



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tulevaan Oy

3105229-2

Helsinki, lastensuojelun avopalvelut

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 ASIAKASTURVALLISUUS	13
7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	16
8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	17



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Tulevaan Oy, Y-tunnus 3105229–2

Hyvinvointialue: Helsinki

Toimintayksikön nimi: Tulevaan Oy/ Helsinki, lastensuojelun avopalvelut

Katuosoite: Luutnantintie 10 LH. 5, Palosuontie 4

Postinumero ja -paikka: 00410, 00660

Esihenkilö: Marko Tolska, Tiia-Tuulia Peltola

Puhelin: +3584578339688, +3584578358921

Sähköposti: marko.tolska@tulevaan.fi tiia-tuulia.peltola@tulevaan.fi

Palvelumuoto: Sosiaalihuollon ja lastensuojelun tukipalvelut

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ammatillinen tukihenkilötoiminta- 50 asiakaspaikkaa

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö- 60 asiakaspaikkaa

Tehostettu perhetyö- 20 asiakaspaikkaa

Avomuotoinen perhekuntoutus- 20 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 16.5.2022

Oid-tunnus: 1.2.246.10.31052292.10.1

Palveluala, joka on rekisteröity: Yksityiset sosiaalipalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Palveluntuottaja ei käytä alihankkijoita.



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksikön vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Palveluvastaava vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa. Työntekijät toteuttavat arkityössään omavalvontaan kuuluvaa palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat palveluvastaavat Marko Tolska sekä Tiia-Tuulia Peltola ja kehittämis- ja laatujohtaja Päivi Salmela työnantajan edustajina sekä henkilöstön edustajat. Omavalvontasuunnitelman sisältö käydään läpi koko henkilöstön kanssa ja hyväksytään henkilöstökokouksessa. Kaikki työntekijöiltä tulleet havainnot ja ehdotukset hyödynnetään omavalvontasuunnitelman teossa ja päivittäisessä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta

Marko Tolska, Palveluvastaava, p. 045 7833 9688, marko.tolska@tulevaan.fi

Tiia-Tuulia Peltola, Palveluvastaava, p. 045 7835 8921, tiia-tuulia.peltola@tulevaan.fi

Päivi Salmela, Kehittämis- ja laatujohtaja, p. 045 7834 1692, paivi.salmela@tulevaan.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein, tehtyjen havaintojen ja toimenpiteiden pohjalta ja tarvittaessa useamminkin toiminnan muuttuessa. Havainnot ja toimenpiteet, joiden perusteella omavalvontasuunnitelmaa on muutettu, sisältyvät kulloinkin voimassa olevaan omavalvontasuunnitelmaan omana liitteenään. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa ja he vahvistavat kuittauksellaan omavalvontasuunnitelmaan perehtymisensä. Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen on osa uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaa.



Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön toimipisteissä (osoitteessa Luutnantintie 10, Ih 5 ja Palosuontie 4), jossa siihen voi vapaasti tutustua. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on luettavissa yrityksen verkkosivuilla ja työntekijöiden intrassa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tulevaan Oy on suomalainen sosiaalipalveluja tuottava yhteiskunnallinen perheyritys. Toimintamme keskittyy perheiden, nuorten, lasten ja aikuisten hyvinvoinnin edistämiseen - tuotamme laadukkaita ja luotettavia sosiaalialan palveluja. Tulevaan sosiaalipalveluiden toiminta painottuu toimintakykyä ja asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia vahvistavaan tukeen. Tavoitteenamme on onnistunut ja turvallinen arki - yhdessä hyvään elämään. Keväällä 2024 työskentelynsä aloittanut johtoryhmä on käynnistänyt arvotyöskentelyn ja strategian päivittämisen vuosille 2024 - 2025.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Tulevaan sosiaalipalveluiden arvoja ovat ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittaminen, elämän eri vaiheiden ja tilanteiden hyväksyminen, arvostava ja ammatillinen kohtaaminen sekä kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyys. Nämä arvot määrittelevät Tulevaan sosiaalipalveluiden toimintaperiaatteet, jotka korostavat asiakkaan henkilökohtaista kohtaamista, yksilöllisten tarpeiden huomiointia ja asiakaslähtöistä työtettä.

Tulevaan sosiaalipalveluiden työn viitekehyksenä on voimavarakeskeinen ja toimijuutta korostava työote. Asiakkaan kuntoutus, tuki ja ohjaus toteutetaan tukemalla ja edistämällä hänen itsenäistä toimintakykyään. Asiakasta rohkaistaan löytämään ja hyödyntämään omia voimavarojaan. Tavoitteena on asiakkaan omatoimisuuden lisääntyminen ja tuen tarpeen väheneminen asteittain ja suunnitelmallisesti. Työmme arvopohja perustuu ihmisen tarpeiden kokonaisuuden huomioimiseen, arvostavaan kohtamiseen sekä vahvaan sosiaalityön osaamiseen ja ammatillisuuteen. Työttemme on kulttuuri- ja sukupuolisensitiivistä.



Tulevaan Oy:n Helsingin toiminta-alueen ydinpalveluita ja -osaamista ovat lapsen ja nuoren ammatillinen tukihenkilötyö, jälkihuoltotyö sekä perhetyön eri muodot. Työskentely painottuu vahvasti toimintakykyä aktivoivaan tukeen. Tavoitteenamme on onnistunut ja turvallinen arki yhdessä hyvään elämään.

Arvostamme työssämme laajaa verkostotuntemusta ja teemme tiivistä yhteistyötä muun muassa kolmannen sektorin eri toimijoiden kanssa. Tukihenkilö- ja perhetyö perustuu palveluohjaukselliseen työotteeseen huomioiden myös vaikeimmassa tilanteessa olevat lapset ja nuoret sekä heidän perheiden tarpeet kokonaisvaltaisesti.

Huomioimme henkilöstön osaamisessa asiakastyön yksilölliset ja monimuotoiset tarpeet. Henkilöstöllämme on vahva osaaminen lastensuojelutyöstä, neuropsykiatrisista haasteista sekä perhetyöstä. Arvostamme laajaa verkostotuntemusta ja teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan tukiverkoston sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Ammatillinen tukihenkilötyö

Tärkeintä tukisuhteessa on aikuisen nuorelle antama aika. Ammatilliseen tukihenkilötyöhön kuuluu mm. koulunkäyntiin ja harrastuksiin tukemista, itsetunnon vahvistamiseen tähtääviä toimia sekä toiminnanohjauksen, tunteiden ja itsenäisen toiminnan vahvistamista. Kannustamme nuorta harrastustoimintaan ja kokeilemme yhdessä eri toimia, jotka tukevat arkea. Opintoihin ohjaaminen ja niiden etenemisen seuraaminen ovat myös työmme keskiössä. Toiminnan tavoitteena on saada nuori kiinnittymään muun muassa opiskeluun ja harrastuksiin. Tarkoituksenamme on löytää asioita, jotka innostavat, kiinnostavat ja motivoivat.

Ymmärrämme myös haastavammat elämäntilanteet. Mielenterveys- tai päihdeongelmat eivät ole esteenä onnistuneelle työskentelylle. Tulevaan ammatillinen tukihenkilö on aina myös koko perheen tukena, vaikka työskentely painottuukin lasten ja nuorten kanssa tehtävään työhön. Ammatillinen tukihenkilötyö voi olla osa tavoitteellista perhetyötä, ja sen avulla voidaan tukea koko perheen arkea. Tyypillisessä tilanteessa ammatillinen tukihenkilö työskentelee sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja tämän lähipiirin kanssa saavuttaakseen yhdessä sovitut tavoitteet. Toiminnan sisältö määrittyy asiakkaan elämäntilanteen mukaisesti, ja siinä painotamme kannustavaa ja osallistavaa vuorovaikutusta.



Perhetyö ja tehostettu perhetyö

Perhetyön avulla tuetaan kokonaisvaltaisesti vanhemmuutta sekä koko perhettä. Etusijalla on nopea vastaaminen perheen haasteisiin – tavoitteenamme on perheen tilanteen perinpohjainen ymmärtäminen sekä sopivien tukitoimien ja ratkaisujen löytäminen, perheen kokonaisvaltaista hyvinvointia edistäen. Perhe kohdataan rauhallisella ja käytännönläheisellä ammattitaidolla. Osallistumme kattavasti perheen toimintaan ja työskentelymme on aina tavoitteellista. Perhetyö lieventää eri elämäntilanteiden haasteita, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä sekä edistää yhteisöjen sosiaalista kuntoutumista. Työskentelemme osana perheyhteisöä ja –verkostoa sekä seuraamme yhdessä asetettujen päämäärien toteutumista. Tulevaan perhetyön avulla voidaan tukea myös maahanmuuttajaperheiden erityistarpeita ja kotoutumista. Tulevaan henkilöstöllä on monipuolinen osaaminen neuropsykiatrisesti oireilevien asiakkaiden kanssa työskentelystä ja olemme erikoistuneet haastavissa-/kriisitilanteissa olevien perheiden tukemiseen, taloussosiaalityöhön ja rikostaustaisten kanssa tehtävään työhön.

Jälkihuoltotyö

Tulevaan jälkihuoltotyö tarjoaa kokonaisvaltaista elämänhallinnan tukea.

Jälkihuollon parissa olevalle nuorelle tarjotaan ohjausta ja apua, jotta nuori pystyy tekemään valvettuneesti omia valintojaan. Työskentely tukihenkilön kanssa johtaa itsenäistymiseen ja elämänhallinnan saavuttamiseen.

Kannustamme nuorta harrastustoimintaan ja kokeilemme yhdessä eri toimia, jotka tukevat arkea. Opintoihin ohjaaminen ja niiden etenemisen seuraaminen ovat työmme keskiössä. Ohjaamme ja neuvomme myös työllistymiseen liittyvissä asioissa. Toiminnan tavoitteena on saada nuori kiinnittämään itsenäisesti opiskeluun, työhön ja harrastukseen.

Tarkoituksenamme on löytää asioita, jotka innostavat, kiinnostavat ja motivoivat.

Ymmärrämme myös haastavammat elämäntilanteet. Mielensterveys- tai päihdeongelmat eivät ole esteenä onnistuneelle jälkihuoltotyölle.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Yleisesti riskienhallinnasta

Yrityksellä on käytössä vaara- ja uhkatilanneilmoitus, jonka henkilöstö täyttää jokaisesta tapahtuneesta vaara- uhka- tai riskitilanteesta. Toimintojen potentiaalisia uhkia, vaaroja ja riskejä kartoitetaan ja pyritään ennaltaehkäisemään tapahtuneen dokumentoinnin mukaisesti.

Mahdollisia työn riskitekijöitä kartoitetaan lisäksi keskustelulla henkilöstön, asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa. Yrityksen kehittämis- ja laatujohtaja vastaa dokumentoitujen riski- vaara- ja uhkatilanteiden käsittelystä ja toimintojen ajantasaistamisesta sekä riskien ennaltaehkäisystä. Kehittämis- ja laatujohtaja arvioi riskien toteutumista ja tehtyjä ilmoituksia yhdessä palveluvastaavien kanssa säännöllisillä tapaamisilla. Henkilöstöllä on työnohjaus ja työterveyshuolto sekä lakisääteinen vakuutusturva. Yrityksellä on toiminnalleen laaja vastuuvakuutus. Työsuojelutoiminta on suunnitelmallista ja työsuojelutoimikunta kokoontuu kuukausittain.

Jo perehdytysvaiheeseen kuuluu asiakkaan turvallisuuden huomioiminen, muun muassa tietoturvallisuus, liikkuvan työn riskit ja kotiin annettavan palvelun sekä erilaisten työskentelyympäristöjen turvallisuus. Pääpaino on ennakoinnissa riskien tunnistamisessa. Työn turvallisuus otetaan puheeksi jo aloitusneuvottelussa, arvioiden turvallisuudenriskejä. Henkilöstö on mukana omavalvontasuunnitelman päivittämisessä, jotta kaikki epäkohdat ja riskit huomioidaan.

Asiakasturvallisuuden riskejä pyritään vähentämään ammattitaitoisella henkilökunnalla, riittäväillä resursseilla, täydennyskoulutuksilla, laajalla perehdytyksellä sekä asiakastyön ohjauksella.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit

Palveluvastaava on työntekijöihin tiiviisti yhteydessä ja työntekijöitä on ohjeistettu olemaan palveluvastaavaan yhteydessä viipymättä havaitessaan mahdollisia epäkohtia tai riskejä. Epäkohdat, riskit ja poikkeamat käydään koko tiimin kanssa läpi tiimipalavereissa ja tarvittaessa muissa järjestettävissä tilaisuuksissa. Tiedonkulkua täydennetään sähköposti- ja muun viestinnän avulla.

Työntekijät täyttävät ilmoituslomakkeen vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteista. Ilmoitukset käydään läpi kehittämis- ja laatujohtajan kanssa ja yhdessä suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet. Tilanteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilöstön kanssa tiimipalavereissa. Tapahtuneet uhka- ja vaaratilanteet



dokumentoidaan aina kirjallisesti, vaikka asiasta tulisikin vain suullinen ilmoitus / tiedoksianto. Palveluvastaava ja kehittämis- ja laatujohtaja vastaavat siitä, että tapahtuneet riski-, vaara- ja uhkatilanteet dokumentoidaan ja niiden korjaamiseksi tehdään vaadittavat toimenpiteet. Tiedotamme tilaajaa heidän määrittelemällään tavalla hyvässä yhteistyössä.

Ilmoitusvelvollisuus

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta määritellään pykälässä 29 palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Työntekijät ilmoittavat viipymättä palveluvastaavalle tai kehittämis- ja laatujohtajalle, mikäli he työssään kohtaavat tai havaitsevat asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös havaintoja uhasta asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuudessa. Ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta on osa perehdytystä. Palveluvastaava tiedottaa kehittämis- ja laatujohtajaa havainnoista.

Asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei pysty korjaamaan omavalvonnallisin toimin ilmoitetaan välittömästi palveluntilaajalle ja valvovalle viranomaiselle. Samoin uhka tai epäkohta asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muu lainvastaisuus ilmoitetaan viipymättä palveluntilaajalle ja valvontaviranomaiselle. Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Ilmoitus tehdään, vaikka se vaatisi salassa pidettävien henkilötietojen paljastamista.

Työntekijöitä kannustetaan ilmoituksen tekemiseen. Työntekijää ei missään tilanteissa pyritä estämään tekemästä ilmoitusta tai osallistumasta ilmoittamansa asian selvittämiseen. Ilmoituksen tekneelle ei aiheudu kielteisiä seuraamuksia eikä häneen kohdisteta kielteisiä vastatoimia, kuten heikennettä työsuhteen ehtoja, päätetä työsuhdetta, lomauteta tai muutoin kohdella epäedullisesti.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on palveluvastaavalla ja kehittämis- ja laatujohtajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on ilmoittaa havaituista riskeistä esihenkilöille.



Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä palveluvastaavalle, kehittämis- ja laatujohtajalle tai muulle valitsemalleen vastuuhenkilölle. Laatu- poikkeamat ja riskit käsitellään kehittämis- ja laatujohtajan kanssa, joka vastaa toimenpiteiden suunnittelusta ja toimeenpanosta yhdessä palveluvastaavan kanssa. Toimintaa kehitetään jatkuvasti havaintojen perusteella.

Yhteystiedot:

Marko Tolska, Palveluvastaava, p. 045 7833 9688, marko.tolska@tulevaan.fi

Tiia-Tuulia Peltola, Palveluvastaava, p. 045 7835 8921, tiia-tuulia.peltola@tulevaan.fi

Päivi Salmela, Kehittämis- ja laatujohtaja, p. 045 7834 1692, paivi.salmela@tulevaan.fi

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteet kirjataan asiakaskohtaiselle vaara- ja uhkatilanneilmoituslomakkeelle. Palveluvastaava käsittelee ilmoitukset kehittämis- ja laatujohtajan kanssa viipymättä. Ilmoitusten perusteella suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet. Asiakasturvallisuuden liittyviä käytäntöjä muutetaan havaintujen epäkohtien perusteella ja muutokset viedään suunnitelmallisesti käytäntöön. Palveluvastaava käy tapahtuneen ja toimenpiteet tiimin kanssa läpi. Esihenkilöt varmistavat, että uudet toimintatavat juurtuvat kaikkien työntekijöiden toimintaan.

Muutoksista tiedottaminen

Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden perusteella tehdään uusi omavalvontasuunnitelma, joka julkaistaan yrityksen nettisivuilla. Toimintaa muuttavat toimenpiteet ovat luettavissa kulloinkin voimassa olevan omavalvontasuunnitelman liitteestä. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa ja he vahvistavat perehtymisensä ajan tasaiseen omavalvontasuunnitelmaan kuittauksellaan.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluntarpeen arviointi

Tilaaaja vastaa palveluntarpeen arvioinnin tekemisestä. Palveluntuottaja informoi tilaajaa muutoksista asiakkaan tilanteesta ja palveluntarpeesta.

Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan

Asiakkuus aloitetaan yhteisellä aloituspalaverilla. Aloitusneuvottelussa on aina mukana asiakas ja/tai hänen huoltajansa. Aloitusneuvottelussa sovitaan työskentelyn yksityiskohdista, kuten tavoitteista ja niiden toteutumisen arvioinnista, asiakkaan kanssa sekä yhteydenpidosta tilaajan edustajan kanssa. Tämän neuvottelun pohjalta asiakkaan omatyöntekijä laatii palvelusuunnitelman.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan kuvaus asiakkaan nykytilanteesta sekä riskitekijät, joihin pyritään työskentelyllä vaikuttamaan. Palvelusuunnitelmaan kuvataan myös suojaavat tekijät ja voimavarat. Suunnitelmassa on määriteltynä tavoitteet ja konkreettinen kuvaus siitä, mihin työskentelyllä pyritään vaikuttamaan sekä työskentelymenetelmät ja muut mahdolliset käynnissä olevat tukimuodot ja palvelut. Neuvottelussa on sovittu myös yhteistyö muiden tahojen kanssa sekä seuraava väli-/ loppuneuvottelu ja päätöksen voimassaolo.

Palvelusuunnitelma toimitetaan tilaajan edustajalle salatulla sähköpostilla ensimmäisen kuukausikoosteen yhteydessä. Palvelun toteutumista ja työskentelyä arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan kanssa pääsääntöisesti kolmen kuukauden välein.

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

Suunnitelman laatii asiakkaan omatyöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa. Sijaistavat työntekijät perehtyvät suunnitelman sisältöön asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan koko asiakassuhteen ajan. Työtä tehdään aina asiakaslähtöisesti, kunnioittaen ja vahvistaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukien hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalialan eettisiä perusteita noudatetaan



työskennellessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaan yksityisyydensuoja toteutuu työntekijöiden vaitiolo-velvollisuudella ja siten, että kaikki asiakkaan henkilötietoja sisältävät dokumentit käsitellään ja toimitetaan aina salatulla sähköpostilla tai muulla tilaajan määrittelemällä suojatulla tavalla. Asiakkaita koskevat asiakirjat säilytetään sähköisinä asiakastietojärjestelmässämme. Paperisia dokumentteja ei säilytetä, vaan ne tuhoetaan tietoturvasääntöjen mukaisesti.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu

Itsemääräämisoikeutta vahvistava työote kuuluu olennaisena osana palvelun sisältöön. Sen periaatteiden läpikäyminen kuuluu perehdyttämiseen sekä keskusteluun asiakastilanteista. Avopalveluissa ei ole käytössä rajoitustoimia.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Asiallinen kohtelu varmistetaan asianmukaisella ja riittävällä perehdytyksellä toimintakäytänteisiin ja työhön. Kattavan perehdytyksen tavoitteena on, että työntekijä sisäistää sosiaalialan eettiset perusteet ja toteuttaa laadukasta, asiakasta kuntouttavaa työtä. Työn laatua seurataan tiiviisti esihenkilöiden ohjauksen ja valvonnan avulla. Palveluvastaavat keskustelevat työntekijöiden kanssa asiakastyön toteutumisesta ja haasteista viikoittain tapaamisilla ja puhelinkeskusteluissa. Työn laatua käsitellään tiimi- ja kuukausitapaamisilla. Palveluvastaavat käyvät läpi työntekijöiden asiakaskirjauksia säännöllisesti. Tämä antaa heille ajantasaista tietoa palveluiden sisällöstä ja mahdollistaa työntekijöiden ohjaamisen työskentelytavoissa.

Epäasiallista kohtelua havaittaessa palveluvastaava keskustelelee tilanteesta viipymättä työntekijän kanssa ja tuo asian kehittämis- ja laatujohtajan tietoon. Yhteistyössä päätetään korjaavista toimintatavoista, joista keskustellaan asianomaisen työntekijän kanssa ja joista tiedotetaan tarvittavassa laajuudessa muuta henkilöstöä. Palveluntilaajaa informoidaan tapahtuneesta ja korjaavista toimenpiteistä.



Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta käydään viipymättä keskustelu. Työntekijä keskustelelee asiasta asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa pyrkien korjaamaan tilanteen. Keskusteluun osallistuu myös esihenkilö. Asiakas voi ilmoittaa tyytymättömyytensä saamastaan palvelusta suullisesti tai kirjallisesti alueen palveluvastaaville (Marko Tolska marko.tolska@tulevaan.fi tai Tiia-Tuulia Peltola tiia-tuulia.peltola@tulevaan.fi) tai kehittämis- ja laatujohtajalle (Päivi Salmela, paivi.salmela@tulevaan.fi). Olemme yhteydessä palveluntilaajaan tämän määrittelemällä tavalla.

Asiakkaan osallisuus

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen

Keräämme asiakaspalautetta suunnitelmallisesti vähintään kerran vuodessa. Anonyymissä kyselyssä kysytään asiakkaan mielipidettä palvelun toteutumisesta sekä asiakkaan tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Kyselyn kautta asiakkailta on mahdollisuus antaa myös vapaamuotoista palautetta. Palveluvastaava ja kehittämis- ja laatujohtaja käyvät läpi kyselyn tulokset ja suunnittelevat tarvittavat toimenpiteet. Kyselyn tuloksista ja toimenpiteistä tehdään kooste, joka käydään läpi tiimin kanssa.

Palvelua ja omavalvontaa kehitetään myös asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun spontaanin palautteen avulla. Palautteet dokumentoidaan ja tuodaan kehittämis- ja laatujohtajan tietoon ja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa

Palautteen avulla kehitämme jatkuvasti toimintaamme vastaamaan sille asetettuja tavoitteita. Saatu palaute huomioidaan myös henkilöstön koulutuksissa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja



Marko Tolska, Palveluvastaava, p. 045 7833 9688, marko.tolska@tulevaan.fi

Tiia-Tuulia Peltola, Palveluvastaava, p. 045 7835 8921, tiia-tuulia.peltola@tulevaan.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta / kilpailu- ja kuluttajavirasto

p. 029 505 3050

Lisätietoja Kuluttajaneuvonnan palveluista: <https://www.kkv.fi/>

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä

Palveluvastaavat sekä kehittämis- ja laatujohtaja käyvät läpi kaikki muistutukset ja päätökset ja tiedottavat näistä johtoryhmää. Toimintaa korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhdessä ja viedään käytäntöön. Palveluvastaavat käyvät tiimin kanssa läpi muistutukset ja päätökset sekä niiden pohjalta tehdyt toimenpiteet. Esihenkilöt varmistavat, että uudet toimintatavat juurtuvat kaikkien työntekijöiden toimintaan. Toimenpiteiden perusteella omavalvontasuunnitelmaa päivitetään. Uusi omavalvontasuunnitelma julkaistaan nettisivuilla. Toimintaa muuttavat toimenpiteet ovat luettavissa kulloinkin voimassa olevan omavalvontasuunnitelman liitteestä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittely tehdään viipymättä, tilaajan määrittelemällä tavalla, kuitenkin viimeistään kuukauden sisällä.

Omatyöntekijä



Jokaisella asiakkaalla on omatyöntekijä, joka vastaa asiakkaan tarpeen mukaisesta työskentelystä koko asiakassuhteen ajan.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty

Yhteistyö- ja tiedonvaihto eri tahojen kanssa tehdään asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti.

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Toimimme viranomaisten kanssa yhteistyössä lainsäädännön ja ohjeistusten mukaisesti.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstöressurssien ja sijaisjärjestelyiden jatkuva, ajantasainen ja suunnitelmallinen seuranta ja toteutus ovat osa päivittäistä johtamista. Riittävä henkilöstöressurssi varmistaa palveluiden toteutumisen ja saatavuuden sekä suunnitelluissa että ennakoimattomissa tilanteissa. Suhteutamme henkilöstömme määrän asiakasmäärän/ tilattujen palveluiden mukaisesti. Henkilöstön resurssit ovat määriteltä ja yhdellä työntekijällä on palvelun tuntimäärästä riippuen n. 10–12 asiakasta. Olemme varautuneet äkillisesti muuttuviin tilanteisiin henkilöstöressurssein. Palvelussa pyritään aina siihen, että asiakkaalle tilattu tukimäärä pystytään toteuttamaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Huomioimme erityisosaamisen tarpeet henkilöstön täydennyskoulutuksella sekä rekrytoinneista. Tiimimme on moniammatillinen, mikä mahdollistaa tuen asiakkaiden yksilöllisissä ja muuttuvissa tilanteissa. Vastuu henkilöstön voimavarojen riittävydestä on palveluvastaavalla.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden palvelun toteutuminen varmistetaan henkilökunnan poissaoloista huolimatta sijaisjärjestelyin. Pidempien poissaolojen, kuten vuosilomien, sijaisjärjestelyt suunnitellaan hyvissä ajoin etukäteen. Jokaisen asiakkaan sijaistustarve kartoitetaan ja sijaisena toimii nimetty työntekijä. Äkillisissä tilanteissa, kuten työntekijöiden sairauspoissaoloissa, resurssina ovat olemassa olevat



työntekijät. Tulevaan sosiaalipalveluissa työskentelee kokoaikaisten työntekijöiden lisäksi osa-aikaisia ja tuntityöntekijöitä, jotka voivat tarvittaessa tehdä lisätöinä asiakastyön sijaistuksia. Lähtökohteisesti sijaisina toimivat yrityksen omat työntekijät, jotka tuntevat yrityksemme toimintatavat sekä tilaajan asettamat vaatimukset.

Myös johtamisessa on valmius reagoida joustavasti äkillisiin muutoksiin. Tulevaan sosiaalipalveluissa on jaetun johtamisen kulttuuri. Palveluiden johtaminen ja toteuttaminen eivät ole yhden esihenkilön varassa, vaan työtä tehdään yhdessä myös normaalitilanteessa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa

Palveluvastaavan ensisijaisena tehtävänä on johtaa vastuullaan olevia palveluita ja tiimin työtä. Palveluvastaava tekee myös asiakastyötä, jotta hänellä säilyy ajantasainen käsitys asiakastyön käytännöistä. Asiakastyön määrä suhteutetaan johdettavan henkilöstön määrään, jotta esihenkilötyölle jää riittävästi aikaa.

Jaetun johtamisen toimintatapa tuo joustavuutta tilanteisiin, joissa palveluvastaavalla on väliaikaisesti suurempi työmäärä. Tällöin työtehtäviä jaetaan esihenkilöiden kesken. Tulevaan sosiaalipalveluissa työskentelee HR-assistentti, kehittämis- ja laatujohtaja, palvelujohtaja sekä ICT-tukihenkilö. Jokainen heistä vastaa omasta vastuualueestaan. Heidän tarjoamansa tuki helpottaa palveluvastaavan päivittäistä työtä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon

Kielitaitovaatimukset huomioidaan rekrytoinnissa. Vaatimuksena on, että kaikilla työntekijöillä on riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytointia toteutetaan tarpeen mukaisesti ja suunnitelmallisesti. Avoimna olevat tehtävät laitetaan sisäiseen hakuun ja paikat pyritään täyttämään ensisijaisesti jo olemassa olevalla henkilöstöllä. Tarvittaessa paikka laitetaan julkiseen hakuun. Palveluvastaava vastaa rekrytoinnista ja toteuttaa tämän



yhteistyössä tiimin kanssa. Palveluvastaava haastattelee potentiaaliset hakijat yhdessä toisen palveluvastaavan tai tiimin jäsenen kanssa.

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä

Rekrytoimme vain tehtävän mukaisen pätevyyden omaavia henkilöitä. Pätevyysvaatimus esitetään hakuilmoituksessa. Työhaastattelussa selvitämme henkilön soveltuvuuden. Tarkistamme pätevyyden ammattihenkilörekisteristä. Pyydämme valittua työntekijää esittämään rikostaustaotteen. Dokumentoimme kyseiset tiedot HR-järjestelmäämme sekä henkilöstölistaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Perehdytysvastuu on palveluvastaavalla. Käytössämme on perehdytysopas, joka toimii perehdytyksen tukena. Jokainen työntekijä perehdytetään työhön yksilöllisellä ohjauksella, sekä tiiviillä esihenkilön tuella. Perehdytyksen tukena hyödynnetään kokeneempia työntekijöitä. Työsuhteen alkaessa uusi työntekijä kulkee yhdessä kokeneempien työntekijöiden kanssa tehden havaintoja asiakastyöstä ja sen menetelmistä. Näin varmistamme, että uusi työntekijä tuntee työn ja organisaation toimintatavat perusteellisesti ja työn laatu on korkeatasoista. Osana perehdytystä käytämme alueellisia palvelukuvauksia. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi palveluvastaavan kanssa perehdytyksessä ja työntekijä vahvistaa siihen perehtymisen kuittauksellaan. Omavalvontasuunnitelma ohjaa käytännön työtä. Tiimeissä käydään jatkuvaa keskustelua omavalvonnasta ja toimintatavoista.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään

Täydennys- ja lisäkoulutuksia järjestetään vähintään kolme päivää vuodessa. Huomioimme tilaajien vaatimukset sekä työntekijöiden koulutustarpeet ja -toiveet.

Toimitilojen käytön periaatteet



Helsingin palveluiden toimitilat sijaitsevat ositteissa Luutnantintie 10 LH 5 sekä Palosuontie 4. Toimitiloihin kuuluvat oleskelu- ja neuvottelutilat, wc:t, keittiöt, liikuntasali. Tiloja käyttävät työntekijät yhdessä asiakkaiden kanssa. Ulkopuolisilla henkilöillä ei ole pääsyä tiloihin.

Toimitilat toimivat turvallisemman tilan periaatteiden sekä syrjinnästä vapaa-alueen periaatteiden mukaisesti. Jokaisella on oikeus tuntee olonsa turvalliseksi ilman pelkoa minkäänlaisesta syrjinnästä, häirinnästä, fyysisestä tai verbaalisesta ahdistelusta. Tulevaan sosiaalipalvelut on julistautunut syrjinnästä vapaaksi työpaikaksi. Tämä tarkoittaa, että työyhteisö sitoutuu kohtelevaan kaikkia työntekijöitä ja asiakkaita yhdenvertaisesti riippumatta henkilön iästä, sukupuolesta, etnisestä taustasta, uskonnollisesta vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta, vammaisuudesta tai seksuaalisesta suuntautumisesta.

7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen

Kirjaamiskäytännöt ja niihin liittyvät tietosuoja-asiat sisältyvät uuden työntekijän perehdytykseen. Palveluvastaava seuraa kirjauksia ja ohjaa tarvittaessa kirjaamisen tapaa. Kirjaamiskäytäntöjä käsitellään yhteisesti tiimipalaverissa ja tarvittaessa hankitaan lisäkoulutusta. Yrityksen henkilöstöä sitoo sosiaalialan salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolositoumuksen työsuhteen alkaessa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti

Työntekijöillä on käytössä mobiililaitteet, joilla he voivat kirjata asiakastietojärjestelmään tapaamisen sisällön yhdessä asiakkaan kanssa osallistavan kirjauksen periaatteella. Jos osallistava kirjaaminen ei asiakkaasta johtuen ole mahdollista, työntekijät kirjaavat viipymättä heti tapaamisen jälkeen tai viimeistään saman viikon aikana. Palveluvastaava seuraa kirjaamisten laatua ja ajantasaisuutta säännöllisesti.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä

Toimimme Tulevaan sosiaalipalveluiden tietosuojaselosteen toimintatapojen mukaisesti. Yrityksen henkilöstöä sitoo sosiaalialan salassapitositumus ja vaitiolovelvollisuus. Lisäksi asiakkaiden



yksityisiin tietoihin ja niiden salassapitoon liittyvistä tekijöistä informoidaan ja tiedotetaan perehdytyksessä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito ja vaitiolositoumuksen työsuhteen alkaessa. Salassa pidettäviä tietoja sisältävät viestit lähetetään turvasähköpostilla. Asiakasdokumentit tallennetaan sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Paperisia dokumentteja ei säilytetä, vaan ne tuhoetaan tietoturvallisesti.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta

Jokaisen työntekijän ja harjoittelijan perehdytyksessä keskitytään erikseen tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin tekijöihin ja henkilöstölle järjestetään tarvittavaa lisäperehdytystä / lisäkoulutusta. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolositoumuksen. Harjoittelijat allekirjoittavat harjoittelusopimuksen, joka sisältää salassapitositoumuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Miikka-Pekka Rautiainen

miikka.rautiainen@tulevaan.fi

p. 045 7833 9643

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvonnan toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein. Palveluvastaavat kirjaavat omat sekä asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden havaitsemat epäkohdat ja puutteet. Näistä havainnoista tiedotetaan kehittämis- ja laatujohtajaa. Havaintojen perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet. Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden perusteella omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljän kuukauden välein. Uusi omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen nettisivuilla. Havainnot ja



toimenpiteet, joiden perusteella omavalvontasuunnitelmaa on muutettu, sisältyvät kulloinkin voimassa olevaan omavalvontasuunnitelmaan omana liitteenään.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsingissä 19.6.2024

Marko Tolska, Tiia-Tuulia Peltola

Allekirjoitus _____