

OMAVALVONTASUUNNITELMA
SÄRSKILD OY



LAADITTU 2.1.2020
PÄIVITETTY 31.5.2025

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 LAADUNHALLINTA	4
4 RISKINHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	8
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	10
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
8 ASIAKASTURVALLISUUS.....	13
9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	16
10 TOIMINNAN TOTEUTUMISEN SEURANTA	17
11 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja: Särskild Oy

Nimi: Särskild Oy

Kunnan nimi: Turku

Palveluntuottajan Y-tunnus: 2999990-3

Toimintayksikön nimi: Särskild

Toimintayksikön katuosoite: Nuppulantie 11, 20320 Turku

Toimintayksikön vastaava esihenkilö ja toimitusjohtaja: Jesse Särns, p. 044 289 5191
jesse.sars@sarskild.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

1. Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut (2181)
Asiakasmäärä: 120 lapsiperhettä (ammattillinen tukihenkilötoiminta ja ryhmätoiminta)
2. Päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus (2464)
Asiakasmäärä: 14 päihde- ja mielenterveyskuntoutujaa (ammattillinen tukihenkilötoiminta)
3. Vammaisten sosiaalityön ja -ohjauksen palvelut (2285)
Asiakasmäärä: 4 vammaista (ammattillinen tukihenkilötoiminta)
4. Perhetyö (D46)
Asiakasmäärä: 40 lapsiperhettä
5. Perheoikeudelliset palvelut (2191)
Asiakasmäärä: 20 koko väestö (valvotut ja tuetut tapaamiset)
6. Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet (2131)
Asiakasmäärä: 20 lapset ja nuoret (jälkihuollon tuettu asuminen hajasijoitetusti)
7. Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen (D48)
Asiakasmäärä: 20 päihde- ja mielenterveyskuntoutujaa (hajasijoitetusti)
8. Päihdekuntoutujien tuettu asuminen (D52)
Asiakasmäärä: 20 päihde- ja mielenterveyskuntoutujaa (hajasijoitetusti)

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

- Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: 13.1.2020
- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 16.6.2020
- Alihankinnasta Ajallaan Oy:n kanssa Varsinais-Suomen hyvinvointialueen lausunto 16.3.2023
- Alihankinnasta Olifos Oy:n kanssa Varsinais-Suomen hyvinvointialueen lausunto 20.12.2023
- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös asumispalveluiden osalta 21.6.2023
- Jätetty muutosilmoitus Varsinais-Suomen Hyvinvointialueelle 30.11.2023 koskien asiakaspaikkamääriä, henkilökunnan määrää ja uutta palvelua päihde- ja mielenterveyskuntoutujien tuettua asumista (1.2.2024 lähtien)
- Muutosilmoitus Soteriin 13.12.2024. Asiakasmäärien tarkastaminen yllä esitetyn mukaiseksi. Vastuuhenkilön lisääminen asumispalveluihin.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- Ajallaan Oy – alihankintana tuotetaan sosiaalihuoltolain alaista perhetyötä, lastensuojelulain alaista tehostettua perhetyötä ja sosiaaliohjausta lapsille ja nuorille.
- Olifos Oy - alihankintana tuotetaan sosiaalihuoltolain alaista perhetyötä ja lastensuojelulain alaista tehostettua perhetyötä.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tarjota hyödyllisiä ja vaikuttavia palveluita lapsille, perheille sekä nuorille aikuisille. Toiminnan keskiössä on ammatillinen tukihenkilötyö, jonka kautta vastataan asiakkaalle yhdessä sovittuihin yksilöllisiin tavoitteisiin. Asumispalveluissa tarjotaan tuetun asumisen palvelua hajasijoitetuissa tukiasunnoissa tai asiakkaan omassa kodissa jälkihuoltonuorille sekä päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Ryhmätoiminnan kautta tuetaan asiakkaita, joille yksilötyö ei ole sopivin tukimuoto. Perhetyön kautta voidaan tukea perheen dynamiikkaa, perheen sisäistä vuorovaikutusta ja perheen itsenäistä pärjäämistä. Tuettu tapaaminen ja valvottu tapaaminen ovat palveluja, jotka mahdollistavat lapsen ja vanhemman väliset turvalliset tapaamiset lapselle sopivassa ympäristössä. Valvottu vaihto on palvelu, joka mahdollistaa lapsen siirtymisen toisen vanhemman luokse turvallisesti ja tapaamispäätöksen mukaisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen arvoihin kuuluvat yhteisöllisyys, innovatiivisuus ja aitous. Toimintaperiaatteisiimme kuuluu asiakkaan tukeminen joustavasti ja asiakasta kuunnellen. Tilaaja-asiakkaita kohtaan olemme nopeita ja ammattimaisia. Organisaationa olemme ketterä, työntekijäystävällinen ja helposti lähestyttävä.

Visionamme on tarjota laadukkaita avohuollon palveluita ammattimaisella ja rennolla otteella. Työntekijämme ovat sitoutuneet palveluidemme, oman ammattitaitonsa sekä yhteishengen kehittämiseen.

3 LAADUNHALLINTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Yrityksen toimitusjohtaja on Jesse Särs, kasvatustieteen maisteri. Tukihenkilö- ja ryhmätoiminnan yksikköä johtaa esihenkilö Rami Törmänen, sosionomi YAMK. Asumispalveluyksikköä johtaa Wilhelmiina Vuori, sosionomi AMK. Esihenkilöillä on vuosien kokemus esihenkilötyöstä ja koulutuksen sekä työkokemuksen kautta saavutettua osaamista johtamisesta ja kehittämisestä. Yrityksen johtoryhmä kokoontuu säännöllisesti kerran kuukaudessa ja käy läpi yrityksen ja sen kahden yksikön toimintaa kuluneen kauden aikana.

Esihenkilöt seuraavat, että asiakastyötä toteutetaan keskeisten lakien ja sopimusten mukaisesti. Yrityksen tuottamista palveluista on luotu prosessikuvaukset. Työskentelyn tulee olla tavoitteellista ja asiakasta osallistavaa. Asiakas otetaan mukaan palvelun kehittämiseen ja hänen toiveensa otetaan toiminnassa huomioon. Asiakkailta pyydetään toiminnasta palautetta kerran kuukaudessa koosteen kirjaamisen yhteydessä, sekä asiakaspalautteiden kautta vähintään kerran vuodessa.

Seurantapalavereja pidetään asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän/-ohjaajan kanssa 3–6 kk välein ja tarpeen mukaan vastaavaan työntekijään ollaan yhteydessä tiiviimmin asiakkaan tilanteen niin vaatiessa. Työskentelyn laatua esihenkilöt seuraavat kirjausten, koosteiden, tiimipalaverien, kehityskeskustelujen ja saatujen asiakaspalautteiden pohjalta. Mahdollisten laatupoikkeamien ilmetessä ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin.

4 RISKINHALLINTA

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Toimitilan käyttösuunnitelma
- Kemikaaliluettelo
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Perehdytyskansiot
- Potilas- ja asiakasrekisterinpito ja rekisterinpidon keskeiset periaatteet
- Toimintaohjeet hätätilanteissa
- Riskinhallinnan kansio
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Kriisisuunnitelma
- Varausmissuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kirjallisesti esihenkilölleen Rami Törmänen / Wilhelmiina Vuori sekä työsuojeluvaltuutetulle Esa Lounajalle. Kaikista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä ohjeistetaan kertomaan vastuuhenkilölle viivytyksettä tavalla tai toisella, mutta asian käsittelyn, korjaamisen ja tilastoinnin vuoksi asiat pyydetään lähettämään myös kirjallisina, käyttäen Uhka- ja vaaratilanneselvityslomaketta. Työntekijän työsuhteen alkaessa työntekijän kanssa käydään perehdytyksessä läpi yrityksen perehdytyskansio, perehdytyskortti, omavalvontasuunnitelma, sekä kriisi- ja varautumissuunnitelma ja käydään läpi toimintaohjeet kriisitilanteen sattuessa.

Toiminnan kannalta keskeiset riskit

Toiminnan kannalta keskeiset riskit on tunnistettu ja ne on käsitelty kattavasti yrityksen Kriisisuunnitelmassa. Kriisisuunnitelmassa on käsitelty seuraavat tapahtumat: Läheltä piti-tilanne, uhkaava asiakas, väkivaltatilanne, vakava onnettomuus, asiakkaan kuolema, työntekijän vakava sairastuminen tai kuolema, asiakkaan itsemurhan uhka, asiakkaan itsemurha, asiakkaan lähiomaisen kuolema, suuronnettomuus ja tietoturvaloukkaus. Työntekijät merkkäävät kalenteriinsa suunnitellut tapaamisajankohdat, jotta esihenkilöillä on tieto siitä, ketä asiakasta työntekijä on tapaamassa.

Mikäli työntekijällä herää epäily asiakkaan arvaamattomasta käyttäytymisestä tapaamisella, tavataan asiakasta tarpeen mukaan työparin kanssa uhka- ja vaaratilanteen välttämiseksi ja riskien minimoimiseksi tai hälytetään asiakkaalle apua hätäkeskuksen kautta, mikäli asiakasta ei ole turvallista tavata. Mikäli tapaamisella syntyy hätätilanne, on työntekijä yhteydessä hätäkeskukseen,

esihenkilöön sekä asiakkaan lähiomaisiin tarpeen mukaan. Asiasta tiedotetaan asiakkaan asioista vastaavaa työntekijää mahdollisimman pian.

Yrityksen varautumissuunnitelmassa käydään läpi tarkemmin häiriötilanteisiin varautumista Särskild Oy:ssä, kriittisiä toimintoja ja riskejä, johtamisjärjestelmää ja jatkuvuudenhallintaa, yhteistä valmiussuunnittelua ja Särskildin roolia toimialan palveluketjussa. Vakavan häiriötilanteen sattuessa tehdään Särskild Oy:llä tarkempi kyseiseen häiriötilanteeseen liittyvä toimintasuunnitelma. Isommista yhteistapaamisissa ja retkistä täytetään ennen retkeä turvallisuussuunnitelma, jossa käydään läpi retken mahdolliset riskit ja nimetään turvallisuudesta vastaava henkilö.

Särskild Oy:llä on erillinen ohjeistus koronapandemiaan liittyen, mitä sovelletaan myös mahdollisissa muissa pandemiatilanteissa. Yrityksellä on varastossa kertakäyttömaskeja ja desinfiointiaineita mahdollisten epidemiatilanteiden varalle. Yrityksen toimitiloissa tapahtuvien tapaamisten jälkeen työntekijät siistivät tilan ja koko toimistotila siivotaan kerran viikossa. Siivoaminen hoidetaan pääasiassa kertakäyttölinoin, sillä toimitiloissa ei ole pesukonetta tai siivouskäyttöön tarkoitettua vesipistettä.

Riskien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Haittatapahtumat käsitellään kiireellisesti asianosaisten kesken ja käydään läpi työntekijäpalaverissa kaikkien työntekijöiden kanssa, mikäli tarpeen. Kunkin asian käsittelystä ja sen pohjalta sovitusta toimenpiteistä kirjataan lomakkeelle Uhka- ja vaaratilanneselvitys ja ohjeistuksia päivitetään tarpeen mukaan. Tarvittaessa tilannetta voidaan käsitellä työnohjauksessa tai työpsykologin tapaamisilla.

Työntekijän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus työntekijän tietoon tulleista lastensuojelun tarpeessa olevista lapsista lastensuojeluviranomaisille. Kiireellisessä tapauksessa työntekijä ottaa välittömästi yhteyttä alaikäisen asiakkaan ollessa kyseessä sosiaalipäivystykseen. Varsinais-Suomen sosiaalipäivystyksen asiakaspuhelinnumero: 02 262 6003 (24/7). Hätätilanteissa soitetaan 112.

Työntekijän tulee tehdä täysi-ikäisten henkilöiden osalta tarpeen tullen huoli-ilmoitus, kun henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Kiireellisessä tapauksessa otetaan välittömästi yhteyttä sosiaalipäivystykseen. Hätätilanteessa soitetaan 112.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Laatupoikkeamat tai epäkohdat ilmoitetaan tietojärjestelmä Nappulasta löytyvällä lomakkeella vastuuhenkilölle ja koko käsittelyprosessi korjausehdotuksineen ja seurantasuunnitelmineen kirjataan riskinhallinnan kansioon. Mikäli ilmoitus johtaa muutoksiin toiminnassa tai ohjeistuksissa, kirjataan kansioon muutoksen aikataulu ja vastuuhenkilö sekä seuranta-aikataulu. Seurannan perusteella tehtävät muutokset kirjataan 4 kuukauden välein julkaistavaan toiminnan seurantakirjeeseen, joka julkaistaan Särskild Oy:n nettisivuilla.

29 §Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä

asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli ilmoitettua epäkohtaa, laatupoikkeamaa tai riskiä ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle. Valvontaviranomainen voi antaa palveluntuottajalle hallinnollista ohjausta, kehotuksen tai määräyksen puutteiden korjaamisesta tai epäkohtien poistamisesta. Määräystä annettaessa on asetettava määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottaja on tiedottanut henkilöstöään ilmoitusvelvollisuudesta ja sen toteuttamiseen liittyvistä asioista yrityksen palaverissa keväällä 2024.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Henkilökunnalle tiedotetaan ensisijaista sähköistä viestintäkanavaa käyttäen (Nappula) tai kiireellisissä tapauksissa puhelimitse soittamalla. Yhteistyötahoille tiedotetaan tarpeen mukaan puhelimitse tai sähköpostilla.

Yrityksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta, sekä näiden suunnitelmista vastaa:

Jesse Särs p.044 289 5191, jesse.sars@sarskild.fi

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yrityksen toimitusjohtaja Jesse Särs, asumispalveluyksikön esihenkilö Wilhelmiina Vuori, sekä tukihenkilö- ja ryhmätoiminnan yksikön esihenkilö Rami Törmänen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Jesse Särs, p.044 289 5191, jesse.sars@sarskild.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään 4 kuukauden välein tai tarpeen mukaan useammin. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yrityksen verkkosivuilla www.sarskild.fi, sekä yrityksen toimistotiloissa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaalitoimi/perhepalvelut/perheoikeudelliset palvelut arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja he tilaavat tarvittaessa Särskild Oy:n palveluita vastatakseen lapsen, perheen tai aikuisen asiakkaan haasteisiin.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Särskild Oy:n työntekijä kirjaa perheen ja asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän/sosiaalihoajaan kanssa aloitus- ja seurantapalavereissa sovitut työskentelyn tavoitteet ja suunnittelee työskentelyn sillä tavalla, että se tukee tavoitteiden saavuttamista. Työskentelyn alussa työntekijä kirjaa asiakkaan kanssa yhdessä palvelusuunnitelmaan/toteuttamissuunnitelmaan miten tavoitteisiin käytännössä pyritään vastaamaan. Palvelu-/toteuttamissuunnitelma toimitetaan asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle/sosiaalihoajalle. Tuetun asumisen palvelun osalta toteuttamissuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein ja asiakkaan kanssa täytetään myös toimintakykymittari, jossa arvioidaan asiakkaan eri arjen osa-alueita, sekä asetetaan välitavoitteet tulevalle puolelle vuodelle. Esihenkilöt seuraavat ja tukevat tavoitteellisen työskentelyn toteutumista ja osallistuvat tarvittaessa aloituspalaveriin sekä seurantapalaveriin.

Valvotuissa vaihdoissa, valvotuissa tapaamisissa ja tuetuissa tapaamisissa toteutetaan työskentelyn alussa alkukeskustelu, jossa tarkistetaan tapaamiskäytännöt ja käydään läpi valvonnan syy sekä tarkistetaan tehty palvelupäätös.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Työntekijä on aina mukana työskentelyn tavoitteista sovittaessa ja kirjaa tavoitteet raportointijärjestelmään, sekä työskentelyn alussa palvelusuunnitelmaan/toteuttamissuunnitelmaan. Tavoitteiden mukaista työskentelyä arvioidaan koosteen täytön yhteydessä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Avohuollon tukitoimena tarjottavat palvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia. Särskildin palveluissa huomioidaan asiakkaan toiveet, eikä asiakkaita pakoteta mihinkään aktiviteettiin tai keskustelun aiheisiin. Työskentely on luottamuksellista ja työntekijöitä sitoo salassapitovelvollisuus. Asiakkaita kannustetaan määrittelemään työskentelylle tavoitteita ja toivomaan työskentelylle sisältöä. Asiakkaita otetaan mukaan palveluiden kehittämiseen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Särskild Oy:n toiminnassa on nollatoleranssi niin asiakkaiden kuin työntekijöiden epäasialliselle kohtelulle. Aloituspalaverissa/alkukeskustelussa asiakkaille annetaan yrityksen toimitusjohtajan yhteystiedot ja kehoitetaan ilmoittamaan, mikäli palvelu ei ole asiallista. Kaikesta tietoon tulleesta epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan välittömästi vastuuhenkilölle ja asiakkaita ohjeistetaan ilmoittamaan epäasiallisesta kohtelusta myös palvelun tilaajalle ja/tai sosiaaliamiehelle. Työntekijöitä ohjeistetaan ilmoittamaan epäasiallisesta kohtelusta työsuojeluvaltuutetulle.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Perheelle tarjotaan mahdollisuus tulla keskustelemaan asiasta ko. työntekijän ja vastuuhenkilön kanssa. Myös palvelun tilaaja voidaan kutsua paikalle. Asiakkaille kerrotaan miten ja kenelle häiritsevä tapahtumasta voi tehdä kantelun.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Otamme mahdollisuuksien mukaan asiakkaita mukaan suunnittelemaan ja kehittämään palveluitamme. Kerromme asiakkaillemme mistä omavalvontasuunnitelmamme löytää ja otamme siihen mielellämme vastaan palautetta. Keräämme asiakkailtamme säännöllisesti palautetta koosteiden kirjoittamisen yhteydessä sekä asiakaspalautekyselyillä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta on kerätty yleensä kuukauden välein, koosteen kirjaamisen yhteydessä, jossa kuullaan lasten ja huoltajien tai aikuisten asiakkaiden arvioita asiakkaan tilanteesta ja työskentelystä. Seurantapalaverissa lapsi ja huoltajat tai aikuinen asiakas arvioivat työskentelyn vaikutuksia ja esittävät toiveen työskentelyn jatkosta. Asiakasperheillä on mahdollisuus antaa palautetta suoraan työntekijöille asiakastapaamisilla ja puhelimitse. Saatuja asiakaspalautteita on tuotu palvelun tilaajan tietoon ja niiden perusteella on kehitetty toimintaa.

Sähköinen asiakaspalautekysely lähetetään asiakasperheille ja palvelun tilaajille vähintään kerran vuodessa (viimeiset kyselyt 2020, 2021, 2022, 2023 ja kevät ja syksy 2024).

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Muokkaamme asiakaspalautteiden perusteella toimintaamme vastaamaan paremmin tilaajan ja asiakasperheiden odotuksia. Asiakaspalautteista keskustellaan työntekijöiden palaverissa ja niiden perusteella valitaan kehittämiskohteita.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan joko yksikön vastuushenkilölle:

Särskild Oy:n toimitusjohtaja Jesse Sär, puh. 044-289 5191, jesse.sars@sarskild.fi

tai

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle:

Soile Merilä, sosiaalityön johtaja

Muistutukset toimitetaan kirjaamoon joko

sähköpostitse: kirjaamo@varha.fi

tai postitse: Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo

PL 52, 20521 Turku

Muistutuksen voi tehdä joko Varsinais-Suomen hyvinvointialueen nettisivuilla olevalla lomakkeella tai se voi olla vapaamuotoinen teksti, josta käy ilmi, että kyseessä on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin perustuva muistutus. Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta. Kerro tarkasti tapahtumasta, milloin ja missä se tapahtui. Kerro selkeästi, mihin olet tyytymätön saamassasi palvelussa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen palveluun tai kohteluun.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain tai varhaiskasvatuslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten voit itse toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan toimivaltaan ei sisälly Kelan etuuksiin, työttömyysturvaan, eläkkeisiin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.

Sosiaaliasiavastaavatoimintaa ohjaa laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)

Sosiaaliasiavastaavat neuvovat asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia etukäteen sosiaaliasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Oman alueesi sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot saat Varsinais-Suomen hyvinvointialueen puhelinvaihteesta ja ne löytyvät kootusti myös hyvinvointialueen verkkosivulta.

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot

Varha

Käyntiosoite
Aurakatu 8
20100 TURKU

Postiosoite

Sosiaaliasiavastaava, Varha, PL 52
20521 TURKU

Puhelin: 02 313 2399
Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Aukioloajat

Puhelinaika
maanantai–perjantai
10.00–12.00, 13.00–15.00

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset, kantelu- ja muut päätökset käsitellään välittömästi ja tarvittaessa muutetaan omaa toimintaa ja henkilökunnan ohjeistuksia, jotta epäkohdat eivät pääse toistumaan. Prosessi on tärkeää tehdä yhteistyössä henkilökunnan kanssa, pitäen yhteyttä palvelun tilaajaan, valvoviin viranomaisiin, asianomaisiin asiakkaisiin ja huolehtia riittävästä tiedottamisesta. Prosessin kaikki vaiheet kirjataan ylös.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
7 päivää.

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Työskentelyllä tuetaan asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Tapaamiset ovat yleensä toiminnallisia ja useimpien asiakkaiden kanssa harrastetaan liikuntaa tai muita mielekkäitä vapaa-ajan aktiviteetteja, ja keskustellaan terveellisistä elämäntavoista. Asiakas otetaan mukaan suunnittelemaan tapaamisten sisältöä ja aktiviteetteja heti työskentelyn alussa palvelusuunnitelman, alkukeskustelun tai toteuttamissuunnitelman täytön yhteydessä. Työskentelysuhteesta tulee usein

läheinen ja luottamuksellinen, jolloin asiakas voi halutessaan keskustella mieltään kuormittavista asioista ohjaajansa kanssa. Sosiaalista toimintakykyä harjoitellaan tarvittaessa ryhmätoiminnan tai yhteistapaamisten avulla.

Asumispalveluissa tuetaan lisäksi asiakkaan elämänhallinnan ja itsenäisen asumisen taitojen karttumisessa. Työskentely suunnitellaan vastaamaan asiakkaan tarpeita, ja nuorta muun muassa tuetaan virastoasioinneissa, opiskelu- ja työelämään liittyvissä asioissa, harjoitellaan itsenäiseen asumiseen liittyviä taitoja ja autetaan nuorta oman taloutensa suunnittelussa. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujia ohjataan sopiviin palveluihin.

Valvotuissa vaihdoissa, valvotuissa tapaamisissa ja tuetuissa tapaamisissa mahdollistetaan lapsen ja vanhemman väliset turvalliset siirtymät tai tapaamiset lapselle sopivassa ympäristössä. Tuetuissa ja valvotuissa tapaamisissa tuetaan lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta, sekä opastetaan vanhempaa käytännön asioissa ja lapsen hoidossa tarpeen mukaan.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Tapaamiset ovat toiminnallisia ja niillä harrastetaan halukkaiden kanssa monipuolisesti erilaista liikuntaa ja luontoaktiviteetteja. Työntekijät voivat tehdä asiakkaiden kanssa lajikokeiluja ja auttaa uuden harrastuksen löytämisessä sekä tukea olemassa olevan harrastuksen jatkumista. Teemme yhteistyötä liikuntaseurojen ja harrastetilojen kanssa voidaksemme tarjota asiakkaillemme monipuolisia harrastusmahdollisuuksia.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Työntekijä seuraa tavoitteiden toteutumista tapaamisilla ja dokumentoi havaintonsa raportointijärjestelmään. Koosteissa arvioidaan asiakkaan kuntoutumista tai vointia sekä työskentelyn sopivuutta asiakkaalle, kuunnellen asiakkaan mahdollisia huoltajia. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien toimintakykyä voidaan arvioida toimintakykymittarin avulla.

Valvotuista vaihdoista, tuetuista ja valvotuista tapaamisista kirjataan perustietojen lisäksi kuvaus tapaamisen sujumisesta ja lapsen ja vanhemman välisestä vuorovaikutuksesta, huomionarvoiset keskustelunaiheet sekä muut mahdolliset huomiot tapaamisen kulusta.

Ravitsemus

Miten yksikön omaavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Tapaamiset ovat pääasiassa lyhyitä, jolloin niihin ei yleensä sisälly ruokailua. Liikuntaa harrastettaessa työntekijä seuraa, että lapsi tai nuori on saanut ennen aktiviteettia välipalaa ja että asiakkaalla on mahdollisuus juoda. Tuetun asumisen palveluissa seurataan asiakkaiden vointia ja tarvittaessa laitetaan yhdessä ruokaa ja keskustellaan ravinnon merkityksestä. Yrityksen toimistotiloissa on keittiö, joka mahdollistaa ruuanlaiton tapaamisella.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Työskentely on pääasiassa yksilötyötä. Työntekijät opastavat tarvittaessa asiakkaita hygienian huomioon ottamisessa. Yrityksen toimitiloissa on siivous järjestetty asiaan kuuluvalla, terveysviranomaisen opastamalla tavalla.

Terveysten- ja sairaanhoito

Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Työskentelyn luonne huomioiden kohta ei koske toimintaamme muuta kuin mahdollisen kiireellisen sairaanhoidon ja kuolemantapauksen osalta. Näiden osalta Särskild Oy:llä on erillinen Kriisisuunnitelma.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Työskentelymme ei ole terveydenhoidollista, mutta huomioimme työskentelyssä mahdolliset pitkäaikaissairaudet ja tarvittaessa hankimme niistä lisäkoulutusta.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikkömme ei tarjoa terveydenhuollollisia palveluita, eikä yksikössä säilytetä lääkkeitä. Työntekijä vastaa toiminnan turvallisuudesta ja mahdollisissa tapaturmissa hoitaa vanhempien kanssa sopien pieniä vammoja itse tai vie asiakkaan päivystykseen tai muuhun asianmukaiseen hoitoon. Tuetun asumisen palveluissa asiakkaita ohjataan ja opastetaan julkisen terveydenhuollon käyttöön.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Asiakasperheen, asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa sovitaan missä määrin ja millä elämän alueilla työntekijä on asiakkaan tukena. Tarvittaessa työntekijä osallistuu esimerkiksi psykiatrian tai koulun palaveriin ja voi luvan kanssa pitää yhteyttä psykiatrian tai koulun henkilökuntaan. Tuetun asumisen palveluissa sovitaan asiakaskohtaisesti missä määrin muihin ammattilaisiin ollaan yhteydessä.

Alihankintana tuotetut palvelut

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Ajallaan Oy:n ja Olifos Oy:n kanssa on tehty laaja alihankintasopimus, jonka Varsinais-Suomen hyvinvointialue on hyväksynyt. Toimintaan liittyvät dokumentit ja yrityksen toimintatavat sekä käytännöt on käyty yritysten kanssa läpi ennen yhteistyön aloittamista. Valvomme Ajallaan Oy:n ja Olifos Oy:n työskentelyä seuraamalla asiakastapaamisten raportointeja, kuukausittain tehtäviä koosteita, sekä palvelusuunnitelmia. Ajallaan Oy:n ja Olifos Oy:n työntekijät hyväksytetään Särskild Oy:llä ennen heidän tarjoamistaan hyvinvointialueen tarjoamiin työskentelyihin ja hyvinvointialue tekee lopullisen päätöksen työskentelyiden aloituksesta ja työntekijöiden hyväksymisestä.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Pelastus-, sosiaali- ja terveysturvalliset ovat tehneet toiminnan käynnistyessä toimintaa ja tiloja koskevan tarkastuksen ja antaneet ohjeistuksia erilaisten dokumenttien laadintaan ja turvallisuusvälineiden hankintaan. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma on päivitetty toukokuussa 2023. Turvallisuusnäkökulmat huomioidaan kaikessa asiakastyössä ja riskeihin varaudutaan ennalta. Korkeamman riskin aktiviteetteihin ja matkoihin laaditaan turvallisuussuunnitelma, jossa

arvioidaan erilaisia riskejä ja uhkia sekä niiden todennäköisyyksiä. Lisäksi kartoitetaan etukäteen avunsaanti ja tärkeimmät yhteystiedot.

Vältämme liian suuren riskin aktiviteetteja ja huomioimme asiakkaiden yksilölliset ominaisuudet ja riskitekijät päättäessämme osallistumisesta. Vaara- ja uhkatilanteista raportoidaan yrityksen ohjeistuksen mukaisesti ja tilanteet käydään läpi ensin ilmoituksen tehneen työntekijä ja sen jälkeen kaikkien työntekijöiden kanssa palaverissa. Näin työntekijöitä perehdytetään jatkuvasti huomioimaan riskit ja suunnittelemaan ohjelman turvallisemmaksi. Asiakaskuntamme huomioiden on erityisen tärkeää, että riskialttiissa toiminnoissa ohjeistus on selkeää ja osaavaa, tilanteisiin valmistaudutaan ennakolta keskustelemalla asiakkaan kanssa ja että mahdolliset turvallisuus- ja toimintavälineet ovat laadukkaita ja hyvässä toimintakunnossa.

Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä suoritetaan esihenkilön johdolla vaaratapahtuman tutkinta, joka dokumentoidaan tietoturvallisuus huomioiden. Vakava vaaratapahtuma voi olla esimerkiksi äkillinen odottamaton kuolema, tai vakava vammautuminen tai kun haitta on johtanut sairaalahoidon aloittamiseen. Vaaratapahtuman tutkintaa ja sen seurauksena aloitettavia mahdollisia muutostoimia seurataan johtoryhmän kokouksissa. Tarvittaessa rinnalla voi kulkea poliisitutkinta tai toimintaa valvovien viranomaisten tutkinnat. palveluntuottajan oman tutkinnan tavoitteena on toiminnan kehittäminen ja viranomaistutkintojen tukeminen. Tutkinnan laajuus valitaan sen vakavuuden mukaan, mutta sen tulee aina sisältää yksityiskohtaisen selvityksen tapahtumien kulusta, tapahtuma-analyysin, toimenpidesuosituksien ja suunnitelman niiden toteuttamisesta (vastuuhenkilöt ja aikataulut) sekä selkeän dokumentaation tutkinnan toteuttamisesta ja tarvittavan viestinnän tapahtumasta oppimisen varmistamiseksi.

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmään kuuluvat toimitusjohtaja Jesse Särns sekä esihenkilöt Wilhelmiina Vuori ja Rami Törmänen. Tästä ryhmästä valitaan tapauskohtaisesti henkilöt yksittäisten tapahtumien tutkintaan.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yrityksellä on toukokuusta 2025 alkaen viisi kokopäiväistä työntekijää ja muut työskentelevät tuntityöntekijöinä oman työnsä ohessa ammatillisena tukihenkilönä, tuetun asumisen ohjaajana tai perhetyöntekijänä. Henkilökuntaa on aina riittävä määrä, sillä työntekijöillä on rajattu määrä tuettavia lapsia, perheitä tai aikuisia. Asumispalveluissa työskentelyyn on nimetty aina työpari. Muissa palveluissa työntekijöille on nimetty sijainen lomien ja poissaolojen varalle. Tällä hetkellä kokoaikaisina työntekijöinä työskentelee kasvatustieteen maisteri, kolme sosionomi AMK ja yksi sosionomi YAMK. Tuntityöntekijöinä toimii kahdeksan työntekijää, jotka ovat koulutukseltaan sosionomi AMK (4), sosionomi YAMK, kasvatustieteiden kandidaatti, toimintaterapeutti AMK (2). Lisäksi yrityksellä on reservissä (ei vielä palkkasuhteessa olevia) ammattihenkilöitä, jotka ovat tarpeen mukaan valmiita työskentelemään ammatillisena tukihenkilönä. Tuntityöntekijät saavat päättää oman työaikansa tuntiresurssin puitteissa, sopien tapaamisten ajankohdan asiakasperheen kanssa. Yritys ei hyödynnä toiminnassaan opiskelijoita.

Särskild Oy:llä on alihankintakumppanuuden kautta käytössään perheterapeuttista osaamista ja perhetyön ammattilaisia.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yksikössä ei käytetä ulkopuolisia sijaisia. Muut työntekijät voivat tarvittaessa sijaistaa esimerkiksi sairaslomalla olevaa työntekijää. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty sijaistava työntekijä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yritys on rekrytoinut työntekijöitä sillä tavalla, että työntekijöitä on tarpeen mukaan saatavilla. Voimavarojen tarve on työskentelyssä selkeä, sillä sosiaaliohjauksen palveluissa asiakkaalle on nimetty yksi työntekijä, asumispalveluissa ja perhetyöskentelyssä asiakkaalle on nimetty vähintään kaksi työntekijää. Työvoiman saatavuus on ollut hyvä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työntekijöiltä edellytetään sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen tutkintoa (mieluiten korkeakoulututkinto) ja kahden vuoden työkokemusta alalta. Hakijoilta odotamme hyviä elämänhallinnan taitoja, nuhteetonta taustaa ja asiakasta arvostavaa sekä ammattimaista työtettä. Yksikössä tarkastetaan aina henkilöstön ammattioikeudet JulkiTerhikistä/Suosikista työsuhteen alkaessa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työnhakijoilta odotetaan työelämässä osoitettua ammattitaitoa työskennellä erilaisten asiakasperheiden kanssa. Uudet työntekijät näyttävät ajantasaisen rikosrekisteriotteen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdyttäminen on yrityksen toimitusjohtajan, yksikön esihenkilön, henkilöstövastaavan ja palvelukoordinaattorin vastuulla. Perehdytyksessä käytetään perehdytyskorttia, perehdytyskansiota ja omavalvontasuunnitelmaa. Esihenkilö käy omavalvontasuunnitelman läpi jokaisen työntekijän kanssa perehdytysvaiheessa ja tarvittaessa uudelleen kehityskeskustelussa. Esihenkilöt vastaavat siitä, että työntekijät tuntevat omavalvontasuunnitelman sisällön. Mahdollisimman moni työntekijä otetaan mukaan kehittämään ja päivittämään omavalvontasuunnitelmaa ja perehdytyskansiota.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta)?

Ilmoitus epäkohdista tehdään Uhka- ja vaaratilanneselvitys-lomakkeella ja käsittely on sama kuin muussa riskinhallinnassa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Kehityskeskusteluissa kartoitetaan työntekijöiden toiveita ja tarpeita liittyen täydennyskoulutuksiin. Myös tilaajien esittämät toiveet työntekijöille ohjaavat koulutusvalintoja. Täydennyskoulutusta järjestetään 2 päivää vuodessa ja yritys tukee työntekijöiden lisäkouluttautumista tapauskohtaisesti rahallisesti ja/tai tarjoamalla mahdollisuutta opiskella työajalla.

Miten seurataan henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta työskentelyn aikana?

Henkilöstön työskentelyn asianmukaisuutta seurataan saatujen asiakaspalautteiden kautta, tiimipalavereissa ja kehityskeskusteluissa. Esihenkilöt lukevat kaikki päivittäiskirjaukset ja koosteet. Esihenkilöt puuttuvat tarvittaessa havaitsemiinsa epäkohtiin ja pitävät työntekijän kanssa kehityskeskustelun epäkohdan korjaamiseksi vaadittavien toimenpiteiden käsittelemiseksi ja selvittämiseksi.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yrityksen toiminta on ns. kotiin vietävää, jota toteutetaan asiakkaiden kodeissa, harrastepaikoissa, julkisissa tiloissa ja lapsen luontaisessa toimintaympäristössä. Asumispalveluissa osa toiminnasta toteutetaan yrityksen tukiasunnoissa, joita sijaitsee hajasijoitetusti Turussa, Kaarinassa, Raisiossa ja Nousiaisissa.

Yrityksellä on toimitilat, joissa voi pitää ajoittain yksilötapaamisia, pienryhmien kokoontumisia, sekä valvottuja vaihtoja, valvottuja tapaamisia ja tuettuja tapaamisia. Tiloissa on asiakaskäytössä 2 huonetta, iso oleskelutila, keittiö, kylpyhuone ja varastotila. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus hyödyntää tilaa varaustilanteen mukaan. Tiloissa on huomioitu erityisesti mahdollisuus monenlaiseen tekemiseen, viihtyisyys ja asiakasturvallisuus. Toimitilat ovat vuokrattu yrityksen käyttöön ja mahdollisista tilaan liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan isännöitsijälle niiden korjaamiseksi. Yrityksellä on pitkäaikainen vuokrasopimus metsäpalstasta, jossa voidaan pitää tukitapaamisia ja järjestää erilaista toimintaa.

Toiminnassa hyödynnettävät välineet

Yrityksellä on käytössään kattava valikoima erilaisia harrastevälineitä, joita huolletaan säännöllisesti. Asiakkaiden tulee noudattaa työntekijöiden antamia turvallisuusohjeita ja käyttää toiminnassa sovittuja suojavälineitä.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Terveysviranomaisen ohjeistuksen mukaisesti. Työntekijät siistivät tilan käytön jälkeen ja koko toimisto siivotaan kerran viikossa. Siivoaminen hoidetaan pääasiassa kertakäyttöliinoin, sillä toimitiloissa ei ole pesukonetta tai siivouskäyttöön tarkoitettua vesipistettä.

Käytettävät pesuaineet on listattu kemikaaliluettelossa.

Koronaepidemian ajalle toimistolla oli kirjattuna erillinen siivousohjeistus ja työntekijät käyttivät tapaamisilla kertakäyttömaskeja ja huolehtivat käsihygieniasta.

Teknologiset ratkaisut

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Yksikön käytössä ei ole turvalaitteita. Apua voi tarvittaessa hälyttää työpuhelimella.

9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Tietosuoja-asiat käydään läpi perehdytyksessä ja kaikki työntekijät allekirjoittavat kattavan salassapitosopimuksen. Kaikki työntekijät ovat koulutettuja ammattilaisia, joille asiakkaiden tietoturvakysymykset ovat entuudestaan tuttuja. Vastuuhenkilö seuraa asiakkaiden tietoturvan lainmukaista toteutumista yksikön kaikessa toiminnassa ja vastaa siitä, että tietojen käsittelyä varten on olemassa luotettava järjestelmä ja että asiakkailta on lupa tietojen käsittelyyn.

Asiakastietojen kirjaamisessa noudatetaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 ja kirjaukset toteutetaan hyvinvointialueelta saatujen ohjeistusten mukaisesti. Kirjaamiseen käytetään Nappula-järjestelmää, joka on Valviran tietojärjestelmärekisterissä. Työntekijät käyvät läpi kirjaamisohjeet perehdytyksessä ja esihenkilöt seuraavat kirjaamisen toteutumista annettujen ohjeiden mukaisesti. Kuukausittain toimitettavat koosteet oikoluetaan esihenkilöiden toimesta ja tapaamisten raporttimerkinnot ovat sisällytetty koosteisiin. Koosteet toimitetaan asiakkaan asioista vastaavalla sosiaalityöntekijälle/-ohjaajalle kuukausittain salatulla sähköpostilla. Lisäksi työskentelyn alkaessa asiakkaiden kanssa täytetään palvelusuunnitelma /

toteuttamissuunnitelma, jossa käydään muun muassa läpi työskentelyn tavoitteet, tapaamiskäytänteet ja asiakkaan toiveet työskentelyn suhteen.

Asiakkaita kannustetaan osallistamaan kirjaamiseen ja tapaamisten raportit voidaan sanella yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden kanssa käydään läpi mitä tapaamisista kirjataan ja koosteet voidaan tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa.

Työntekijöillä on tietojärjestelmässä pääsy niiden asiakkaiden tietoihin, joiden kanssa he työskentelevät. Työskentelyn päättyessä asiakasraportit toimitetaan paperisena Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti arkistoon, jonka jälkeen asiakastiedot ja -merkinnät poistetaan tietojärjestelmästä. Muille hyvinvointialueille raportit toimitetaan sähköisesti salatulla sähköpostilla, jonka jälkeen asiakastiedot ja -merkinnät poistetaan tietojärjestelmästä. Samat toimet koskevat myös alihankintana tuotettuja palveluita.

Mikäli havaitsemme, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on poikkeamia, ilmoitamme asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle ilmoitamme siitä Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontavirastolle.

Olemme saaneet useimmilta hyvinvointialueelta tietosuojaohteet sopimuksen yhteydessä. Yrityksen tietoturvasuunnitelmaa on ohjannut vuonna 2023 tehty tietoturvasuunnitelma, joka kirjoitettiin kokonaan uusiksi 29.5.2025. Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaa tietosuojavastaava ja sen toteuttamisesta johtoryhmän jäsenet.

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

Vastuuhenkilö perehdyttää ja seuraa tietoturvan toteutumista ja tilaa tarvittaessa täydennyskoulutusta. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvän perehdytyksen käytännöt kirjataan yrityksen tietoturvasuunnitelmaan, jonka on laatinut tietosuojavastaava Jesse Särs.

Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tietosuojaseloste on nähtävillä yksikön kotisivuilla osoitteessa www.sarskild.fi. Henkilötietojen käsittelyyn pyydetään kirjallinen lupa huoltajalta työskentelyn alkaessa ja asiakasperheille kerrotaan suullisesti ja kirjallisesti henkilötietojen käsittelyn periaatteista. Kirjallinen lupa skannataan tietojärjestelmä Nappulaan, minkä jälkeen kirjallinen lomake hävitetään asianmukaisesti silppuamalla.

Asiakastietojen käsittelystä vastaava johtaja

Jesse Särs p.044 289 5191, jesse.sars@sarskild.fi

Tietosuojavastaava

Jesse Särs p.044 289 5191, jesse.sars@sarskild.fi

10 TOIMINNAN TOTEUTUMISEN SEURANTA

Mikäli yrityksen toiminnassa havaitaan epäkohtia tai puutteita, ne kirjataan tietojärjestelmä Nappulasta löytyvälle lomakkeelle ja koko käsittelyprosessi korjausehdotuksineen ja seurantasuunnitelmineen kirjataan riskinhallinnan kansioon. Mikäli ilmoitus johtaa muutoksiin

toiminnassa tai ohjeistuksissa, kirjataan kansioon muutoksen aikataulu ja vastuuhenkilö sekä seuranta-aikataulu. Seurannan perusteella tehtävät muutokset kirjataan 4 kuukauden välein julkaistavaan toiminnan seurantakirjeeseen, joka julkaistaan Särskild Oy:n nettisivuilla.

11 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yrityksen kehittämispäivässä 15.7.2021 sovittu mukaisesti yrityksessä on kirjoitettu syksyn 2021 aikana tarkemmin auki kaikki asiakasprosessit, työntekijöiden toimenkuvat ja yrityksen sisäinen vastuunjako. Dokumentteja päivitettiin keväällä 2022.

Yrityksen kehittämispäivässä keväällä 2023 sovittu ammatillisen tukihenkilötyön prosessin tarkastelusta ja päivittämisestä, sekä tuetun asumisen palveluiden prosessin kehittämisestä uuden palvelun myötä.

Yrityksen kehittämispäivissä syksyllä 2023 sovittu yrityksen sisäisestä vastuunjaosta, minkä seurauksena yritykseen muodostettiin kaksi eri yksikköä: asumispalveluyksikkö sekä tukihenkilö- ja ryhmätoiminnan yksikkö.

Yrityksen johtoryhmän kehittämispäivässä keväällä 2024 sovittu uuden palvelun Erityisjoukot® -palvelut kehittämisestä ja palvelun tuottamisesta lokakuusta 2024 alkaen.

12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun palveluntuottajan toiminnassa tai sen toimintaympäristössä tapahtuu merkittäviä omavalvontaan vaikuttavia muutoksia, kuitenkin vähintään 4 kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys
31.5.2025 Turussa

Allekirjoitus

Jesse Särs
Toimitusjohtaja
Särskild Oy