



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tulevaan Oy

3105229-2

Päijät-Häme, lastensuojelun avopalvelut

### 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 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>	<b>6</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>9</b>
<b>6 ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>	<b>13</b>
<b>7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....</b>	<b>16</b>
<b>8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....</b>	<b>18</b>



## **1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

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

**Hyvinvointialue:** Päijät-Häme

**Toimintayksikön nimi:** Tulevaan Oy/ Päijät-Häme, lastensuojelun avopalvelut

**Katuosoite:** Vesijärvenkatu 24 A

**Postinumero ja -paikka:** 15140 Lahti

**Esihenkilö:** Katja Liljegren, [katja.liljegren@tulevaan.fi](mailto:katja.liljegren@tulevaan.fi), 050 475 5257

**Palvelumuoto:** Sosiaalihuollon ja lastensuojelun tukipalvelut

**Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Ammatillinen tukihenkilötoiminta- 30 asiakaspaikkaa

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö- 30 asiakaspaikkaa

Tehostettu perhetyö- 10 asiakaspaikkaa

Valvotut ja tuetut tapaamiset, valvotut vaihdot- 10 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 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 Katja Liljegren ja kehittämis- ja laatujohtaja Päivi Salmela työnantajan edustajina sekä henkilöstön edustajat. Omavalvontasuunnitelman sisältö käydään läpi koko henkilöstön kanssa ja hyväksytään henkilöstökokouksessa. Kaikki työntekijöiltä tulleet havainnot ja ehdotukset hyödynnetään omavalvontasuunnitelman teossa ja päivittäisessä.

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

Katja Liljegren, Palveluvastaava, p. 050 475 5257, [katja.liljegren@tulevaan.fi](mailto:katja.liljegren@tulevaan.fi)

Päivi Salmela, Kehittämis- ja laatujohtaja, p. 045 7834 1692, [paivi.salmela@tulevaan.fi](mailto:paivi.salmela@tulevaan.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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



## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön toimipisteessä (osoitteessa Vesijärvenkatu 24 A), 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 viitekehystenä 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.

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



Tulevaan sosiaalipalveluiden Päijät-Hämeen lasten, nuorten ja perheiden toiminta-alueen ydinpalveluita ja -osaamista ovat ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö, tehostettu perhetyö, valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot.

### **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. Mielensterveys- 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 lapsen 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 Vesijärvenkatu 24 a 1. Tilat ovat kodinomaiset ja lapsi voi tuntea olonsa turvallisiksi. 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 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Yleisesti riskienhallinnasta**

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

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

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

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

#### **Riskien tunnistaminen**

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

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

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



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

### **Ilmoitusvelvollisuus**

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

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

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

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





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

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

### **Yhteystiedot:**

Palveluvastaava Katja Liljegren

katja.liljegren@tulevaan.fi

p. 0504755257

Kehittämis- ja laatujohtaja Päivi Salmela

paivi.salmela@tulevaan.fi

p. 04578341692

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

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**

Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden perusteella tehdään uusi omavalvontasuunnitelma, joka julkaistaan yrityksen nettisivuilla. Toimintaa muuttavat toimenpiteet ovat luettavissa kulloinkin voimassa olevan omavalvontasuunnitelman liitteestä. Päivitetty



omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa ja he vahvistavat perehtymisensä ajan tasaiseen omavalvontasuunnitelmaan kuittauksellaan.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palveluntarpeen arviointi**

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

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

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

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

Palvelusuunnitelma toimitetaan tilaajan edustajalle salatulla sähköpostilla 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 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**

### **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 (Katja Liljegrenille, katja.liljegren@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 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 Katja Liljegren

katja.liljegren@tulevaan.fi

p. 050 475 5257

### **Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot**

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Päijät-Hämeen hyvinvointialueella:

Vastuuhenkilö Tarja Laukkanen

Annina Rinne

Salla Ritala

Essi Lipponen

[asiavastaavat@pajatha.fi](mailto:asiavastaavat@pajatha.fi)

p. 03 819 2504

### **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 sisällä.

### **Omatyöntekijä**

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

### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon 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 to-  
teutus ovat osa päivittäistä johtamista. Riittävä henkilöstöresurssi 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 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 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 henkilön varassa, vaan työtä tehdään yhdessä myös normaalitilanteessa.

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

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

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



## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon**

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

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Rekrytointia toteutetaan tarpeen mukaisesti ja suunnitelmallisesti. 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 rikostaustaotteen. Dokumentoimme kyseiset tiedot HR-järjestelmäämme sekä henkilöstölistaan.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

#### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

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





perehdytyksessä ja työntekijä vahvistaa siihen perehtymisen kuittauksellaan. Omavalvontasuunnitelma ohjaa käytännön työtä. Tiimeissä käydään jatkuvaa keskustelua omavalvonnasta ja toimintatavoista.

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään**

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

### **Toimitilojen käytön periaatteet**

Päijät-Hämeen/ Lahden palveluiden toimitila sijaitsee osoitteessa Vesijärvenkatu 24 A. Toimitiloihin kuuluvat oleskelu-/ neuvottelutila, neuvottelu-/ ruokailutila, keittiö ja wc-tilat. Tiloja käyttävät työntekijät yhdessä asiakkaiden kanssa. Ulkopuolisilla henkilöillä ei ole pääsyä tiloihin.

Toimitiloissa toteutuu turvallisemman tilan periaatteet. Jokaisella on oikeus tuntea olonsa turvaliseksi 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.

## **7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen**

Kirjaamiskäytännöt ja niihin liittyvät tietosuoja-asiat sisältyvät uuden työntekijän perehdytykseen. Palveluvastaava seuraa kirjauksia ja ohjaa tarvittaessa kirjaamisen tapaa. Kirjaamiskäytäntöjä käsitellään yhteisesti 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, työntekijät kirjaavat viipymättä heti tapaamisen jälkeen tai viimeistään saman viikon aikana. Palveluvastaava seuraa kirjaamisten laatua ja ajantasaisuutta säännöllisesti.

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

Toimimme Tulevaan sosiaalipalveluiden tietosuojaselosteen toimintatapojen mukaisesti. Yrityksen henkilöstöä sitoo sosiaalialan 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 tuhoetaan 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  Ei

## 8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvonnan toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein. Palveluvastaavat kirjaavat omat sekä asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden havaitsemat epäkohdat ja puutteet. Näistä havainnoista tiedotetaan 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 Lahdessa 5.6.2024

Katja Liljegren

Allekirjoitus \_\_\_\_\_