiakirjoihin keskeiset tiedot asiakkaan hoidosta. Asiakkaasta kirjattavien keskeisten tietojen yksityisyys ja oikeusturva varmistetaan tietosuojan avulla.

**Henkilökohtaisen avun** palvelussa kirjataan ainoastaan asiakaskäyntien aikana tehtyjä tehtäviä.

Asiakastietoja ja kirjauksia käsittelevät työntekijät näkevät ainoastaan omien asiakkaiden tietoja ja kirjauksia. Yrityksen ja asiakkaan välisellä palvelusopimuksella on asiakas allekirjoituksellaan antanut suostumuksensa asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tietojen tallentamiseen. Asiakkaille myös kerrotaan kartoituskäyntien aikana palvelusuunnitelmaa laatiessa mihin tarkoitukseen asiakkaan tietoja tarvitaan sekä ne henkilöt, jotka asiakkaan tietoja käsittelevät.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietoturvasuunnitelma jota päivitetään aina tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Tietoturvasuunnitelmasta vastaa tietosuojavastaava.

Vikatilanteissa ja pitkissä huoltotilanteissa voidaan aina sopia asiakaskäynneistä puhelimitse työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Kirjauksia voidaan tehdä myös asiakastietojärjestelmään jälkepäin kun se on taas toiminnassa. Saamme myös usein tiedon hyvissä ajoin ennakkoon tulevista asiakastietojärjestelmän palvelukatkoksisista/huoltotöistä.

Olemme yhteydessä asiakastietojärjestelmästä vastaavaan yritykseen mm. sähköpostin, etäkoulutustilaisuuksien ja heidän puhelimitse toimivan asiakaspalvelun avulla.

Jos huomaamme epäkohtia tai poikkeamia palvelussa, ilmoitamme näistä ensisijaisesti asiakastietojärjestelmästä vastaavaan yritykseen asian korjaamiseksi. Tarvittaessa teemme poikkeamista ilmoituksen suoraan aluehallintovirastoon.

### **3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt**

Huolehdimme hygieniasta ja sairauksien leviämisen ehkäisystä siten, että käytämme työssämme joko kertakäyttöisiä tai pestäviä suoja tarpeen mukaan.

Avustamme asiakkaita heidän hygieniaansa liittyvissä asioissa. Toimimme hygieenisten toimintatapojen mukaan, ettemme levitä sairauksia tai aiheuta muiden henkilöiden sairastumista.

Thl:n sivulle on koottu ohjeita muun muassa käsihygieniasta, tavanomaisista varotoimista ja suojautumisesta, joiden mukaan toimimme. Lisäksi sivulla on ohjeita erityyppisten hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisyyn sekä mikrobi- ja toimintaympäristökohtaisia ohjeita.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

*Henkilökohtaisen avun* palvelussa ei toteuteta lääkehoitoa laisinkaan.

*Omaishoidon tuessa* voidaan avustaa lääkkeiden annossa lääkärinmääräysten mukaisesti.

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

#### *Henkilökohtainen apu*

Työntekijöitä perehdytetään asiakkaan tukemisessa apuvälineiden kanssa.

Tällaisia apuvälineitä voivat olla esim. rollaattorit, manuaalipyörätuolit, kyynärsauvat/kävelykepit. Koska palvelua toteutetaan asiakkaiden kotona, on kotona olevien apuvälineiden kuten huonekaluissa kiinni olevat tukikahvat ja muut kodin apuvälineet otettu myös huomioon palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

Muissa erikoisimmissa apuvälineissä asiakas osaa itse neuvoa miten häntä autetaan näiden apuvälineiden osalta.

#### *Omaishoidon tuki*

Työntekijöitä perehdytetään asiakkaan tukemisessa apuvälineiden kanssa.

Tällaisia apuvälineitä voivat olla esim. rollaattorit, manuaalipyörätuolit, kyynärsauvat/kävelykepit. Koska palvelua toteutetaan asiakkaiden kotona, on kotona olevien apuvälineiden kuten huonekaluissa kiinni olevat tukikahvat ja muut kodin apuvälineet otettu myös huomioon palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

Muut erikoisemmat apuvälineet on kirjattu myös palvelusuunnitelmaan ja näiden käyttämiseen työntekijä perehdytetään ensimmäisen asiakaskäynnin yhteydessä yhdessä asiakkaan omaishoitajan kanssa.

### **3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen**

Yrityksessä toimii kahden yrittäjän lisäksi myös yksi vakituinen työntekijä sekä osa-aikaisia työntekijöitä.

Toinen yrittäjistä on koulutukseltaan lähihoitaja ja sosionomi.

Yritys palkkaa jatkuvasti lähihoitajia, sosionomeja, sairaanhoitajia, hoiva-avustajia sekä henkilökohtaisia avustajia.

Työntekijät sijaistavat tarvittaessa toisiaan oman ammattinimikkeen mukaisesti.

Elämän assistentti ei käytä ulkopuolisia sijaisia, vuorkatyövoimaa tai alihankintaa palveluiden tuottamiseen.

#### ***Henkilökohtainen apu***

Jokainen työntekijäksi hakeva henkilö haastatellaan ja hänen tietonsa käydään läpi huolellisesti. Tarvittaessa ja luvalla, voimme kysyä tietoja edellisiltä työnantajilta.

1.1.2025 alkaneen uuden valvontalain 28 §:n myötä on iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta Elämän assistentilla oikeus ja velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen.

Jos herää epäilyksiä työntekijän vastuullisuudesta ja soveltuvuudesta työhön, hakijan tiedot tarkistetaan viranomaistaholta.

Henkilökohtaisen avun palvelussa ei henkilökohtaisilla avustajilla ole koulutusvaadetta.

Työntekijäksi ei oteta henkilöä, jolta löytyy rikkeitä taustaltaan.

Uudet työntekijät saavat tavanomaisen työhön perehdyttämisen lisäksi perehdytystä myös salassapitovelvollisuuden noudattamisesta ja asiakasta koskevien tietojen käsittelyssä.

Perehdytyskeinoina toimivat perehdytyskansiot sekä yrityksen toimitiloissa pidettävä kattava perehdytys yrityksen asiakastietojärjestelmään, työtehtäviin ja omavalvontasuunnitelmaan.

#### ***Omaishoidon tuki***

Jokainen työntekijäksi hakeva henkilö haastatellaan ja hänen tietonsa käydään läpi huolellisesti. Tarvittaessa ja luvalla, voimme kysyä tietoja edellisiltä työnantajilta.

1.1.2025 alkaneen uuden valvontalain 28 §:n myötä on iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta Elämän assistentilla oikeus ja velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen.

Jos herää epäilyksiä työntekijän vastuullisuudesta ja soveltuvuudesta työhön, hakijan tiedot tarkistetaan viranomaistaholta.



Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet ja koulutusvaade varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä / JulkiTerhikki.

Työntekijäksi ei oteta henkilöä, jolta löytyy rikkeitä taustaltaan.

Uudet työntekijät saavat tavanomaisen työhön perehdyttämisen lisäksi perehdytystä myös salassapitovelvollisuuden noudattamisesta ja asiakasta koskevien tietojen käsittelyssä.

Perehdytyskeinoina toimivat perehdytyskansiot sekä yrityksen toimitiloissa pidettävä kattava perehdytys yrityksen asiakastietojärjestelmään, työtehtäviin ja omavalvontasuunnitelmaan.

### **3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen**

Elämän assistentin palveluiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakkaan osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Yhdessä asiakkaan kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Elämän assistentilla asiakkaan mielipidettä kysytään ja toiveita kartoitetaan. Elämän assistentilla ei käytetä rajoitteita tai pakotteita. Omaishoidon tuessa rajoitteita voidaan käyttää vain ja ainoastaan määräaikaisella lääkärin luvalla. Henkilökohtaisen avun palvelussa tätä käytäntöä ei ole. Käytämme myös oikeuttamme ja velvollisuuttamme viranomaiselle ilmoittamiseen, jos asiakkaan tilanne näyttää vaarantavan hänen itsensä tai jonkun muun henkilön henkeä tai terveyttä sosiaalihuoltolain 48 ja 49 mukaisesti.

Otamme palautteet vastaan ja niitä käydään läpi yrittäjien ja asiakasta hoitavan/avustavan työntekijän kanssa. Palautteen antaminen tapahtuu tekstiviestillä, sähköpostilla tai puhelimitse. Asiakkaille lähetetään kerran vuodessa palautelomake, johon asiakkaat antavat kirjallisen palautteen tarjoamastamme palveluista. Lomakkeet kerätään käyntien yhteydessä. Asiakkaiden palautteet ohjaavat toimintaamme ja yrityksen kehittämistä. Yrittäjä käy palautteet läpi yhdessä henkilökunnan kanssa vuotuisessa henkilöstöpalaverissa.

Riitatilanteet pyritään selvittämään siten, että molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä. Jos tyytymättömyys jatkuu, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehen tai kuluttajaneuvojaan.

#### **Kuluttaja-asiamies:**

Kuluttaja-asiamiehen keskeisenä tehtävänä on valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muidenkin kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Valvonta kohdistuu erityisesti markkinoinnin ja sopimusehtojen sekä perinnän lainmukaisuuteen.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Neuvontaa kuluttajille numerosta 029 505 3050.

Sosiaaliamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (asiakaslaki). Asiakaslain mukaan sosiaaliamies:

- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle

**Alueen sosiaaliasiamies:**

**Helsinki**

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

Puh. 09 310 43355

Sähköposti: [sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi)

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

**Vantaan ja Keravan hyvinvointialue**

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sähköposti: [sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg ja Anne Hilander

Puh. 029 151 5838.

Sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

**Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä**

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset tulee osoittaa sosiaalijohtajalle.

**Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta**

Mahdollisiin muistutuksiin vastataan kirjallisesti kahden viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos muistutus tulee suullisesti, työntekijä kirjaa sen itse mahdollisimman selkeästi asiakkaan ilmaisun mukaan. Kaikki palautteet ja huomautukset arkistoidaan.

Muistutusten käsittelystä vastaavan yhteystiedot:

Zinaide Eunice Filipe Loma, [info@elamanassistentti.fi](mailto:info@elamanassistentti.fi)

## 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

### **4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Elämän assistentti ennaltaehkäisee ja hallitsee yrityksen toimintaan sekä asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä monin käytännön toimin. Riskienhallinnan perusta on avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda esiin laatuun tai turvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Työnjohto vastaa siitä, että työntekijöitä perehdytetään riittävästi turvallisuusasioissa ja että he osallistuvat aktiivisesti riskienhallintaan.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan säännöllisillä toimintariskien ja vaarojen arvioinneilla, jotka tehdään vuosittain yksikön johtajan ja henkilökunnan kanssa. Poikkeamalomakkeet, palautekanavat, henkilöstökyselyt ja -kokoukset sekä asiakaspalautekyselyt ovat keskeisiä työkaluja riskien tunnistamisessa ja hallinnassa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan, ja vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Omavalvonnassa havaittuihin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen vaatimalla tavalla. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus, joka perustuu valvontalain § 29:ään, käsitellään osana perehdytystä ja kerrataan säännöllisesti henkilöstökokouksissa.

Työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnjohdolle, jos he havaitsevat epäkohdan tai uhan. Ilmoituslomake on saatavilla yrityksen toimitiloissa ja ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on aloitettava toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranomaisille.

## **4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta**

Yrityksellä on ohjeistus vakavien vaaratapahtumien käsittelystä. Tapahtumat käsitellään yrityksen poikkeamaraportoinnissa. Vaaran vakavuus arvioidaan siinä vaiheessa, kun niistä kirjataan raportti yrityksen järjestelmään. Työnjohto voi käynnistää tutkinnan vakavasta vaaratilanteesta. Tutkinta dokumentoidaan, siitä tehdään selvitys ja tutkintaraportti, ja korjaavat toimenpiteet viedään käytäntöön osana yhtiön poikkeamaraportointiprosessia. Tutkinnassa noudatetaan ehdotonta luottamuksellisuutta. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa tukea joko tiimin sisällä tai työterveyshuollon toimesta. Johtoryhmä arvioi suositusten ja korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden.

## **4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä**

Otamme palautteita vastaan yrityksen omien palautekanavien kautta.

Tämän lisäksi saamme asiakkailta palautetta palautelomakkeen kautta, mikä lähetään asiakkaille täyttäväksi kerran vuodessa.

Kaikki asiakkailta saadut palautelomakkeet käydään läpi yhdessä yrityksen johdon ja asiakasta hoitavan/avustavan työntekijän kanssa vuosittain.

Palautteen antaminen tapahtuu tekstiviestillä, sähköpostilla tai puhelimitse. Asiakkaille lähetetään kerran vuodessa palautelomake, johon asiakkaat antavat kirjallisen palautteen saamastaan palvelusta.

Palautelomakkeella asiakkaat vastaavat yrityksen tuottaman palvelun toimintaan ja laatuun asteikolla 1-5. Asiakkaat voivat myös kirjata lomakkeeseen omia ehdotuksiaan ja palautteita. Lomakkeet kerätään asiakaskäyntien yhteydessä. Asiakkaiden palautteet ohjaavat toimintaamme ja yrityksen kehittämistä. Yrityksen henkilöstölle on perehdytyksessä kerrottu yrityksen kaikki palautekanavat.

Palautteet käydään yhdessä läpi henkilökunnan kanssa vuotuisessa henkilöstöpalaverissa. Palautelomakkeista saadun tiedon avulla saadaan suunniteltua keinoja palvelun parantamiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia varten on yrityksellä käytössään kansio mihin poikkeamat ja läheltä piti tilanteet kirjataan. Toiminnan palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa vastuuhenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään henkilöstöpalaverissa.

**Omaishoidon tuen** osalta henkilökunta tekee kirjallista raportointia poikkeamista erillisellä lomakkeella joko sähköisesti tai paperilomakkeella, joka löytyy Poikkeamat-kansiosta. Poikkeamalomakkeet tallennetaan omaan kansioon.

Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Vastuuhenkilöt vievät valmiit kirjatut poikkeamalomakkeet laadunhallintakansioon. Poikkeamat käydään läpi 1x kk yhteisissä palavereissa.

Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaavat vastuuhenkilöt.

Vaara- ja uhkatilanteet pyritään selvittämään rauhallisella toiminnalla. Kuitenkin väkivallan uhka oikeuttaa palveluntuottajan päättämään sopimuksen asiakkaan tai hänen edustajansa kustannuksella, ellei asiakas halua itse katkaista sopimuksen. Väkivallan uhan jatkuessa tai pahentuessa asiakas ohjataan sopivamman palvelun piiriin ja sopimus puretaan. Tarvittaessa yhteys sosiaalityöhön/päätöksen tehneeseen viranomaiseen.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset tulee osoittaa sosiaalijohtajalle.

Mahdollisiin muistutuksiin vastataan kirjallisesti kahden viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos muistutus tulee suullisesti, työntekijä kirjaa sen itse mahdollisimman selkeästi asiakkaan ilmaisuun mukaan. Kaikki palautteet ja huomautukset arkistoidaan.

#### **4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano**

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä analysoitaessa pohditaan perusteellisesti tapahtuman juurisyitä ja arvioidaan, ovatko suojaukset riittäviä riskien ehkäisemiseksi tulevaisuudessa.

Yleisimpiä kehittämistoimia ovat ohjeistuksen parantaminen tai lisäkoulutus henkilöstölle. Osaavan ja ammattitaitoisen henkilökunnan kouluttaminen sekä ohjeistuksen selkeys ovat parhaat keinot huolehtia toiminnan laadun jatkuvuudesta.

Kehittämistoimet kirjataan poikkeamaraportointijärjestelmään, ja raportit suljetaan, kun toimenpiteet on toteutettu. Kehittämistoimien vastuuhenkilö ja aikataulu määritellään työnjohdon toimesta.

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### **5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi**

Riskienhallintaa on riskien tunnistamistan ja niihin etukäteen varautumista.

Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken.

Poikkeamaraportit tarkastellaan, korjataan sekä ennaltaehkäistään tarpeen vaatiessa. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti tilanteiden, haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä sekä puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yrittäjien tehtävänä on vastata strategisesti riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta, järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Toiminnan edetessä tarvittavia vastuualueita jaetaan ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

## **5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi**

Päivitämme omia ohjeistuksiamme ja perehdytysmateriaalia jatkuvasti. Asiakkaiden terveyden- ja elämäntilanteiden muuttuessa päivitämme myös tietoja asiakastietojärjestelmäämme jotta tiedot ovat ajan tasalla.

Palkkaamme jatkuvasti uusia työntekijöitä henkilökohtaisen avun sekä omaishoidon tuen palveluun ja panostamme työntekijöiden osaamiseen, työntekijän oman itsensä kehittämiseen ja työssäviihtyvyyteen.

Asiakaspalautteista saadun datan avulla pyrimme parantamaan palvelunsisältöä ja korjaamaan epäkohdat, jotta asiakas hyötyisi palvelusta sekä omaishoidon tuessa että henkilökohtaisen avun palvelussa.

### ***Henkilökohtainen apu & Omaishoidon tuki***

Puutteellinen perehdytys on yksi yrityksen riskeistä. Uudet työntekijät perehdytetään perusteellisesti tähän apuna käyttäen yrityksen omia koulutus- ja perehdytysmateriaaleja, perehdytyslistaa sekä perehdytyskansioita.

Henkilökohtaisen avun sekä omaishoidon tuen osalta tulee huomioida, että tehtävänkuvat ovat selkeät ja ne kerrotaan perehdytyksessä. Tarpeen vaatiessa tehtävänkuvat käydään uudelleen läpi työntekijän kanssa.

Henkilötietojen ja asiakastietojärjestelmän käsittely on osa uusien työntekijöiden perehdytystä, mutta myös yrityksessä jo työskentelevän henkilökunnan jatkuvaa kouluttamista uusien toimintojen tullessa ilmi esimerkiksi tietoturvan ja siihen liittyvän asiakastietojärjestelmän osalta.

Huomioimme ja ennakoimme työntekijöiden, yrittäjien ja asiakkaiden fyysiseen loukkaantumiseen sekä asiakkaan irtaimiston rikkoutumiseen liittyviä riskejä jatkuvasti.

Huolehdimme työntekijöiden ja vastuuhenkilöiden henkisestä hyvinvoinnista ja jaksamisesta, jotta väsymys ei lisäisi vaaratilanteita työssä. Kaikkien työntekijöiden fyysiseen kuormittumiseen ja peruskuntoon sekä ergonomiaan kiinnitetään huomiota. Työterveyden kanssa tehdään yhteistyötä.

Asiakasta avustettaessa noudatamme huolellisuutta siten, että asiakkaalle tarvittaessa ohjeistetaan ja sanoitetaan ympäristön esteitä.

## Allekirjoitukset

Omavalvonsuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja ja vastuhenkilö

**Paikka ja päiväys:**

Helsingissä / 7.5.2026



---

Allekirjoitus

Zinaide Loma

---

Nimenselvennys