



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

*Tulevaan sosiaalipalvelut  
Rovaniemien toimintayksikkö  
1.7.2024  
Rovaniemi*



## SISÄLTÖ

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>2</b>
<b>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....</b>	<b>3</b>
<b>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIATTEET .....</b>	<b>4</b>
<b>4 TOIMINTAA OHJAAVAT LAIT .....</b>	<b>7</b>
<b>5 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>	<b>8</b>
<b>6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>13</b>
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>	<b>17</b>
<b>8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....</b>	<b>21</b>
<b>9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA SEKÄ OMAVALVONTAOHJELMA .....</b>	<b>23</b>
<b>10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>23</b>



## **1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

**Palveluntuottaja:** Tulevaan Oy, Y-tunnus 3105229–2

**Hyvinvointialue:** Lapin hyvinvointialue

**Palveluyksikkö:** Tulevaan Oy, Rovaniemen palveluyksikkö

**Oid-tunnus:** 1.2.246.10.31052292.10.5

**Palvelupisteen osoite:** Rovakatu 24 A 16, 96200 Rovaniemi

**Palvelumuoto:** Perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, tuetut ja valvotut tapaamiset

### **Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Perhetyö – 40 asiakaspaikkaa

Ammatillinen tukihenkilötyö – 30 asiakaspaikkaa

Tuettu ja valvottu tapaaminen – 10 asiakaspaikkaa

Jälkihuolto – 30 asiakaspaikkaa

**Esihenkilö:** Palveluvastaava Kirsi Hiltunen, 045 78355901, kirsi.hiltunen@tulevaan.fi

**Ilmoituksenvarainen toiminta:** Ilmoituksen ajankohta 1.12.2022

**Palveluala, joka on rekisteröity:** Yksityiset sosiaalipalvelut

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:** Alihankkijoita ei käytetä



## **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 palveluvastaava Kirsi Hiltunen ja kehittämis- ja laatujohtaja Päivi Salmela työnantajan edustajina sekä henkilöstön edustajat. Omavalvontasuunnitelman laatimisessa on hyödynnetty henkilöstön kokemuksia ja palautetta työstä. Omavalvontasuunnitelman sisältö käydään läpi koko henkilöstön kanssa ja hyväksytään henkilöstökokouksessa. Kaikki työntekijöiltä tulleet havainnot ja ehdotukset hyödynnetään omavalvontasuunnitelman teossa ja päivittäisessä. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana henkilöstön perehdytystä. Jatkossa omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistetaan henkilöstö aiempaa vahvemmin.

### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Palveluvastaava Kirsi Hiltunen, [kirsi.hiltunen@tulevaan.fi](mailto:kirsi.hiltunen@tulevaan.fi) sekä kehittämis- ja laatujohtaja Päivi Salmela, [paivi.salmela@tulevaan.fi](mailto:paivi.salmela@tulevaan.fi)

### **Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?**

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.

### **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta pykälän 27 kolmannessa momentissa määritellään, että palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön toimipisteessä (osoitteessa Rovakatu 24 A 16) ilmoitustaululla, jossa siihen voi vapaasti tutustua. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on luettavissa yrityksen verkkosivuilla ja työntekijöiden intrassa.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Rovaniemen palveluyksikön erityisyys**

Rovaniemellä tuotetaan pääsääntöisesti perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötyötä ja pienessä määrin tuettuja- ja valvottuja tapaamisia.

Rovaniemen tiimi on moniammatillinen, ja siihen kuuluu tällä hetkellä sosionomeja, sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Huomioimme asiakastyön yksilöllisyyden henkilöstön osaamisella ja aiemmalla työkokemuksella. Noudatamme tilaajan koulutus- ja osaamisvaatimuksia. Tiimin ydinosaamista ovat päihde- ja mielenterveystyö, perhe- ja nuorisotyö sekä neuropsykiatrinen valmennus ja erityisosaaminen. Osalla tiimin työntekijöistä on vuosien kokemus neuropsykiatrisesta työstä ja nepsy-valmennuksesta. Tiimissä on vauva- ja aikuissosiaalityön ammattilaisia. Kaikilla työntekijöillä on lisäksi kokemusta päihde-, mielenterveys- ja perhetyöstä. Tiimin monipuolinen työhistoria on vahvuus asiakastyössä, sillä se mahdollistaa asiakkaiden moninaiisiin tarpeisiin vastaamisen.

Toimimme tasavertaisuuden periaatteella, joka näkyy sekä asiakastyössä että työntekijöiden kesken. Tasapuolinen kohtelu, tiivis ja avoin vuorovaikutus sekä kommunikointi ovat keskeisiä toimintatapojamme. Tiimin kasvaessa kehitämme toimintamallejamme vastaamaan esiintyviä tarpeita. Asiakastyössä tasavertaisuus näkyy erityisesti ihminen ihmiselle -työskentelyssä, jossa asiakas on oman elämänsä asiantuntija, ja kuljemme hänen rinnallaan kohti yhteisiä tavoitteita.



Työskentelymme on ratkaisukeskeistä, joka tarkoittaa meillä sitä, että pyrimme reagoimaan nopeasti ja intensiivisesti perheen vaihteleviin tilanteisiin. Ratkaisukeskeinen työskentely edellyttää joustavuutta, joka näkyy työssämme asiakaslähtöisenä työotteena. Teemme asiakastyötä myös iltaisin ja viikonloppuisin, joten olemme perheiden saatavilla ja apuna myös akuuteissa tilanteissa ja päivystysluonteisesti.

Työskentelemme aina tavoitteellisesti ja osallistavasti. Emme tee asioita asiakkaan puolesta vaan pyrimme tukemaan hänen itsenäistä toimintakykyään. Käytämme osallistavaa kirjaamista, ja asiakas pääsee vaikuttamaan itseään koskevaan dokumentointiin. Meille on tärkeää, että asiakas osallistuu tavoitteidensa laatimiseen ja palvelun suunnitelmallisuuteen. Arvioimme tavoitteiden toteutumista muun muassa kuukausittain tehtävissä kausikoosteissa, joka on asiakastyön työväline. Suunnitelmat, kirjaukset ja palvelun yhteenveto toteutetaan aina mahdollisuuksien mukaan yhdessä ja osallistavasti asiakkaan kanssa.

Kattava yhteistyö eri verkostojen ja erityisesti tilaajatahon kanssa on säännöllistä ja suunnitelmallista. Keräämme aktiivisesti palautetta toiminnastamme asiakkailta, yhteistyökumppaneilta ja työntekijöiltä toiminnan kehittämiseksi.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Rovaniemen toimintaa määrittelevät koko Tulevaan sosiaalipalveluiden yhteiset arvot: ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittaminen, elämän eri vaiheiden ja tilanteiden hyväksyminen, arvostava ja ammatillinen kohtaaminen sekä kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyys. Nämä arvot määrittelevät toimintaperiaatteet, jotka korostavat asiakkaan henkilökohtaista kohtaamista, yksilöllisten tarpeiden huomiointia ja asiakaslähtöistä työotetta.

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.

### **Ammatillinen tukihenkilötyö**

Tärkeintä tukisuhteessa on aikuisen nuorelle antama aika. Ammatilliseen tukihenkilötyöhön kuuluu mm. koulunkäyntiin ja harrastuksiin tukemista, itsetunnon vahvistamiseen tähtääviä toimia sekä toiminnanohjauksen, tunnetaitojen 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. Ohjaamme ja neuvomme myös työllistymiseen liittyvissä asioissa. Toiminnan tavoitteena on saada nuori kiinnittymään muun muassa opiskeluun, työhön ja harrastukseen. 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**

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.

## **Valvotut ja tuetut tapaamiset**

Lapsen ja vanhemman välisiä valvottuja tapaamisia järjestetään silloin, jos lapsen ja vanhemman väliseen tapaamiseen liittyy lapseen kohdistuvaa uhkaa ja erityistä huolta. Valvottuja ja tuettuja



tapaamisia voidaan järjestää sovitulla tavalla esimerkiksi lapsen kotona, lapsen läheisten luona, palveluntuottajan tiloissa tai muussa sopivassa tilassa.

Tulevaan sosiaalipalveluilla on mahdollisuus järjestää valvottuja ja tuettuja tapaamisia omassa toimitilassaan osoitteessa Rovakatu 24 A 16. Tilat ovat kodinomaiset ja lapsi voi tuntea olonsa turvallisesti. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tapaamiset suunnitellaan ja toteutetaan lapsi- ja perhekohtaisesti erityistarpeet huomioiden. Valvojan tehtävänä on myös omalla toiminnallaan tukea ja edistää lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta.

Valvotuissa tapaamisissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen mukaisesti vanhemmalta toiselle. Toiminnassa huomioidaan sekä, että tarvittaessa myös toisen vanhemman turvallisuus. Valvojalla on tehtävään soveltuva ammattitutkinto tai muu soveltuva koulutus.

Tuetuissa tapaamisissa valvoja on perheen ja lapsen käytettävissä tapaamisen ajan. Valvoja tukee ja ohjaa tapaamisen aikana tarvittaessa lapsen ja vanhemman keskinäistä vuorovaikutusta. Tuettuihin tapaamisiin voi sisältyä lisäksi arviointia liittyen esimerkiksi vanhemman ja lapsen väliseen vuorovaikutukseen tai vanhemman kykyyn huolehtia lapsen tarpeista.

### **Valvotut vaihdot**

Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle. Valvojan tehtävänä on huolehtia, että lapsen siirtyminen vanhemmalta toiselle sujuu turvallisesti ja lapsen edun mukaisesti. Valvojan tehtävänä on tapauskohtaisesti varmistaa esimerkiksi vanhemman kunto ja muut olosuhteet. Valvoja voi päättää, että vaihtoa ei suoriteta, mikäli se on tarpeellista lapsen edun vuoksi.

Jos tilattua palvelua ei voida toteuttaa suunnitellusti, palveluntuottaja on välittömästi yhteydessä tilaajaan. Mikäli peruuntuminen johtuu äkillisestä palveluntuottajalle aiheutuneesta esteestä, palveluntuottaja ilmoittaa asiasta viipymättä myös asiakkaalle.

## **4 TOIMINTAA OHJAAVAT LAIT**

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Lastensuojelulaki (417/2007)





Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983), osittaisuudistus 1.12.2019 laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain muuttamisesta (190/2019)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 679/2016

Tietosuojalaki (1050/2018)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)

Arkistolaki (831/1994)

Asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) (3 luku: Palvelujen hankkiminen yksityiseltä palveluntuottajalta)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja asetus (153/2016)

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002), osittaisuudistus 547/2021

Perustuslaki (731/1999)

Pelastuslaki (379/2011)

Tartuntatautilaki (1227/2016, 6. luku Tartunnan leviämistä rajoittavia toimenpiteitä

Elintarvikelaki (297/2021, 19 § Hygieniapassi)

## **5 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

**Perhetyö ja tehostettu perhetyö**



Liikumme paljon autolla asiakkaan kanssa. Ennen asiakkaan kyytiin ottamista, tulee tilannetta arvioida tapauskohtaisesti ja turvallisuus edellä. Mikäli tilanne on epävarma, emme lähde ajamaan asiakkaan kanssa tai otamme työparin mukaan, mikäli asiakas tarvitsee erityisempää tukea. Käymme toimintaohjeita henkilöstön kanssa läpi mm. työn perehdytyksessä sekä tarpeen tullen.

Lapin alueella sääolosuhteet talvella ovat riski liikkuvassa työssä. On tärkeää, että auto on huollettu kunnolla ja varusteet ovat kunnossa. Pitkien välimatkojen takia tarvitaan pidemmät siirtymäajat sekä erityinen varustus, mikäli auto jättää tien päälle. Asiakas huomioidaan autojen erityisvarusteissa.

Teemme työtä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Tällöin ennakointi ja hyvä työn suunnittelu on asiakaslähtöistä. Huomioimme perheen tarpeet, mikäli perheessä on tarvetta työparityölle. Olemme tarvittaessa tästä yhteydessä sosiaalitoimeen.

Asiakkaalle väsynyt työntekijä on riski. Mikäli työntekijällä on oman elämän tai työkuormitusta, tämä saattaa näkyä asiakastyössä. Perhetyössä suuri osa perheistä toteutetaan työparin kanssa, jolloin kuormitus vähenee ja työn laatu paranee. Työn kuormittavuutta vähennetään hyvällä työajan ja työn sisällön suunnittelulla. Työn ennakointi luo turvallisuuden tunnetta sekä asiakkaille että työntekijöille.

Asiakkaiden kodeissa saattaa olla irtainta tavaraa siinä määrin, että se aiheuttaa paloturvallisuusriskin tai sulkee poistumisteitä. Autamme asiakkaita huolehtimaan kodin turvallisuudesta ja kunnossapidosta asiakasta kunnioittaen ja ohjaten.

Liikkuessa toimitilojen ulkopuolella asiakkaan yksityisyys sekä salassapitovelvollisuus tulee tunnistaa, huomioida sekä arvioida.

### **Ammatillinen tukihenkilötyö**

Riskit tukihenkilötyössä ovat samankaltaiset kuin perhetyössä. Erityisesti työssä tulee huomioida riskit, jotka liittyvät kodin ulkopuoliseen toimintaan.

Teemme lasten ja nuorten kanssa paljon toiminnallisia asioita. Tapaturmariski on olemassa. Yrityksellä on laaja vastuuvakuutus. Järjestämme säännöllisesti EA-koulutuksia niille työntekijöille, joiden ensiapukoulutus ei ole voimassa.

### **Tuetut ja valvotut tapaamiset**



Tuetut ja valvotut tapaamiset toteutetaan pääsääntöisesti yrityksen omassa toimitilassa. Ennakoimme ja arvoimme tilannetta asiakkaan saapuessa sekä puhallutuksella tai terveydenhuollon seuloilla, mikäli tämä on sopimuksessa määritetty.

Tapaturmariski on olemassa. Yrityksellä on laaja vastuuvakuutus. Järjestämme säännöllisesti EA-koulutuksia niille työntekijöille, joiden ensiapukoulutus ei ole voimassa. Toimitilaan on tehty erillinen pelastussuunnitelma ja pelastuslaitos on tarkastanut tilan.

### **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 työskentely-ympäristöjen 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.

Riskejä, vaaroja, epäkohtia, uhkatilanteita ja toimintaa yleisesti arvioidaan jatkuvasti mm. kahden viikon välein järjestettävissä tiimitapaamisissa. Palveluvastaava on työntekijöihin myös muuten tiiviisti yhteydessä ja työntekijöitä on ohjeistettu olemaan palveluvastaavaan yhteydessä viipymättä mahdollisen epäkohdan tai riskin havaitessaan. Epäkohdat, riskit ja poikkeamat käydään koko henkilöstön kanssa läpi tiimipalavereissa ja tarvittaessa 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. Valvontalain määrittelemä ilmoitusvelvollisuus koskee myös havaintoja uhasta asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuudessa. Ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta on osa perehdytystä. Palveluvastaava tiedottaa kehittämis- ja laatujohtajaa havainnoista.

Valvontalain mukaisesti 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. Valvontalaki määrittelee, etteivät salassapitosäännökset estä ilmoituksen tekemistä. Ilmoitus tehdään, vaikka se vaatisi salassa pidettävien henkilötietojen paljastamista.

Työntekijöitä kannustetaan ilmoituksen tekemiseen. Valvontalain mukaisesti työntekijää ei missään tilanteissa pyritä estämään tekemästä ilmoitusta tai osallistumasta ilmoittamansa asian selvittämiseen. Ilmoituksen tehneelle ei aiheudu kielteisiä seuraamuksia eikä häneen kohdisteta kielteisiä vastatoimia, kuten heikennetä 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.



## **Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeet**

- Ohjeistukset kirjaamisiin ja raportointeihin intrassa
- Pelastussuunnitelma
- Prosessikuvaukset palveluista
- Tulevaan Oy:n toimintaperiaatteet
- Anonyymit asiakastyytyväisyyskyselyt
- Palvelukuvaukset
- Perehdytysmateriaali
- Perehdytyksen arviointi ja muistilista

## **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. Laatupoikkeamat ja riskit käsitellään kehittämis- ja laatujohtajan kanssa, joka vastaa toimenpiteiden suunnittelusta ja toimeenpanosta yhdessä palveluvastaavan kanssa. Toimintaa kehitetään jatkuvasti havaintojen perusteella.

### **Yhteystiedot**

Palveluvastaava Kirsi Hiltunen

[kirsi.hiltunen@tulevaan.fi](mailto:kirsi.hiltunen@tulevaan.fi)

p. 04578355901

Kehittämis- ja laatujohtaja Päivi Salmela

[paivi.salmela@tulevaan.fi](mailto: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**

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta pykälän 27 kolmannessa momentissa määritellään, että palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden perusteella tehdään uusi omavalvontasuunnitelma, joka julkaistaan yrityksen nettisivuilla [www.tulevaan.fi](http://www.tulevaan.fi). Toimintaa muuttavat toimenpiteet ovat luettavissa kulloinkin voimassa olevan omavalvontasuunnitelman liitteestä. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa ja he vahvistavat perehtymisensä ajan tasaiseen omavalvontasuunnitelmaan kuittauksellaan.

## **6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan**

Asiakkuus aloitetaan yhteisellä aloituspalaverilla. Aloituseuvottelussa on aina mukana asiakas ja/tai hänen huoltajansa. Aloituseuvottelussa 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 tavoitteet ja konkreettinen kuvaus siitä, mihin työskentelyllä pyritään vaikuttamaan sekä työskentelymenetelmät ja muut



mahdolliset käynnissä olevat tukimuodot ja palvelut. Palvelusuunnitelma toimitetaan tilaajan edustajalle salatulla sähköpostilla sekä maapostilla kahden viikon kuluessa palvelun aloituksesta. 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**

#### **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, vaan ne tuhotaan tietoturvallisesti.

### **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**



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 keskustelee tilanteesta viipymättä työntekijän kanssa ja tuo asian kehittämisen- 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 keskustelee asiasta asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa pyrkien korjaamaan tilanteen. Keskusteluun osallistuu myös esihenkilö. Asiakas voi ilmoittaa tyytymättömyytensä saamastaan palvelusta suullisesti tai kirjallisesti alueen palveluvastaavalle (Kirsi Hiltuselle, kirsi.hiltunen@tulevaan.fi) tai kehittämisen- 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 asiakkailla on mahdollisuus antaa myös vapaamuotoista palautetta. Palveluvastaava ja kehittämisen- ja laatujohtaja käyvät läpi kyselyn tulokset ja





suunnittelevat tarvittavat toimenpiteet. Kyselyn tuloksista ja toimenpiteistä tehdään kooste, joka käydään läpi tiimin kanssa. Viimeisin anonyymi asiakaskysely toteutettiin joulukuussa 2023.

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 tai reklamaatioiden vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

Palveluvastaava Kirsi Hiltunen, p. 045 78355901, [kirsi.hiltunen@tulevaan.fi](mailto:kirsi.hiltunen@tulevaan.fi)

Kehittämis- ja laatujohtaja Päivi Salmela, p. 045 78341692, [paivi.salmela@tulevaan.fi](mailto:paivi.salmela@tulevaan.fi)

### **Lapin hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavat**

Peurasaari Satu ja Pikkuaho Johanna [potilasasiavastaava@lapha.fi](mailto:potilasasiavastaava@lapha.fi)

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihooltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa.

### **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 yrityksen nettisivuilla [www.tulevaan.fi](http://www.tulevaan.fi). Toimintaa muuttavat toimenpiteet ovat luettavissa kulloinkin voimassa olevan omavalvontasuunnitelman liitteestä.

## **Tavoiteaika muistutusten tai reklamaatioiden 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. Meillä tehdään myös parityöskentelyä, mikäli tarve vaatii. Kaikilla asiakkailla on nimetty sijainen tai työpari. Näin varmistamme työn laadun loma-aikoina ja sairastapausten sattuessa. Omatyöntekijät ovat tilaajataholla asiakkaan omalla sosiaalityöntekijällä tiedossa. Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä on kirjattu Nappula-asiakastietojärjestelmään.

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

Yhteistyö ja tiedonvaihto eri tahojen kanssa tehdään asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Toimimme viranomaisten kanssa yhteistyössä lainsäädännön ja ohjeistusten mukaisesti.



## **Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys**

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 määritelty ja yhdellä työntekijällä on palvelun tuntimäärästä riippuen n. 10-12 asiakasta. Olemme varautuneet äkillisesti muuttuviin tilanteisiin henkilöstöressursein. Palvelussa pyritään aina siihen, että asiakkaalle tilattu tukimäärä pystytään toteuttamaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Huomioimme erityisosaamisen tarpeet henkilöstön täydennyskoulutuksella sekä rekrytoinneista. Lisä- ja täydennyskoulutusta järjestetään suunnitelmallisesti erillisen, vuosittain vahvistettavan kehittämis- ja koulutussuunnitelman mukaisesti. Tiimimme on moniammatillinen, mikä mahdollistaa tuen asiakkaiden yksilöllisissä ja muuttuvissa tilanteissa. Vastuu henkilöstön voimavarojen riittävydestä on palveluvastaavalla.

Rovaniemien avopalveluiden henkilöstön määrä 24.6.2024

Kokoaikainen henkilöstö:

Sosionomi 2

Sairaanhoidaja 3

Vaihtelevan työajan henkilöstö / tuntityö:

Sosionomi 1

Lähihoitaja 1

## **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 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 käytänteistä. 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 rikostaustatteen. Dokumentoimme kyseiset tiedot HR-järjestelmäämme sekä henkilöstölistaan.

### **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**

Toimintayksikön toimitila sijaitsee osoitteessa Rovakatu 24 A 16. Tilaan on tehty pelastus- ja poistumissuunnitelma, jonka palotarkastaja on hyväksynyt ja käynyt tarkastamassa toimitilat.



Huoneisto on kolme huonetta ja keittiö ja sen pinta-ala on noin 71 m<sup>2</sup>. Tiloja käyttävät työntekijät yhdessä asiakkaiden kanssa asiakastapaamisilla. Ulkopuolisilla henkilöillä ei ole pääsyä tiloihin. Toimitilat sijaitsevat neljännessä kerroksessa. Kulku toimitiloihin ei ole esteetön eikä toimitilaa ole suunniteltu niin, että niitä voi käyttää esimerkiksi pyörätuolilla kulkeva.

Toimitiloissa toteutuu turvallisemman tilan periaatteet. Jokaisella on oikeus tuntea olonsa turvallisesti ilman pelkoa minkäänlaisesta syrjinnästä, häirinnästä, fyysisestä tai verbaalisesta ahdistelusta. Tulevaan sosiaalipalvelut on julistautunut syrjinnästä vapaaksi työpaikaksi. Tämä tarkoittaa, että työyhteisö sitoutuu kohtelemaan kaikkia työntekijöitä ja asiakkaita yhdenvertaisesti riippumatta henkilön iästä, sukupuolesta, etnisestä taustasta, uskonnollisesta vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta, vammaisuudesta tai seksuaalisesta suuntautumisesta.

## **8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä tarkoituksena on edistää ja mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamien asiakastietojen ja asiakkaan itsensä tuottamien hyvinvointitietojen tietoturvallista käsittelyä terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden järjestämisen ja tuottamisen käyttötarkoituksissa. Lain tarkoituksena on myös edistää asiakkaan tiedonsaantimahdollisuuksia asiakastietojensa käsittelystä.

### **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 tiimipalavereissa ja tarvittaessa hankitaan lisäkoulutusta. Yrityksen henkilöstöä sitoo sosiaalialan salassapitosopimus 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 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 salassapitositoumus 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 tuhotaan tietoturvallisesti.

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

Jokaisen työntekijän ja harjoittelijan perehdytyksessä keskitytään erikseen tietosuojan 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](mailto:miikka.rautiainen@tulevaan.fi)

p. 045 7833 9643

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Salassapito- ja vaitiolositoumus on laadittu työntekijöille.



Kyllä

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA SEKÄ OMAVALVONTAOHJELMA

Oma-  
valvonnan 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 [www.tulevaan.fi](http://www.tulevaan.fi). Havainnot ja toimenpiteet, joiden perusteella omavalvontasuunnitelmaa on muutettu, sisältyvät kulloinkin voimassa olevaan omavalvontasuunnitelmaan omana liitteenään.

Ajan tasainen omavalvontaohjelma löytyy yrityksen nettisivuilta [www.tulevaan.fi](http://www.tulevaan.fi). Omavalvontaohjelman sisältö tarkastetaan vähintään puolivuositain ja sitä päivitetään toiminnan muuttuessa.

## 10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet 1.1.2024

Rovaniemen palveluyksikön tiimi on vasta kasautumassa ja vakiintumassa. Tiimin ensisijaisiin kehittämistoimiin kuuluu omavalvonnan seuranta, arviointi ja suunnitelman päivittäminen. Tähän mennessä omavalvontasuunnitelmaa on ollut kokoamassa palveluvastaavien tiimi, toimitusjohtaja ja ne työntekijät, jotka ovat olleet siinä hetkessä henkilöstössä. Jatkossa omavalvontasuunnitelma sekä omavalvontaan liittyvät dokumentit laaditaan tiiviimmin yhteistyössä alueellisen henkilöstön kanssa ja omavalvontaan liittyviä dokumentteja käytetään myös vahvemmin osana perehdytystä.

Työntekijämäärän lisääntyessä, turvallisuus ja asiakastyön laadukas toteutuminen luonnollisesti kasvaa ja siihen tulee kiinnittää entistä tarkemmin huomiota omavalvonnan keinoin. Vuonna 2023 palveluvastaava toimi alueen ainoana työntekijänä toukokuuhun asti. Toimintayksikössä on ollut aloituksesta asti merkittäviä haasteita riittävän henkilöstön löytämiseksi. Rekrytointitoimia on tehostettu ja asiakastyön määrää on mitoitettu niin, että palvelua pystytään toteuttamaan palvelukuvauksen mukaisesti sekä yrityksen laatukriteerit huomioiden.





**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

**Paikka ja päiväys** Rovaniemellä 5.7.2024

**Allekirjoitus**