



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tulevaan Oy

3105229-2

Vantaa-Kerava aikuisten palvelut

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	14
7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	19



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Tulevaan Oy, Y-tunnus 3105229–2

Hyvinvointialue: Vantaa-Kerava

Toimintayksikön nimi: Tulevaan Oy/ Vantaa-Kerava aikuisten palvelut

Katuosoite: Hakokuja 1, liiketila 2

Postinumero ja -paikka: 01360 Vantaa

Esihenkilö: Juulia Jantunen, juulia.jantunen@tulevaan.fi, +35845 7836 4186

Palvelumuoto: Sosiaalipalvelut/ Asumispalvelut/ Tuettu asuminen

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Nuoret – 20 asiakaspaikkaa

Mielenterveyskuntoutujat – 20 asiakaspaikkaa

Päihdekuntoutujat – 15 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 7.2.2023

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 vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan 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 toimitusjohtaja palveluvastaava Juulia Jantunen ja kehittämis- ja laatujohtaja Päivi Salmela työnantajan edustajina sekä henkilöstön edustajat. Omavalvontasuunnitelman sisältö ja muutosehdotukset 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

Juulia Jantunen, palveluvastaava, p.045 7836 4186, juulia.jantunen@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, 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 toimipisteessä (osoitteessa Hakokuja 1) ilmoitustaululla, 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.

Tuettu asuminen perustuu palveluohjaukselliseen työotteeseen huomioiden asiakkaiden tarpeet kokonaisvaltaisesti. Tavoitteenamme on tukea asiakkaita asumisessa ja asumisen järjestämisessä sekä arkielämässä niin, että he voivat toimia mahdollisimman itsenäisesti. Arvostamme työssämme



laajaa verkostotuntemusta ja teemme tiivistä yhteistyötä muun muassa kolmannen sektorin eri toimijoiden kanssa.

Tulevaan sosiaalipalveluiden Vantaa-Keravan aikuisten toiminta-alueen ydinpalveluita ja -osaamista ovat itsenäistyvien nuorten aikuisten, jälkihuollossa olevien täysi-ikäisten, päihde- ja mielenterveyskuntoutujien, neuropsykiatrisia haasteita omaavien ja muiden erityisen tuen tarpeessa olevat yli 18-vuotiaiden asiakkaiden tukeminen.

Kuntouttava työote

Kuntouttavalla työotteella edistetään asiakkaan toimintakykyä tavoitteellisesti. Työotteen toimintamallin mukaisesti asiakkaan toimintakykyä arvioidaan palvelun eri vaiheissa. Asiakas määrittelee itselleen tärkeimmät tavoitteet ja niiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Kuntouttavassa työotteessa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja aktiivisena toimijana. Tavoitteena on saavuttaa sellainen toimintakyky, että asiakas pärjää itsenäisesti tai vähäisemmällä tuella.

Työskentelyssä vahvistetaan asiakkaan toimijuutta ja osallistumista hänelle tärkeisiin toimintoihin elämän eri osa-alueilla. Asiakas tekee päätökset ja toimii mahdollisimman itsenäisesti sen hetkisen toimintakykynsä puitteissa. Työntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta tunnistamaan omia taitojaan, voimavarojaan ja toimintamahdollisuuksiaan sekä tukea asiakasta onnistumaan itsenäisessä toiminnassa. Asiakasta tuetaan ylläpitämään olemassa olevia, toimintakykyä ja hyvinvointia edistäviä toimintatapoja sekä luomaan uusia rutiineja.

Huomioimme henkilöstön osaamisessa asiakastyön yksilölliset ja monimuotoiset tarpeet. Henkilöstöllämme on vahva osaaminen mielenterveys- ja päihdetyöstä, neuropsykiatrisista haasteista ja rikostaustaisten asiakkaiden kanssa työskentelystä.

Nuorten aikuisten itsenäistymisen tuen palvelut

Palvelun tavoitteena on tukea alle 30-vuotiaiden nuorten aikuisten elämänhallintaa, jotta he voivat toimia normaalielämässä mahdollisimman itsenäisesti. Työskentely perustuu asiakkaiden toimijuuden ja osallisuuden vahvistamiseen. Tavoitteena on asiakkaiden vahvuuksien löytäminen ja voimavarojen hyödyntäminen. Suunnitelmallisella työllä tavoitellaan siirtymistä kevyemmälle tuelle ja itsenäiseen elämään.



Asiakkaat saavat ohjausta ja tukea arkielämän asioihin ja asumiseen. Palvelu sisältää tuen asunnosta huolehtimiseen sekä terveellisiin elämäntapoihin. Asiakkaat saavat yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa raha-asioiden hoitamiseen ja talouden suunnitteluun sekä etuuksien hakemiseen. Sähköisten palveluiden käyttöä harjoitellaan yhdessä ja asiakkaita kannustetaan niiden käyttämiseen. Asiakkaita informoidaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista sekä kolmannen sektorin toiminnasta.

Asiakkaita tuetaan tulevaisuuden suunnittelussa ja opintoihin sekä työllistymiseen liittyvissä asioissa. Tavoitteena on mielekkään suunnan ja tekemisen löytäminen päiviin syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Asiakkaita tuetaan pitämään yhteyttä läheisiinsä sekä sosiaalisen verkoston rakentamiseen ja ylläpitämiseen. Tukeen sisältyy eri tahojen toimintaan kuten ryhmiin, harrastustoimintaan ja vertaistuen tapaamisiin tutustuminen ja niihin sitoutumisen tukeminen.

Teemme verkostotyötä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Yhteistyötä tehdään sosiaalityön, terveydenhuollon, psykiatrian poliklinikoiden, päihdepalveluiden, työllisyyspalveluiden ja muiden asiakkaan tarpeiden mukaisten tahojen kanssa.

Osassa palveluita nuorelle aikuiselle järjestetään hänen tarpeitaan vastaava asuminen.

Tuen sisältö perustuu sosiaalityöntekijän kanssa sovittuihin tavoitteisiin, yksilölliseen asiakassuunnitelmaan ja kuntoutumissuunnitelmaan.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut

Palvelun tavoitteena on tukea aikuisten mielenterveys- ja päihdekuntoutuja-asiakkaiden elämänhallintaa, jotta he voivat toimia normaalielämässä mahdollisimman itsenäisesti. Työskentely on kuntouttavaa ja perustuu asiakkaiden toimijuuden ja osallisuuden vahvistamiseen. Tavoitteena on asiakkaiden vahvuuksien löytäminen ja voimavarojen hyödyntäminen. Suunnitelmallisella työllä tavoitellaan siirtymistä kevyemmälle tuelle ja itsenäiseen elämään.

Asiakkaat saavat yksilöllistä sosiaali- ja palveluohjausta ja neuvontaa raha-asioiden hoitamiseen ja talouden suunnitteluun sekä etuuksien hakemiseen. Sähköisten palveluiden käyttöä harjoitellaan yhdessä ja asiakkaita kannustetaan niiden käyttämiseen. Asiakkaita informoidaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista sekä kolmannen sektorin toiminnasta. Heitä kannustetaan omatoimiseen palveluiden ja julkisen liikenteen käyttöön, joita harjoitellaan yhdessä.



Asiakkaat saavat ohjausta ja tukea arkielämän asioihin, asumiseen ja itsestä huolehtimiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan terveellisiin elämäntapoihin sekä mahdollisimman päihdehaitattoman elämäntavan omaksumiseen. Tuen avulla motivoidaan asiakkaita oman hyvinvointinsa seuraamiseen sekä mahdollisten oireiden tunnistamiseen ja sairauden hallintaan.

Asiakkaita tuetaan pitämään yhteyttä läheisiinsä sekä sosiaalisen verkoston rakentamiseen ja ylläpitämiseen. Tukeen sisältyy eri tahojen toimintaan kuten ryhmiin, harrastustoimintaan ja vertaistuen tapaamisiin tutustuminen ja niihin sitoutumisen tukeminen.

Teemme verkostotyötä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Yhteistyötä tehdään sosiaalityön, terveydenhuollon, psykiatrian poliklinikoiden, päihdepalveluiden, työllisyyspalveluiden ja muiden asiakkaan tarpeiden mukaisten tahojen kanssa.

Osassa palveluita aikuiselle järjestetään hänen tarpeitaan vastaava asuminen.

Tuen sisältö perustuu sosiaalityöntekijän kanssa sovittuihin tavoitteisiin, yksilölliseen asiakassuunnitelmaan ja kuntoutumissuunnitelmaan.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Yleisesti riskienhallinnasta / toimintayksikön riskien hallinnasta.

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 ja 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 turvallisuusriskejä. 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- ja uhkatilanteista. 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 tulisivatkin 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:

Palveluvastaava Juulia Jantunen

juulia.jantunen@tulevaan.fi

p. 04578364186



Kehittämis- ja laatujohtaja Päivi Salmela

paivi.salmela@tulevaan.fi

p. 04578341692

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. Asiakasturvallisuuteen liittyviä käytäntöjä muutetaan havaittujen 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

Havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet merkitään voimassa olevaan omavalvontasuunnitelmaan neljän kuukauden välein. Näiden pohjalta tehdään uusi omavalvontasuunnitelma, joka julkaistaan yrityksen nettisivuilla. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa ja he vahvistavat perehtymisensä ajan tasaiseen omavalvontasuunnitelmaan kuittauksellaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluntarpeenarviointi

Tilaaja vastaa palveluntarpeen arvioinnin tekemisestä. Palveluntuottaja informoi tilaajaa muutoksista asiakkaan tilanteessa ja palveluntarpeessa.

Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan

Palveluntuottaja laatii suunnitelman asiakkaan ja tilaajan kanssa yhteistyössä. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja asiakasta rohkaistaan osallistumaan omaa kuntoutumistaan koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan osallisuus suunnitelman laadinnassa vahvistetaan asiakkaan



allekirjoituksella. Tarvittaessa suunnitelmakokoukseen kutsutaan myös asiakkaan läheisiä ja muita asiakkaan palveluverkostoon kuuluvia. Tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa kutsutaan myös tilaaja. Palveluntuottaja kutsuu osallistujat. Nuorten aikuisten itsenäistymisen tuen suunnitelma jakaantuu asiakkaan itsenäistymisvalmiuksien ja asumisen taitojen sekä yleisen elämänhallinnan tukemiseen (esim. koulutus, työ tai muu mielekäs päiväaikainen toiminta). Lisäksi suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan läheisverkosto osana nuoren aikuisen tukemista. Suunnitelmassa tulee huomioida nuoren tarvitsema tuki päihde- ja mielenterveyspalveluihin, terveydenhoidon kontakteihin ja asiakkaan kokonaistilanteesta huolehtiminen. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien suunnitelma jakaantuu asiakkaan elämänhallinnan tukemiseen, terveydenhuollolliseen seurantaan ja asiakkaan kokonaistilanteesta huolehtimiseen.

Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa sovitut lyhyen ja pitkän aikavälin realistiset tavoitteet. Suunnitelmassa otetaan myös aina huomioon muun palvelun tarve, kuten päihdeongelman kanssa yhtäaikaaisesti esiintyvien mielenterveysongelmien tai somaattisten sairauksien hoidon järjestäminen. Suunnitelmaan kuvataan myös asiakaskohtaisten tavoitteiden seuranta ja vastuunjako. Suunnitelma laaditaan viimeistään yhden kuukauden kuluessa palvelun aloittamisesta ja sitä tarkistetaan vähintään kolmen kuukauden välein. Suunnitelman toteutumista sekä tuen riittävyyttä seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Suunnitelma kirjataan ja toimitetaan tiedoksi asiakkaalle ja tilaajan edustajalle. Asiakas saa suunnitelmasta oman kappaleensa ja kopio suunnitelmasta toimitetaan palvelun tilaajalle. Asiakastapaamisia koskevat päivittäiskirjaukset ja kuukausiraportti toimitetaan tilaajan edustajalle kuukausittain ja aina pyydettyäessä.

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 vaitiolovelvollisuudella 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, ne tuhoetaan tietoturvasääntöjen mukaisesti. Hakokujan toimistolla on lukollinen tietosuojajäteastia.

Itsemääräämisoikeutta vahvistava työote kuuluu olennaisena osana palvelun sisältöön. Sen periaatteiden läpikäyminen kuuluu perehdyttämiseen sekä keskusteluun asiakastilanteista. Asumispalveluissa 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 palveluvastaavalle (Juulia Jantunen juulia.jantunen@tulevaan.fi) tai kehittämisen- ja laatujohtajalle (Päivi Salmela, paivi.salmela@tulevaan.fi). Olemme yhteydessä palvelun-tilaajaan 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 kehittäminen- 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 kehittämisen- 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

Palveluvastaava Juulia Jantunen

juulia.jantunen@tulevaan.fi

045 7836 4186

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

sosiaali-japotilasiasiavastaava@vakehyva.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

Palveluvastaava sekä kehittämis- ja laatujohtaja käyvät läpi kaikki muistutukset ja päätökset ja tiedottavat näistä johtoryhmää. Toimintaa korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhdessä ja viedään käytäntöön. Palveluvastaava käy 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 kuu-
kauden kuluessa.

Omatyöntekijä

Jokaisella asiakkaalla on oma työntekijä, 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

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

Henkilöstöressurssien ja sijaisjärjestelyiden jatkuva, ajantasainen ja suunnitelmallinen seuranta ja to-
teutus ovat osa päivittäistä johtamista. Riittävä henkilöstöressurssi varmistaa palveluiden toteutumi-
sen ja saatavuuden sekä suunnitelluissa että ennakoimattomissa tilanteissa. Suhteutamme henki-
löstömme määrän asiakasmäärän/ tilattujen palveluiden mukaisesti. Henkilöstön resurssit ovat mää-
ritelty ja yhdellä työntekijällä on palvelun tuntimäärästä riippuen n. 10-12 asiakasta. Olemme varau-
tuneet äkillisesti muuttuviin tilanteisiin henkilöstöressurssein. Palvelussa pyritään aina siihen, että asi-
akkaalle tilattu tukimäärä pystytään toteuttamaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Huomioimme eri-
tyisosaamisen 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. Lähtökohtaisesti 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/lähiesihenkilöiden 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. Avoinna 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 rekrytoinnissa 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 rikostaustaoitteen. Dokumentoimme kyseiset tiedot hr-järjestelmäämme sekä henkilöstölistaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-valvonnan toteuttamiseen.

Perehdytysvastuu on alueen 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

Vantaa-Keravan palveluiden toimitila sijaitsee osoitteessa Hakokuja 1 It 2. Toimitiloihin kuuluu kaksi toimistohuonetta, neuvottelu-/ ruokailutila, keittiö ja wc-tilat. Tiloja käyttävät työntekijät yhdessä asiakkaiden kanssa. Ulkopuolisilla henkilöillä ei ole pääsyä tiloihin. Asiakastyöhön meillä on käytettävissä myös Pakilan toimintakeskus osoitteessa Palosuontie 4.

Toimitiloissa toteutuu turvallisemman tilan periaatteet. Jokaisella on oikeus tuntee olonsa turvalleksi ilman pelkoa minkäänlaisesta syrjinnästä, häirinnästä, fyysisestä tai verbaalisesta ahdistelusta. Tulevaan Oy on julistettu 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 tietosuojasiat sisältyvät uuden työntekijän perehdytykseen. Palveluvastaava seuraa kirjauksia ja ohjaa tarvittaessa kirjaamisen tapaa. Kirjaamiskäytäntöjä käsitellään yhteisesti tiimipalavereissa 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, ohjataan työntekijät kirjaamaan tapaamisen viipymättä, viimeistään saman viikon aikana. Palveluvastaava seuraa kirjaamisen ajantasaisuutta säännöllisesti.

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

Toimimme Tulevaan Oy:n tietosuojaselosteen toimintatapojen mukaisesti. Yrityksen henkilöstöä sitoo sosiaalialan salassapitositoumus ja vaitiolovelvollisuus. Lisäksi asiakkaiden yksityisiin tietoihin ja niiden salassapitoon liittyvistä tekijöistä informoidaan ja tiedotetaan perehdytyksessä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito ja vaitiolo sitoumuksen työsuhteen alkaessa. Salassa pidettäviä tietoja sisältävät viestit lähetetään turvasähköpostilla. Asiakasdokumentit tallennetaan sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Paperisia dokumentteja ei säilytetä vaan ne tuhoetaan tietoturvallisesti tietosuojajäteastiaa käyttäen.

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

Jokaisen työntekijän ja harjoittelijan perehdytyksessä keskitytään erikseen tietosuojan ja tietoturvaan liittyviin tekijöihin ja henkilöstölle järjestetään tarvittavaa lisäperehdytystä / lisäkoulutusta. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolo sitoumuksen. 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

Omaavalvonnassa 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 kehittämisen- 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 3.6.2024

Juulia Jantunen

Allekirjoitus _____