

**SOSIAALIPALVELUJEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA  
KELEPO OY**

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	11
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	14
Liite 1. OMAVALVONTASUUNNITELMAN VALVONTALIITE .....	15

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Kelepo Oy / Y-tunnus: 3239333-9

Kunta: Kempele

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Kelepo Oy / Kempele

Katuosoite: Merituuli 3 B 6

Postinumero: 90440

Postitoimipaikka: Kempele

### Palvelumuoto:

Sosiaalihuollon avopalvelut; perhetyö, tehostettu perhetyö, kotiin tehtävä perhekuntoutus, jälkihuolto, eläinavusteinen neuropsykiatrinen valmennus.

### Esimies:

Marja Kalinen / Minna Prokkola

Puhelin: 0449803378 /0449773486

Sähköposti: [marja.kalinen@kelepo.fi](mailto:marja.kalinen@kelepo.fi) / [minna.prokkola@kelepo.fi](mailto:minna.prokkola@kelepo.fi)

### Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 5.1.2022, muutosrekisteröinti 12.6.2023\_\_\_\_\_

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

## Toiminta-ajatus

Kelepo Oy tuottaa sosiaalihuollon avopalveluita yksilöille ja perheille, joissa yhdellä tai useammalla perheenjäsenellä on neuropsykiatrisia erityispiirteitä (esimerkiksi ADD, ADHD, Asperger, Autismin kirjo). Palveluita tuotetaan Pohteen alueella (Oulu, Kempele, Liminka) ja työskentely pohjautuu hankintasopimukseen. Yrityksen palvelujen piiriin on kuitenkin mahdollista hakeutua myös itsemaksavana asiakkaana. Kelepo perheohjaajat ovat sosiaali- ja kasvatustalon ammattilaisia, jotka ovat perehtyneet neuropsykiatrisiin erityispiirteisiin ja niiden tuomiin haasteisiin arjessa. Kaikessa toiminnassa on mahdollisuus hyödyntää eläinavusteisuutta ja palvelukokonaisuudet räätälöidään joustavasti yksilön tai perheen tarpeita vastaavaksi kokonaisuudeksi.

Toiminnan tarkoitus on tukea yksilöiden ja perheiden arjen sujuvuutta sekä perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta. Työskentely tapahtuu pääasiassa perheen kotona ja muissa luonnollisissa toimintaympäristöissä. Työskentelyn lähtökohtana on se, että perhe on oman tilanteensa paras asiantuntija ja työ räätälöidään aina perheen tarpeiden mukaan. Yhdistämällä perheen oma asiantuntijuus ja perheohjaajan ammatillinen asiantuntijuus, voidaan yhdessä löytää uudenlaisia ja toimivia ratkaisuja perheen arkeen. Palveluina ovat perhetyö, tehostettu perhetyö, kotiin tehtävä perhekuntoutus, jälkihuolto ja eläinavusteinen neuropsykiatrinen valmennus.

### Perhetyö:

Kelepo Perhetyö on pääasiassa perheen kotona tehtävää ohjaustyötä, joka voi sisältää esimerkiksi keskusteluapua ja tukea arjen toiminnoissa. Tapaamistiheys on yleensä 1-2 kertaa viikossa. Tarvittaessa Kelepo perheohjaaja tekee myös yhteistyötä esimerkiksi päivähoiton, koulun tai muiden verkostojen kanssa, mikäli sen katsotaan edistävän perheen hyvinvointia ja perhetyölle asetettuja tavoitteita. Verkostoyhteistyöstä sovitaan aina yhdessä perheen kanssa.

### Tehostettu perhetyö:

Kelepo Tehostettu perhetyö on intensiivistä ja kokonaisvaltaista tukea, jossa perheohjaajat työskentelevät perheen kanssa useita kertoja viikossa ja tekevät tiivistä yhteistyötä perheen muun palveluverkoston kanssa. Tehostetun perhetyön asiakkaaksi ohjaututaan suoraan lastensuojelun sosiaalityöntekijän kautta ja se on suunnattu lapsiperheille, joissa on erityistä huolta lapsen kehityksen ja kasvun vaarantumisesta.

### Kotiin tehtävä perhekuntoutus:

Kelepo kotiin tehtävä perhekuntoutus on suunnattu lastensuojelun asiakkaina oleville nepsy-perheille, jotka hyötyvät intensiivisestä työskentelyjaksosta. Jakson aikana tarkastellaan nepsy-piirteiden vaikutusta arkeen, vahvistetaan vanhempien toimintaa, etsitään toimivia ratkaisumalleja arjen haasteisiin sekä tuetaan perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta ja rooleja. Tavoitteena on perheen rakenteen ja vanhemmuuden taitojen vahvistuminen siten, että perheen arki ja yhteiselämä saadaan toimivaksi.

### Jälkihuolto:

Kelepo Jälkihuollon tavoite on vahvistaa neuropsykiatrisia ominaispiirteitä omaavan, itsenäistyvän nuoren arjessa suoriutumista sekä nuoren ympärillä olevaa tukiverkosta.

Jälkihuollon tavoitteita voivat olla esimerkiksi

- Nuoren psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin vahvistaminen
- Nuoren lähiverkoston välisten suhteiden tukeminen
- Muiden sosiaalisten verkostojen vahvistaminen
- Opiskelu- ja työelämävalmiuksien tukeminen
- Omien raha-asioiden hoidon opetteleminen
- Asumisen taidot ja ravitsemuksesta huolehtiminen
- Yhteiskunnallisten taitojen vahvistaminen

#### Eläinavusteinen neuropsykiatrinen valmennus:

Kelepo Eläinavusteinen neuropsykiatrinen valmennus on ratkaisukeskeistä valmennusta, jolla pyritään vahvistamaan arjen sujuvuutta tilanteissa, joissa neuropsykiatriset erityispiirteet ja toiminnanohjauksen pulmat vaikeuttavat yksilön arjessa suoriutumista. Työskentelylle määritellään konkreettiset tavoitteet ja aikataulu sovitaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Myös menetelmät valitaan yksilöllisesti. Valmennuksen kautta pyritään ratkomaan jokapäiväisen elämän haasteita, jotka liittyvät esimerkiksi arjenhallintaan, koulunkäyntiin tai ihmissuhteisiin. Valmentaja tekee tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa ja voi olla tukena esimerkiksi kodin ja koulun välisen yhteisymmärryksen ja yhteistyön vahvistamisessa

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Kelepo Oy:n tuottamien avopalveluiden arvot ovat avoimuus, luotettavuus, ratkaisukeskeisyys, perheiden ja perheenjäsenten kunnioittaminen sekä toimintaan osallistuvien eläinten eettinen kohtelu.

Toimintamme perustuu käsitykseen ihmisestä fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena kokonaisuutena sekä perheestä systeeminä, joka on enemmän kuin osiensa summa. Työskentelyn lähtökohtana on etsiä ratkaisuja dialogisessa vuorovaikutuksessa yksilön ja perheen kanssa. Asiakasta ei nähdä työn kohteena, vaan oman elämänsä asiantuntijana ja muutosprosessin aktiivisena osana.

Kelepo Oy:n toiminnassa hyödynnetään eläinavusteisuutta, jonka on tutkimuksissa todettu edistävän asiakkaan ja työntekijän välisen luottamussuhteen syntymistä ja jolla voidaan tukea mm. ihmisen tunnetaitoja, sanallista ja sanatonta kommunikaatiota sekä vuorovaikutustaitoja. Eläinavusteinen toiminta on vastuullista toimintaa, jossa työntekijän on kyettävä vastaamaan sekä asiakkaan että eläimen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Kaikessa toiminnassa käytetään ainoastaan terveitä, työhön soveltuvia ja koulutettuja eläimiä ja huomioidaan eläinten lajityypilliset tarpeet sekä riittävät lepoajat.

### **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

#### **RISKIENHALLINTA**

## Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman päivittämiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

## Riskien tunnistaminen

Yksikön toimintakulttuurissa pyritään avoimuuteen ja yksikön työntekijöitä kannustetaan ilmoittamaan esimiehelle välittömästi, mikäli epäkohta tai riski havaitaan.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (29§ ja 30§) velvoittaa palveluntuottajaa välittömästi ja salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet, sekä sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Kelepo henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia, ilmeisiä epäkohdan uhkia tai lainvastaisuuksia. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä ja ilmoitusvelvollisuus on sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan.

Riskien tunnistamisen helpottamiseksi ja riskitilanteissa toimimiseksi on luotu työntekijöille suunnattu Riskitilanteiden tunnistaminen, arviointi ja toiminta riskitilanteissa -ohjeistus, joka sisältää mm seuraavat osa-alueet:

- Tietoturvan vaarantuminen
- Asiakkaan tai työntekijän loukkaantuminen tai läheltä piti-tilanne
- Asiakkaaseen tai työntekijään kohdistuva uhkatilanne
- Muut asiakastyön poikkeustilanteet

Asiakkaita ohjataan olemaan epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien osalta yhteydessä yksikön esimiehiin, joko puhelimitse tai sähköpostitse. Yhteystiedot löytyvät yrityksen internet-sivuilta, asiakkaiden kanssa tehdyistä sopimuksista ja omavalvontasuunnitelmasta.

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

Käytössä on sähköinen vaaratapahtumien raportointi- ja käsittelyjärjestelmä (HaiPro), jolla voidaan ilmoittaa vaara, läheltä piti, häiritsevät tapahtumat ja potilasturvallisuustapahtumat. Ilmitusten käsittelystä vastaa toimitusjohtaja. tapahtuneet häiritsevät tapahtumat käsitellään työyksiköissä HaiPro- ohjelman avulla sekä käydään aina läpi asiakkaan kanssa.

Työntekijälle sattuneista uhka ja vaaratilanteista tehdään työturvallisuusilmoitus HaiPro -järjestelmän kautta. Tieto tapahtuneesta menee esimiehen lisäksi työsuojelupäällikölle. Läheltä piti - tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään työyhteisössä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavat toimenpiteet ovat tapahtumien syiden selvittäminen sekä menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Seuranta-asiakirja julkaistaan 4kk välein yrityksen kotisivuilla.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Korjaavista toimenpiteistä ja työskentelyyn tulevista muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle kirjallisesti ja ne käydään yhteisesti läpi tiimipalaverissa.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Marja Kalinen, puh. 044 980 3378, [marja.kalinen@kelepo.fi](mailto:marja.kalinen@kelepo.fi)

Minna Prokkola, puh. 044 977 3486, [minna.prokkola@kelepo.fi](mailto:minna.prokkola@kelepo.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla, työntekijöiden perehdytyskansiossa sekä yrityksen kotisivuilla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Uusien asiakkaiden palvelutarpeen arvio tehdään sosiaalihuollon toimesta, ennen ostopalvelun hankkimista. Asiakkuudessa olevien asiakkaiden osalta osallistumme aktiivisesti palvelutarpeen arvioon päivittämiseen, osana asiakkaan moniammatillista verkostoa.

Mikäli asiakas ohjautuu yrityksen palveluihin omakustanteisesti, hänen kanssaan laaditaan palvelusopimus sekä asiakassuunnitelma, jossa määritellään palvelujen tarve, tavoitteet ja työskentelytavat.

### Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelman laatii pääsääntöisesti perheen oma sosiaaliohjaaja/ sosiaalityöntekijä. (poikkeuksena itse maksavat asiakkaat). Asiakassuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti noin 3kk välein tai silloin, kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu olennaisia muutoksia. Asiakassuunnitelmassa määritellään perhetyön tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan perhetyön tapaamisilla sekä kuukausiraportoinnin yhteydessä. Varsinainen arviopalaveri pidetään noin kolmen kuukauden välein. Arviopalaveriin osallistuvat asiakas, oma sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä sekä perheohjaaja.

Kelepo-työskentelyn tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus turvataan huolellisen asiakastyön suunnittelun ja raportoinnin muodossa. Jokaisen kuukausiraportin yhteydessä arvioidaan edellisen kuukauden työskentelyä sekä sovitaan asiakkaan kanssa konkreettiset tavoitteet tulevalle kuukaudelle, käyntien ajankohdat ja niiden sisältö. Suunnitelmaa on kuitenkin mahdollista tarkistaa ja muokata kesken kuukauden, mikäli perheen tilanteessa tapahtuu olennaisia muutoksia, jotka vaikuttavat työskentelyyn. Työntekijällä on suunnittelutyökalunaan asiakastyöhön räätälöity excel-taulukko, josta näkee koko kuukauden suunnitelman ja johon pystyy myös tekemään tarvittavat muokkaukset ja seuraamaan asiakastyön toteutumista reaaliajassa.

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.



Kaikki Kelepo Oy:n asiakastyö pohjautuu vapaaehtoisuuteen ja palvelut toteutetaan henkilön itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Toiminnassa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaan epäasiallinen kohtelu ei ole sallittua. Mikäli asiakkaan kohtelussa havaitaan puutteita, käydään sekä työntekijän että asiakkaan kanssa keskustelu tapahtuneesta ja ohjataan työntekijää muuttamaan toimintatapaansa. Vakavissa tai toistuvissa rikkomuksissa puututaan tilanteeseen työnjohdollisin toimin, (suullinen ja kirjallinen huomautus, ja kirjallinen varoitus, irtisanominen).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (oma sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja).

### **Asiakkaan osallisuus**

Yksilöiden ja perheiden huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautetta kerätään järjestelmällisesti kuukausiraportoinnin yhteydessä, arviopalavereissa sekä työskentelyn päättyessä. Asiakkailla on mahdollisuus kirjallisen tai suullisen palautteen antamiseen myös muina aikoina. Lisäksi asiakkailta ja perheen sosiaalityöntekijöiltä / sosiaaliohjaajilta kerätään vuosittain anonyymi, sähköinen palaute. Kerätty palaute on ollut pääosin erittäin positiivista, koskien erityisesti työntekijöiden neuropsykiatrista osaamista, perheiden kohtaamista ja palvelun monipuolisuutta. Tilaajataholta on tullut lisäksi positiivista palautetta luotettavuudesta ja riittävän tiivistä yhteydenpidosta sosiaalityöntekijöiden / sosiaaliohjaajien kanssa. Saatua asiakaspalautetta on hyödynnetty toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämisessä.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun liittyen pyydämme ensisijaisesti ottamaan yhteyttä yksikön vastuuhenkilöön sekä omaan sosiaalityöntekijään/sosiaaliohjaajaan. Tyytymättömällä asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa (1-4 viikkoa). Vastaus toimitetaan sekä muistutuksen tekijälle, että asiakkaan asioista vastaavalle viranhaltijalle. Muistutukset vastaanottaa ja käsittelee yrityksen palveluista vastaava henkilö / toimitusjohtaja.

Muistutuksen vastaanottaja:

Marja Kalinen, [marja.kalinen@kelepo.fi](mailto:marja.kalinen@kelepo.fi)

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava:

Puh: 040 135 7946

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Työskentelyn kautta tuetaan yksilön ja perheen kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä lasten turvallista kasvua ja kehitystä. Toiminnan tarkempi sisältö määrittyy yksilöllisesti laaditun suunnitelman mukaan.

### **Ravitsemus**

Asiakkaille tarjotaan satunnaisesti välipalaa, mutta toiminta ei sisällä varsinaisia ravitsemuspalveluita. Välipalojen järjestämisessä noudatetaan ravitsemussuosituksia sekä huomioidaan mahdolliset erityisruokavaliot.

### **Hygieniäkäytännöt**

Työtä tehdään pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa ja muissa yksilön/ perheen luonnollisissa toimintaympäristöissä. Infektioita ja tarttuvia sairauksia pyritään ennaltaehkäisemään hyvällä käsihygienialla sekä työskentelemällä vain terveenä. Tarvittaessa henkilökunnalla on käytössään kasvomaskit. Seuramme ohjeistuksissamme STM:n ja THL:n antamia ohjeistuksia. Henkilökunta perehdytetään hygieniäkäytäntöihin esimiehen toimesta.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Toiminta ei sisällä terveyden- ja sairaanhoidon palveluita.

### **Lääkehoito**

Toiminta ei sisällä lääkehoitoa.

### **Monialainen yhteistyö**

Toiminnassa voidaan tehdä monialaista yhteistyötä esimerkiksi koulun, terveydenhuollon tai muun yhteistyöverkoston kanssa. Yhteistyön tavoitteena on muodostaa asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava palvelukokonaisuus. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään

monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Oma-työntekijä pitää säännöllisesti yhteyttä ostopalvelun tilaajaan, eli yleisimmin perheen omaan sosiaalityöntekijään / sosiaaliohjaajaan. Yhteydenpito muiden yrityksen ulkopuolisiin yhteistyötahojen kanssa vaatii asiakkaan kirjallisen suostumuksen.

### **Lastensuojelulain 25 §:n mukaisesti ilmoitusvelvollisuus**

Mikäli työntekijälle herää työtehtäviensä kautta epäily lapsen kohdistuvasta väkivallasta, on työntekijällä velvollisuus konsultoida poliisitoimea mahdolliseen tutkintapyyntöön liittyen. Työntekijällä on myös velvollisuus lastensuojeluilmoituksen tekemiseen, mikäli lapsen itsensä tai ympäröivien olosuhteiden arvioidaan aiheuttavan vaaraa lapsen kasvulle ja kehitykselle. Kaikesta viranomaisyhteydenotoista tiedotetaan perhettä.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Toimitilojen osalta teemme yhteistyötä viranomaisten kanssa, esimerkiksi palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyen. Yksikössä on voimassa oleva pelastussuunnitelma.

Asiakasturvallisuuteen liittyy myös henkilökunnan velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus silloin, kun he esimerkiksi perheessä työskennellessään kohtaavat tilanteita ja olosuhteita, jotka aiheuttavat vaaraa lapsen normaalille kasvulle ja kehitykselle.

### **Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Yrityksen työntekijät ovat koulutukseltaan sosionomeja, lähihoitajia tai näihin rinnastettavissa olevia sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Lisäksi työntekijöillä on vähintään vuoden mittainen työkokemus alalta, sekä osaamista neuropsykiatriin haasteisiin liittyen.

Yrityksessä toimii tällä hetkellä kaksi yrittäjää ja kahdeksan työntekijää, joista seitsemän on koulutukseltaan sosionomeja ja yksi lähihoitaja. Yrittäjät vastaavat toiminnan johtamisesta. Tavoitteena on kasvattaa henkilöstöä tasaisesti tulevina vuosina. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakasmäärästä ja toimintaympäristöstä. Työn luonteen vuoksi palvelujen järjestämisessä vältetään sijaisten käyttöä. Perheellä on aina nimettynä kaksi omatyöntekijää, jotka sijaistavat tarvittaessa toisiaan. Tällä varmistetaan se, että yksilö / perhe saa palvelua ammattilaiselta, joka tuntee asiakkaan tilanteen ja työskentelyn tavoitteet. Lomakausina tai äkillisissä tilanteissa käytettävät sijaiset ovat yritykselle tuttuja, tarvittaessa töihin kutsuttavia tuntityöntekijöitä, joilla on jo olemassa oleva kontakti asiakasperheisiin.

Yrityksessä on kaksi esimiestä, jotka tekevät osittain asiakastyötä. Esimiehet sijaistavat toisiaan ja vastuu johtamisesta jakaantuu heidän kesken siten, että yritys pystyy turvaamaan laadukkaan esimiestyön kaikissa tilanteissa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Yritykseen rekrytoidaan sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, jotka kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (Suosikki ja Terhikki). Lisäksi jo rekrytointivaiheessa tiedotetaan tehtävässä vaadittavasta työkokemuksesta, nepsy-osaamisen välttämättömyydestä sekä eläinavusteisen toiminnan asettamista erityisvaatimuksista. Jokaisen työntekijän kohdalta tarkistetaan myös lasten parissa työskenteleviltä ammattihenkilöiltä vaadittava rikosrekisteriote.

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

Yrityksen henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Yrityksellä on käytössään perehdytysohjelma, johon perehdytyksessä oleva henkilö itse kuittaa perehdytyksen suoritetuksi, sitä mukaa kun perehdytys etenee. Uusille työntekijöille varataan riittävä perehdytys, ennen itsenäistä työskentelyä.

Toimintayksikössä tehdään vuosittain koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan työntekijöiden yksilölliset kiinnostuksen kohteet ja ammatilliset tavoitteet, sekä koko toimintayksikön osaamisen kehittämisen tarpeet. Osa koulutuksista toteutetaan yrityksen sisäisinä koulutuksina, osa ostopalveluna.

### **Toimitilat**

Yrityksen toimitilat sijaitsevat osoitteessa Merituuli 3 B 6-7, Kempele. Tilat toimivat ensisijaisesti työntekijöiden tauko-, kirjaus- ja kokoontumistilana. Tiloja voidaan käyttää satunnaisesti myös asiakastyössä. Toimitilat muodostuvat kahdesta yhteisestä oleskelu- ja ryhmätilasta, harrastetilasta, saniteettitiloista sekä vain henkilökunnalle tarkoitetuista hiljaisen työskentelyn tiloista, joiden ovelta on lukitus. Henkilökunnalla on käytössään myös suihkutilat. Toimitilojen käyttö asiakastyöhön edellyttää etukäteen tehtävää tilavarausta, eikä asiakkaita voi olla tiloissa samanaikaisesti (lukuun ottamatta vertaistukiryhmiä).

Toimitilojen turvallisuudessa on huomioitu paloturvallisuus ja riittävät hätäpoistumistiet.

### **Teknologiset ratkaisut**

Asiakastietojen käsittelyssä käytetään Valviran hyväksymää Hilikka-asiakastietojärjestelmää, joka vastaa käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa. Henkilöstö perehdytetään tietojärjestelmien turvalliseen käyttöön. Jokaisella työntekijällä on käytössään omat, henkilökohtaiset tunnukset.

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty viimeksi 4/2024. Suunnitelman päivittämisestä, valvonnasta ja työntekijöiden perehdyttämisestä vastaa tietoturavastaava. Yrityksellä on lisäksi nimetty tietosuojavaltuutettu.

Jokaisella työntekijällä on käytössään oma, henkilökohtainen työtietokone ja puhelin. Työturvallisuussyistä henkilökunnalla on käytössään myös handsfreet, jotka mahdollistavat turvallisen puhelimenkäytön automatkan aikana. Työntekijöillä on myös puhelimeen ladattuna 112 mobiilisovellus, mahdollisten hätätilanteiden varalta.

Turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilö:

Minna Prokkola, puh. 044 977 3486

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Jokaisella työntekijällä on autossaan pieni ensiaputarvikelaukku. Toimitiloissa on ensiaputarvikaappi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Marja Kalinen, puh. 044 980 3378

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Yrityksessä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa perehdytyksessä salassapito- ja tietosuojasopimuksen henkilökohtaisesti ja suorittaa tietoturvan verkkokoulutuksen. Asianmukainen tiedonkulku varmistetaan yhteisillä kirjaamisohjeilla ja säännöllisellä koulutuksella. Tietosuojajäte kerätään ja hävitetään asianmukaisesti.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Yrityksellä on selkeä kirjaamisohjeistus, joka käydään läpi perehdytysprosessin aikana. Esimiehet vastaavat kirjausten laadunvalvonnasta sekä tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön, ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Saara Takalo-Kastari / sähköposti: [saara.takalo-kastari@kelepo.fi](mailto:saara.takalo-kastari@kelepo.fi) / p. 041 310 5551

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeisiin reagoidaan ja korjaavien toimenpiteiden aikataulu sekä vastuuhenkilöt määritellään. HaiPro-järjestelmästä saatujen asiakas- / työturvallisuutta vaarantavien tapahtumien läpikäyminen kuukausittain ja turvallisuutta edistävien menetelmien kehittäminen.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys                      Kempele 16.7.2024

Allekirjoitus                              Marja Kalinen

**Liite 1. OMAVALVONTASUUNNITELMAN VALVONTALIITE**

Oma-  
valvontasuunnitelma on tarkistettu 18.9.2024. Oma-  
valvonnassa ei havaittu puutteita.

Tarkistajat

Marja Kalinen

Minna Prokkola

Toimitusjohtaja

Palvelujohtaja