



## **SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Tulevaan Oy

3105229-2

Etelä-Suomen palvelut

### **SISÄLTÖ**

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>             | <b>1</b>  |
| <b>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>            | <b>2</b>  |
| <b>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b> | <b>3</b>  |
| <b>4 TUOTETTAVAT PALVELUT .....</b>                          | <b>4</b>  |
| <b>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>                      | <b>8</b>  |
| <b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>                   | <b>12</b> |
| <b>6 ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>                           | <b>16</b> |
| <b>7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....</b>      | <b>20</b> |
| <b>Liite 1: Omavalvonnan vastuunjako .....</b>               | <b>22</b> |



## **1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

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

**Hyvinvointialue:** Vantaa Kerava hyvinvointialue, Helsingin kaupunki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointi alue, Keski-Uudenmaan hyvinvointi alue

**Palveluyksikön nimi:** Tulevaan Oy, Vantaa-Kerava alueen palvelut

**Osoite:** Palosuontie 4, 00660 Helsinki

**Palveluyksikön nimi:** Tulevaan Oy, Helsingin kaupungin palvelut

**Osoite:** Palosuontie 4, 00660 Helsinki

**Palveluyksikön nimi:** Tulevaan Oy, Länsi-uudenmaan palvelut

**Osoite:** Luutnantintie 10, LT. 5, 00410 Helsinki

**Palveluyksikön nimi:** Tulevaan Oy, Keski-uudenmaan palvelut

**Osoite:** Palosuontie 4, 00660 Helsinki

**Esihenkilö:** Karissa Hirn, [karissa.hirn@tulevaan.fi](mailto:karissa.hirn@tulevaan.fi), 045 7873 2238

**Palvelutehtävät:** Lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu ja työikäisten palvelut

**Asiakaspaikkamäärä:** 500

**Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)**

**Ilmoituksen ajankohta:** **Lisää ilmoituksen ajankohta**

**Oid-tunnus:** Etelä-Suomi 1.2.246.10.31052292.10.4

**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. Aluejohtaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa. Työntekijät toteuttavat arkityössään omavalvontaan kuuluvaa palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä.

Valvontalain 26 § määrittelee, että palveluntuottajalla on oltava omavalvontaohjelma, mikäli palvelua tuotetaan useassa palveluyksikössä. Tulevaan sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelman sisällöstä ja päivittämisestä vastaa aluejohtajat.

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

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat aluejohtaja sekä henkilöstön edustajat. Omavalvontasuunnitelman sisältö käydään läpi koko henkilöstön kanssa ja hyväksytään henkilöstökokouksessa. Kaikki työntekijöiltä tulleet havainnot ja ehdotukset hyödynnetään omavalvontasuunnitelman teossa ja päivittämisessä.

### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta**

Aluejohtaja Karissa Hirn, [karissa.hirn@tulevaan.fi](mailto:karissa.hirn@tulevaan.fi), 045 7873 2238

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaa aluejohtaja. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein tehtyjen havaintojen ja toimenpiteiden perusteella. Havainnot ja niiden perusteella tehty toimintaa muuttavat toimenpiteet merkitään kulloinkin voimassa olevan omavalvontasuunnitelman liitetiedostoon. Uusi omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen nettisivuilla. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden



kanssa ja he vahvistavat perehtymisensä ajan tasaiseen omavalvontasuunnitelmaan kuittauksellaan.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön palvelupisteessä ilmoitustaululla, jossa siihen voi vapaasti tutustua. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on luettavissa yrityksen verkkosivuilla ja työntekijöiden intrassa. Aluejohtaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelupisteessä, intrassa sekä julkisesti yrityksen nettisivuilla.

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

### **Toiminta-ajatus**

Tehtävämme on tuottaa Suomen parhaita sosiaalialan palveluja. Olemme kotimainen perheyritys ja yhteiskunnallinen toimija. Palveluissamme keskitytään asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseen. Tavoitteenamme on onnistunut ja turvallinen arki - yhdessä hyvään elämään.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Olennaisen kertoo jo yrityksen nimi – Tulevaan. Teemme yhdessä työtä sitä hetkeä varten, jona asiakkaamme voivat siirtyä itsenäiseen ja merkitykselliseen elämään. Tulevaan sosiaalipalveluiden ydinarvoja ovat yhdenvertaisuus, merkityksellisyys, sekä joustavuus ja luovuus. Nämä arvot määrittelevät ne toimintaperiaatteet, joiden päälle kaikki toimintamme rakentuu.

**Yhdenvertaisuus:** Kohtelemme kaikkia asiakkaita ja työkavereita tasavertaisesti elämän eri tilanteet huomioiden. Arvostamme erilaisuutta - jokaisella on mahdollisuus olla oma aito itsensä.

**Merkityksellisyys:** Teemme työtä, jolla on aito vaikutus ihmisen elämään. Turvaamme asiakkaillemme paremman tulevaisuuden. Työmme edistää yhteiskunnallista hyvinvointia ja on taloudellisesti vaikuttavaa.

**Joustavuus ja luovuus:** Toimimme joustavasti ja löydämme luovia ratkaisuja erilaisiin tilanteisiin. Olemme valmiita mukauttamaan toimintaamme tarpeen mukaan ja nopeasti.



#### **4 TUOTETTAVAT PALVELUT**

Tuotamme palveluita koko uudenmaan alueella. Palvelut tuotetaan ostopalveluna.

Vantaa-Kerava hyvinvointialueella tuotamme perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötyötä, lähiympäristöön vietävää tukea, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluja sekä nuorten aikuisten asumispalveluita sekä itsenäistymisen tukea.

Länsi-uudenmaan hyvinvointialueella tuotamme perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötyötä sekä perheiden ja mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluja.

Helsingin kaupungille tuotamme sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötyötä sekä itsenäistymisen tukea.

Keski-uudenmaan hyvinvointialueella tuotamme sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä, tehostettua perhetyötä sekä ammatillista tukihenkilötyötä.

#### **Ammatillinen tukihenkilötyö**

Tärkeintä ammatillisessa tukisuhteessa on aikuisen nuorelle/lapselle antama aika. Ammatillisen tukihenkilötyöhön tavoitteena on tukea asikasta muun muassa koulunkäyntiin sekä muuhun mielekkääseen vapaa ajan toimintaan. Työskentelyllä voidaan vahvistaa muun muassa asiakkaan itsetuntoa, sosiaalisia taitoja, oman-toiminnan ohjausta, tunnetaitoja sekä itsenäistä toimimista erilaisissa ympäristöissä. Kannustamme nuoria/lapsia harrastustoimintaan ja kokeilemme yhdessä eri toimia, jotka tukevat arkea sekä kokonaisvaltaista hyvinvointia. Koulunkäynnin tuki ja sen etenemisen seuraaminen ovat myös työmme keskiössä. Ohjaamme ja neuvomme myös työllistymiseen liittyvissä asioissa. Toiminnan tavoitteena on saada nuori kiinnittymään opiskeluun, työhön, harrastukseen tai muihin tukitoimiin. Toiminnan sisältö määrittyy aina asiakkaan elämäntilanteen ja tuen tarpeiden mukaisesti. Työskentely on menetelmälähtöistä. Yleisimpiä menetelmiä tukihenkilötyössä on motivoiva keskustelu, osallistava vuorovaikutus sekä oman-toiminnan ohjauksen tukeminen ja vahvistaminen.

Ymmärrämme erilaiset elämäntilanteet, eikä esimerkiksi nepsyipiirteisyys, mielenterveys- tai päihdeongelmat ole esteenä onnistuneelle työskentelylle. Tarkoituksenamme on löytää asioita, jotka innostavat ja motivoivat asiakasta ja näin tukevat asiakkaan toimijuutta. Tulevaan henkilöstöllä on monipuolinen osaaminen neuropsykiatrisesti oireilevista asiakkaista ja olemme erikoistuneet



kriisitilanteissa toimiseen. Ammatillinen tukihenkilö työskentelee yhteistyössä sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja tämän lähipiirin kanssa yhdessä sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tukihenkilö on aina myös koko perheen tukena, vaikka työskentely painottuu lasten ja nuorten kanssa tehtävään työhön.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö**

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on suunnattu erityistä tukea tarvitseville lapsille, nuorille ja heidän perheilleen. Palvelu on vapaaehtoista, määräaikaista ja suunnitelmallista, perustuen yhdessä sovittuihin tavoitteisiin. Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti yhden työntekijän toimesta perheen kotona tai muissa arjen ympäristössä.

Tavoitteena on tukea perheen arkea, vahvistaa vanhemmuutta ja perheen vuorovaikutusta sekä edistää perheen osallisuutta ja elämänhallintaa. Työskentelyssä korostuu perheen omien voimavarojen esiin nostaminen ja tukeminen. Työntekijä ei tee asioita perheen puolesta, vaan tukee perhettä löytämään omat ratkaisunsa.

Tuemme erilaisissa ja/tai muuttuneissa elämäntilanteissa olevia perheitä, yhdessä sopivia tukiranteita rakentaen. Tulevaan henkilöstöllä on monipuolinen osaaminen neuropsykiatrisesti oireilevista asiakkaista ja olemme erikoistuneet kriisitilanteissa toimiseen. Työskentelyllä voimme lisätä myös vanhempien tietoisuutta erityislasten oirehinnasta sekä ohjauksesta. Työskentelemme aina yhteistyössä sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja tämän lähipiirin kanssa yhdessä sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

### **Tehostettu perhetyö**

Tehostetun perhetyön työskentely on intensiivistä, tavoitteellista ja määräaikaista, ja se toteutetaan pääsääntöisesti työparityöskentelynä perheen kotona tai muissa arjen ympäristöissä. Työskentelyn tavoitteena on vahvistaa vanhemmuutta, arvioida lasten yksilöllistä tuen tarvetta sekä tukea koko perheen voimavaroja. Tavoitteena on perheen kokonaisvaltaisen tilanteen ymmärtäminen sekä sopivien tukitoimien ja ratkaisujen löytäminen, edistää koko perheen hyvinvointia. Työskentelyyn kuuluu myös lapsen osallisuuden vahvistaminen ja perheen sisäisen vuorovaikutuksen tukeminen.



Työskentelyllä voidaan tukea myös maahanmuuttajaperheiden kotoutumista. Tulevaan henkilöstöllä on monipuolinen osaaminen neuropsykiatrisesti oireilevien asiakkaiden kanssa työskentelystä ja olemme erikoistuneet haastavissa-/kriisitilanteissa olevien perheiden tukemiseen, ja taloussosiaalityöhön.

### **Lähiympäristöön vietävä tuki**

Lähiympäristöön vietävä tuki on koulunkäyntiin ja muuhun mielekkääseen vapaa-ajan tekemiseen tukemista, itsetunnon, toiminnanohjauksen, tunnetaitojen sekä itsenäisen toiminnan vahvistamista. Kannustamme nuorta harrastustoimintaan sekä kokeilemme yhdessä eri toimia, jotka tukevat arkea. Opintoihin ohjaaminen ja niiden etenemisen seuraaminen ovat työmme keskiössä. Tuemme nuoria/lapsia kouluun lähdössä, konkreettisin keinoin ja motivoivin menetelmin. Tarpeen mukaisesti saatamme nuoren kouluun/luokkaan, tukien ja harjoittaen itsenäistä siirtymistä. Työskentely voi pitää sisällään myös yhdessä koulutehtävien tekoa nuoren kanssa kotona tai sovitusti voimme osallistua myös koulutunneille. Palvelun tavoitteena on saada nuori kiinnittymään sekä motivoitumaan itsenäiseen opiskeluun ja näin ollen vähentää syrjäytymistä. Työskentely menetelminä käytämme motivoivaa keskustelua, osallistavaa vuorovaikutusta, positiivisen pedagogiikan keinoja, tulevaisuuslähtöisyyttä sekä oman-toiminnan ohjauksen tukemista. Ymmärrämme myös haastavimmat elämäntilanteet ja otamme aina nuoren kokonaistilanteen huomioon. Olemme koko perheen tukena, vaikka työskentely painottuukin nuorten kanssa tehtävään työhön sekä teemme tiivistä yhteistyötä koulun kanssa yhdessä yksilöllisiä ratkaisuja etsien.

### **Nuorten aikuisten asumispalvelut ja itsenäistymisen tuki**

Palvelu tukee asiakkaan itsenäistymistä tarjoamalla yksilöllistä tukea asumiseen, arjen hallintaan ja elämänhallintaan. Asiakas asuu joko omassa tai palveluntuottajan järjestämässä asunnossa. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä, osallisuutta ja valmiuksia itsenäiseen elämään. Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä, kuntoutumista ja siirtymistä kevyempään



tukeen tai itsenäiseen elämään. Palvelu on suunnattu asiakkaille, joilla on haasteita taloudenhallinnassa ja/tai itsenäistymisessä.

Palvelu sisältää yksilöllistä ja tavoitteellista tukea arjen hallintaan, kuten hygieniä, vuorokausirytmä, ruokahuolto, lääkehoito ja talouden hallinta. Harjoittelemme itsenäistymisen taitoja yhdessä tehden ja ohjaten. Ohjaamme asiakasta opiskeluun, työelämään ja/tai päivätoimintaan sekä tuemme viranomaisasioinnissa ja etuuksien hakemisessa. Osallistamme asiakasta työskentelyn suunnitteluun sekä toteutukseen. Emme tee puolesta vaan toimimme yhdessä, turvaten itsenäisen elämisen myös palvelun päätyttyä.

Tulevaan henkilöstöllä on monipuolinen osaaminen neuropsykiatrisesti oireilevien asiakkaiden kanssa työskentelystä sekä olemme erikoistuneet taloussosiaalityöhön ja rikostaustaisten kanssa toimimiseen.

### **Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut**

Palvelu tukee asiakkaan itsenäistymistä tarjoamalla yksilöllistä tukea asumiseen, arjen hallintaan ja elämänhallintaan. Asiakas asuu joko omassa tai palveluntuottajan järjestämässä asunnossa. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä, osallisuutta ja valmiuksia itsenäiseen elämään. Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä, kuntoutumista ja siirtymistä kevyempään tukeen tai itsenäiseen elämään. Palvelu on suunnattu asiakkaille, joilla on mielenterveys- ja/tai päihdeongelmia.

Palvelu sisältää yksilöllistä ja tavoitteellista tukea arjen hallintaan, kuten hygieniä, vuorokausirytmä, ruokahuolto, lääkehoito ja talouden hallinta. Ohjaamme asiakasta opiskeluun, työelämään ja/tai päivätoimintaan sekä tuemme viranomaisasioinnissa ja etuuksien hakemisessa. Osallistamme asiakasta työskentelyn suunnitteluun sekä toteutukseen. Emme tee puolesta vaan toimimme yhdessä, turvaten itsenäisen elämisen myös palvelun päätyttyä.

Tulevaan henkilöstöllä on monipuolinen osaaminen mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kanssa tehtävästä työstä sekä olemme erikoistuneet myös taloussosiaalityöhön ja rikostaustaisten kanssa toimimiseen.

## **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 sekä toimintojen ajantasaistamisesta. Kehittämis- ja laatujohtaja arvioi riskien toteutumista ja tehtyjä ilmoituksia yhdessä aluejohtajan kanssa säännöllisillä tapaamisilla. Henkilöstöllä on työnohjaus ja työterveyshuolto sekä lakisääteinen vakuutusturva. Yrityksellä on toiminnalleen laaja vastuuvakuutus.

Jo perehdytysvaiheeseen kuuluu asiakkaan turvallisuuden huomioiminen, muun muassa tietoturvallisuus, liikkuvan työn riskit ja kotiin annettavan palvelun sekä erilaisten työskentely-ympäristöjen turvallisuus. Pääpaino on ennakkoinnissa riskien tunnistamisessa. Työn turvallisuus otetaan puheeksi jo aloitusneuvottelussa, arvioiden turvallisuusriskejä. Henkilöstö on mukana oma-valvontasuunnitelman päivittämisessä, jotta kaikki epäkohdat ja riskit huomioidaan.

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

#### **Riskien tunnistaminen**

Henkilöstöresurssien riittävyys on keskeinen osa riskienhallintaa. Työntekijöiden poissaoloihin varaudutaan ennakoivalla suunnittelulla, työparityöllä ja sijaisten käytöllä. Palveluiden jatkuvuuteen omatyöntekijän poissa ollessa tai siirtyessä toisiin tehtäviin kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakasta tuetaan ottamaan vastaan palvelu ennakoivalla tiedottamisella ja järjestämällä mahdollisuuksien mukaan siirtymävaihe, jonka aikana asiakas ehtii tutustua uuteen työntekijään.



Rekrytointi, perehdytys ja koulutus toteutetaan selkeiden periaatteiden mukaisesti. Huolehdimme asianmukaisesta ja riittävästä koulutuksesta, jotta työntekijöillä on valmiudet työskennellä turvallisesti ja ammattitaitoisesti. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote lain edellyttämällä tavalla ennen työsuhteen alkamista.

Turvallisuus huomioidaan jo perehdytysvaiheessa. Uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi toimintatavat, liikkuvan työn erityispiirteet sekä kotiin annettavan palvelun ja muiden työympäristöjen turvallisuus. Asiakasturvallisuutta arvioidaan myös aloitusneuvotteluissa yhdessä asiakkaan ja tilaajan kanssa.

Henkilöstö on tärkein resurssimme. Esihenkilötyö on organisoitu niin, että työntekijöillä on helposti saatavilla oleva esihenkilö tukena. Esihenkilö käy kuukausittain 1 to 1 –keskustelut työntekijöiden kanssa, lisäksi käytössä on viikkopuhelut. Käytännöt koskevat kokoaikaisia, osa-aikaisia ja tuntityöntekijöitä. Työhyvinvointia tuetaan riittävällä työnohjauksella, työn sisällön ja työajan suunnittelulla sekä avoimella vuorovaikutuksella.

Asiakkaiden sairauksiin, allergioihin ja erityistarpeisiin varaudutaan ennakolta. Tieto näistä kerätään asiakkuuden alkaessa ja turvallisuus varmistetaan tilanteen mukaan. Huomioimme esimerkiksi ruoka-aineallergiat, päihderiippuvuudet, diabeteksen ja epilepsian.

Toiminnalliset tilanteet suunnitellaan asiakkaan ikätason ja toimintakyvyn mukaan. Tapaturmariskejä vähennetään huolellisella ennakoinnilla, asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn arvioinnilla sekä toiminnan suunnittelulla. Asiakkaita ohjataan turvalliseen ja ikätasoon sopivaan toimintaan.

Tapaturmatilanteisiin varaudutaan pitämällä ensiapulaukku mukana retkillä ja muissa riskialttiissa tilanteissa. Mikäli tapaturma sattuu alaikäiselle asiakkaalle, otetaan viipymättä yhteys huoltajiin. Työntekijällä on aina puhelin saatavilla, jotta apua voidaan hälyttää tarvittaessa nopeasti. Yrityksellä on laaja vastuuvakuutus mahdollisten vahinkojen varalle.

Toimitiloissa huolehditaan ensiapu- ja paloturvallisuudesta. Ensiaputarvikkeet ovat saatavilla ja toimiston kapasiteetti huomioidaan toiminnan suunnittelussa. Työntekijä varmistaa toimitilojen turvallisuuden huomioiden asiakkaan tilanteen. Turvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota asiakassuhteen alkuvaiheessa.

Asiakkaiden kuljettamiseen liittyvät riskit minimoidaan arvioimalla asiakaskohtaiset erityistarpeet. Asiakkaan sijoittaminen autossa suunnitellaan niin, että kuljettaja voi keskittyä ajamiseen turvallisesti. Tarvittaessa käytetään ovien lapsilukkoja. Mikäli turvallisuuden varmistaminen on epävarmaa, asiakasta ei kuljeteta, vaan etsitään vaihtoehtoinen ratkaisu.

Siirtymisiin varataan riittävästi aikaa ja sääolosuhteet otetaan huomioon. Liikenteessä pyritään ennakoimaan myös muiden tienkäyttäjien mahdollinen riskikäyttäytyminen. Työntekijät huolehtivat siitä, että auto on huollettu, varusteet ovat kunnossa ja ensiapulaukku on mukana. Turvaistuimia ja -korokkeita käytetään lain vaatimusten mukaisesti. Kuljettaja huolehtii vireystilastaan esimerkiksi riittävällä työn tauottamisella. Uusilta työntekijöiltä tarkistetaan ajokortti ennen ajotehtäviä. Alaikäisten asiakkaiden kuljettamiseen pyydetään huoltajan kirjallinen lupa.

### **Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit**

Aluejohtaja on työntekijöihin tiiviisti yhteydessä ja työntekijöitä on ohjeistettu olemaan aluejohtajaan yhteydessä viipymättä havaitessaan mahdollisia epäkohtia tai riskejä. Epäkohdat, riskit ja poikkeamat käydään koko tiimin kanssa läpi tiimipalavereissa ja tarvittaessa erikseen tätä varten järjestävissä tilaisuuksissa. Tiedonkulkua täydennetään sähköposti- ja muun viestinnän avulla.

Työntekijät täyttävät ilmoituslomakkeen vaara- ja uhkatilanteista. Ilmoitukset käydään läpi ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet. Tilanteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilöstön kanssa tiimipalavereissa. Tapahtuneet uhka- ja vaaratilanteet dokumentoidaan aina kirjallisesti, vaikka asiasta tulisi vain suullinen ilmoitus / tiedoksianto. Aluejohtaja vastaavat siitä, että tapahtuneet riski-, vaara- ja uhkatilanteet dokumentoidaan ja niiden korjaamiseksi tehdään vaadittavat toimenpiteet. Tiedotamme tilaajaa heidän määrittelemällään tavalla hyvässä yhteistyössä.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (Valvontalaki) 29 §:ssä määritellään palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Työntekijät ilmoittavat viipymättä aluejohtajalle tai muulle esihenkilölle, mikäli he työssään kohtaavat tai havaitsevat asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia. Valvontalain määrittelemä ilmoitusvelvollisuus koskee myös havaintoja uhasta asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuudessa. Perehdytysmateriaalissa on ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta.

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 aluejohtajalla, 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 aluejohtajalle tai muulle valitsemalleen vastuuhenkilölle. Laatupoikkeamat ja riskit käsitellään aluejohtajan kanssa, joka vastaa toimenpiteiden suunnittelusta ja toimeenpanosta. Toimintaa kehitetään jatkuvasti havaintojen perusteella.

### **Yhteystiedot:**

Aluejohtaja

Karissa

Hirn

karissa.hirn@tulevaan.fi

p. 045 7873 2238

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Työntekijät tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit aluejohtajan tietoon. Vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteet kirjataan asiakaskohtaiselle vaara- ja uhkatilanneilmoituslomakkeelle. Aluejohtaja käsittelee havainnot ja ilmoitukset viipymättä ja niiden perusteella suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet.



Havaitut riskit ja epäkohdat sekä niiden korjaamiseksi tehtävät toimenpiteet käydään läpi asian esille tuoneiden henkilöiden ja tahojen kanssa läpi. Asiakas ja tilaajan vastuutyöntekijä ovat tarvittavassa laajuudessa mukana tilanteen käsittelyssä ja heitä informoidaan tehdyistä toimenpiteistä.

Asiakasturvallisuuteen liittyviä käytäntöjä muutetaan havaittujen epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien perusteella ja muutokset viedään suunnitelmallisesti käytäntöön. Aluejohtaja käy tapahtuneen ja toimenpiteet tiimin kanssa läpi. Aluejohtaja varmistaa, että uudet toimintatavat juurtuvat päivittäiseen toimintaan.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

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

Asiakkuus aloitetaan yhteisellä aloituspalaverilla. Aloitusneuvottelussa on mukana asiakas ja/tai hänen huoltajansa. Aloitusneuvottelussa sovitaan työskentelyn yksityiskohdista, kuten tavoitteista ja niiden toteutumisen arvioinnista sekä yhteydenpidosta asiakkaan ja 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 tilaajan ohjeiden mukaisesti. Palvelun toteutusta ja työskentelyä arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan kanssa säännöllisesti.

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

Asiakkaan omatyöntekijä laatii palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja/tai hänen huoltajansa 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 yksityisyys turvataan työntekijöiden vaitiolovelvollisuudella. Kaikki asiakkaan henkilötietoja sisältävät dokumentit toimitetaan salatulla sähköpostilla tai muulla tilaajan määrittelemällä suojatulla tavalla. Asiakirjat säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä (myneva Nappula), eikä paperisia dokumentteja säilytetä – ne tuhotaan tietoturvallisesti heti, kun ne eivät ole tarpeellisia.

### **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. Esihenkilö keskustelee työntekijöiden kanssa asiakastyön toteutumisesta ja haasteista viikoittain tapaamisilla ja puhelinkeskusteluissa. Työn laatua käsitellään tiimi- ja kuukausitapaamisilla. Esihenkilö käy läpi työntekijöiden asiakaskirjauksia säännöllisesti. Tämä antaa hänelle ajantasaista tietoa palveluiden sisällöstä ja mahdollistaa työntekijöiden ohjaamisen työskentelytavoissa.

Epäasiallista kohtelua havaittaessa aluejohtaja keskustelee tilanteesta viipymättä työntekijän kanssa. 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, haattatapahtuma tai vaaratilanne**

Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta käydään viipymättä keskustelu. Työntekijä keskustele asiasta asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa pyrkien korjaamaan tilanteen. Keskusteluun osallistuu myös esihenkilö. Asiakas voi ilmoittaa tyytymättömyytensä saamastaan palvelusta suullisesti tai kirjallisesti aluejohtajalle. Palveluntilaajaan ollaan yhteydessä palveluntilaaja määrittämällä tavalla.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen ja miten palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa**

Asiakaspalautetta kerätään vähintään kerran vuodessa anonyymien asiakastyytyväisyyskyselyn avulla, sen lisäksi on käytössä asiakastyytyväisyyskysely, joka lähetetään kaikille asiakkaille palvelun päättyessä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista tehdään kooste, joka käydään läpi kaikkien työntekijöiden kanssa ja julkaistaan Tulevaan sosiaalipalveluiden intrassa. Aluejohtaja suunnittelee yhdessä esihenkilöiden kanssa tarvittavat toimintaa kehittävät toimenpiteet ja vastaa niiden johtamisesta koko yrityksen tasolla. Aluejohtaja käy palautteet ja toimenpiteet läpi työntekijöiden kanssa ja varmistaa uusien käytäntöjen siirtymisen päivittäiseen työhön.

Asiakkailla on kyselyjen lisäksi mahdollisuus antaa spontaania palautetta omatyöntekijälleen, hänen esihenkilölleen sekä yrityksen muulle johdolle. Kaikki suullinen ja kirjallinen palaute tuodaan aluejohtajan tietoon. Palautteesta ja sen laajuudesta riippuen palaute ja sen vaatimat toimenpiteet käydään läpi aluejohtajan kanssa tai johtoryhmässä. Palautteen antajaa informoidaan omavalvontaa kehittäneistä toimenpiteistä.

Kaikki saatu palaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä ja myös henkilöstön lisäkoulutuksia suunniteltaessa.

## **Asiakkaan oikeusturva**



Muistutuksen vastaanottaja

Aluejohtaja Karissa Hirn  
karissa.hirn@tulevaan.fi  
045 7873 2238

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot**

Vantaa-Kerava hyvinvointialue

Miikael Liukkonen  
miikael.liukkonen@vakehyva.fi  
p. 09 4191 0230

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Jenni Henttonen  
sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi  
p. 029 151 5838

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Susanna Honkala  
susanna.honkala@keusote.fi  
p. 040 807 4756

Helsingin kaupungilla ei ole nimettyä yksittäistä sosiaaliasiamieheksi nimettyä henkilöä, vaan tehtävää hoitaa usean asiantuntijan muodostama tiimi.

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi  
p. 09 3104 3355

### **Aluehallintovirasto**

Sähköinen kantelulomake ja ohjeet kantelun tekemiseen: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

### **Eduskunnan oikeusasiamies**

Kantelulomakkeet ja ohjeet kantelun tekemiseen:  
<https://www.oikeusasiamies.fi/kantelu-oikeusasiamiehelle>



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

Aluejohtaja käy läpi kaikki muistutukset ja päätökset ja tiedottavat näistä johtoryhmää. Toimintaa korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhdessä ja viedään käytäntöön. Aluejohtaja käy tiimin kanssa läpi muistutukset ja päätökset sekä niiden pohjalta tehdyt toimenpiteet sekä varmistaa, että uudistetut toimintatavat juurtuvat päivittäiseen toimintaan.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

### **Omatyöntekijä**

Jokaisella asiakkaalla on omatyöntekijä ja työparityössä omatyöntekijät, jotka vastaavat asiakkaan tarpeen mukaisesta työskentelystä koko asiakassuhteen ajan.

### **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.

## **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**



Henkilöstöresurssien ja sijaisjärjestelyiden jatkuva, ajantasainen ja suunnitelmallinen seuranta ja toteutus ovat osa päivittäistä johtamista. Riittävä henkilöstöresurssi varmistaa palveluiden toteutumisen ja saatavuuden sekä suunnitelluissa että ennakoimattomissa tilanteissa. Suhteutamme henkilöstömme määrän asiakasmäärän/tilattujen palveluiden mukaisesti. Henkilöstön resurssit ovat määriteltä ja yhdellä kokoaikaisella työntekijällä on palvelun tuntimäärästä riippuen n. 10-12 asiakasta. Olemme varautuneet äkillisesti muuttuviin tilanteisiin henkilöstöresurssein. 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 aluejohtajalla.

### **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. Aluejohtajan työparina toimii tiimivastaava, joka jakaa esihenkilövastuun. 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**

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



Aluejohtajan työparina toimii tiimivastaava. Myös tiimivastaava tekee asiakastyötä, jonka määrä suhteutetaan hänen vastuulleen sovittuihin hallinnollisiin tehtäviin ja lähijohtamiseen.

Jaetun johtamisen toimintatapa tuo joustavuutta tilanteisiin, joissa aluejohtajalla on väliaikaisesti suurempi työmäärä. Tällöin työtehtäviä jaetaan esihenkilöiden kesken. Tulevaan sosiaalipalveluissa työskentelee hallintoasiantuntija sekä ICT-tukihenkilö. Jokainen heistä vastaa omasta vastuualueestaan. Heidän tarjoamansa tuki helpottaa aluejohtajan 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. Aluejohtaja vastaa rekrytoinnista ja toteuttaa tämän yhteistyössä tiimivastaavan kanssa. Aluejohtaja haastattelee potentiaaliset hakijat yhdessä tiimivastaavan, toisen esihenkilön 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 rikostaustaotteen. 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 aluejohtajalla ja käytännön vastuuta jakaa tiimivastaava. 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. Opiskelijalle nimetään vastuuohjaaja, joka vastaa aluejohtajan sekä tiimivastaavan kanssa opiskelijan perehdyttämisestä sekä toiminnan asianmukaisuudesta ja laadusta.

Perehdytysohjelmaamme kuuluu omavalvontasuunnitelman sekä alueellisten palvelukuvausten läpikäyminen. Aluejohtaja vastaa yhteistyössä tiimivastaavan kanssa perehdytyksen toteuttamisesta ja organisoinnista. Työntekijä vahvistaa omavalvontasuunnitelmaan perehtymisen kuittauksellaan. 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, Vantaa Kerava alueen sekä Keski-Uudenmaan toimitila sijaitsee osoitteessa Palosuontie 4, 00660 Helsinki. Toimintakeskukseen kuuluu keittiö, ruokailutila, askartelutila, olohuone, toimistohuone, wc-tilat, takapiha sekä liikuntasali.

Länsi-Uudenmaan alueen toimitila sijaistee osoitteessa Luutnantintie 10, LT. 5, 00410 Helsinki. Toimitilaan kuuluu olohuone, biljarditila, askarteluhuone, keittiö ja wc-tila.



Tiloja käyttävät työntekijät yhdessä asiakkaiden kanssa. Ulkopuolisilla henkilöillä ei ole pääsyä tiloihin.

Toimitiloissa toteutuvat turvallisemman tilan periaatteet. Jokaisella on oikeus tuntea olonsa turvalleksi ilman pelkoa 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**

Kirjaamisohjeistus ja kirjaamisen käytännöt kuuluvat uuden työntekijän perehdytykseen. Aluejohtaja ja tiimivastaava seuraavat 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 vaitiositoumuksen 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. Esihenkilöt käyvät läpi kaikki kirjaukset palvelutapahtumien hyväksymisen yhteydessä. Tämä mahdollistaa työntekijöiden tukemisen ja ohjaamisen dokumentoinnissa. Tämä lisää dokumentoinnin laatua ja yhdenmukaisuutta.

### **Miten varmistetaan, että palveluyksikössä 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 vaitiolositoumuksen työsuhteen alkaessa. Salassa pidettäviä tietoja sisältävät viestit lähetetään turvasähköpostilla. Asiakasdokumentit tallennetaan sähköisesti asiakastietojärjestelmä Nappulaan. Asiakastietojärjestelmän käyttö on mahdollista vain käyttäjäkohtaisen varmenteen ja käyttäjätunnuksen sekä salasanan avulla. Paperisia dokumentteja ei säilytetä, vaan ne tuhotaan tietoturvallisesti. Asiakasasiakirjat toimitetaan tilaajalle asiakkuuden päättymisen jälkeen ja palveluntuottajan hallussa olevat sähköiset asiakirjat poistetaan.

**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 ja asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavan johtajan 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 ☒ Ei ☐

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

Paikka ja päiväys Vantaa, 11.6.2025

Karissa Hirn

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

## Liite 1: Omavalvonnan vastuunjako

Työntekijöiden vastuulla:

- Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen ja sen vahvistaminen allekirjoituksella.
- Palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen sekä palvelujen kehittäminen arki-työssä omavalvonnan mukaisesti.
- Esihenkilön (tiimivastaavan/aluejohtajan) tiedottaminen viipymättä havaituista epäkohdista, laatu- poikkeamista tai riskeistä.
- Ilmoitusvelvollisuuden noudattaminen ilmoittamalla viipymättä esihenkilölle (tiimivastaavalle tai aluejohtajalle) asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista, uhista asiakkaan sosi- aali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muista lainvastaisuuksista.
- Vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen asiakaskohtaiselle vaara- ja uhkatilan- neilmoituslomakkeelle.
- Salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden noudattaminen.

Palveluvastaavan/ aluejohtajan vastuulla:

- Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen yhteistyössä työntekijöiden kanssa.
- Omavalvonnan suunnittelu ja seuranta.
- Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja vastuun kantaminen siitä, että omavalvontasuun- nitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa (keskustelut työntekijöiden kanssa, toimin- nan sekä kirjausten seuranta).
- Vastuu henkilöstön voimavarojen riittävydestä.
- Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisen toteuttaminen ja organisointi yhteis- työssä tiimivastaavan kanssa.
- Työntekijöiden ohjaaminen ja tiedottaminen sekä sen varmistaminen, että asiakasturvalli- suuteen liittyvät käytäntömuutokset juurtuvat päivittäiseen toimintaan.
- Asiakasturvallisuutta vaarantavien epäkohtien, riskien, laatu- poikkeamien, epäasiallisen kohtelun havaintojen sekä muiden kehittämiskohteiden käsitteleminen ja dokumentointi.
- Palautteiden ja muistutusten sekä niiden perusteella tehtyjen toimenpiteiden läpikäyminen työntekijöiden kanssa ja uusien käytäntöjen päivittäiseen työhön siirtymisen varmistami- nen.
- Toimintaan puuttuminen epäasiallista kohtelua havaittaessa



- Vastuu asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttamisesta, tulosten koostamisesta ja tiedottamisesta.
- Toiminnan kehittäminen ja muutoksen johtaminen asiakastyytyväisyyskyselyiden tulosten perusteella.
- Johtoryhmän tiedottaminen.