

**LEHMUSKOLO OY**

SOS UP<sup>®</sup> -avopalvelut

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2022

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

- 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
- 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET
- 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO - RISKIENHALLINTA
- 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN
- 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
- 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA
- 7 ASIAKASTURVALLISUUS
- 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN
- 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA
- 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Lehmuskolo Oy

Y-tunnus 1733473-6

Kunta

Kunnan nimi Pori

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi SOS UP® -avopalvelut

Katuosoite Vanhakoivistontie 12

Postinumero 28360 Postitoimipaikka Pori

Sijaintikunta yhteystietoineen Pori

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun avohuollon ja sosiaalihuollon mukaiset palvelut

Esihenkilö Sanna Salonen

Puhelin 040 176 4445 Sähköposti sanna.salonen@lehmuskolo.fi

### **Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.4.2021 (päätös toimintaan tehdyistä muutoksista). Alkuperäinen päätös 1.1.2012.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Seksuaaliterapia / Laura Nylund

Y-tunnus: 3098711-7

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä  Ei

SOS UP® -avopalvelut vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Ostopalvelujen palveluntuottajalta on tarkastettu asianmukaiset luvat ja todistukset ennen töiden aloittamista. Lisäksi palveluntuottaja on perehdytetty yksikön omavalvontasuunnitelmaan perehdytysprosessin mukaisesti.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

SOS UP® -avopalvelujen toiminnassa korostuu ennakointi ja nopea reagointi toiminta-alueella sekä koko yhteiskunnassa esiin tuleviin sosiaalialan palvelutarpeisiin. Toiminta-ajatuksena on tuottaa lastensuojelun avopalveluja sekä sosiaalihuollon mukaisia palveluja ja lisäksi kehittää niiden rinnalle ja niitä täydentämään uusia palveluja asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden nopeasti, mutta kuitenkin laadukkaasti ja tutkitusti vaikuttaviin menetelmiin perustuen. Palveluja tuotetaan niin kunnille, yrityksille kuin yksityishenkilöillekin. Avopalvelutyössä korostuu ennaltaehkäisevä työote ja työskentelyssä tullaan painottamaan osaamista yhä enemmän systemiseen työskentelyyn pohjautuen. Palvelu on suunniteltavissa palvelutilaajan tarpeiden mukaiseksi. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä, kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti.

Toimintaamme ohjaavista laeista päällimmäisinä ovat:

sosiaalihuoltolaki

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

lastensuojelulaki

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Lehmuskolon ja SOS UP® -avopalvelujen toimintaa ohjaavat arvot ovat turvallisuus, osaaminen ja usko tulevaisuuteen. Sitoudumme tarjoamaan turvalliset aikuiset ja kasvuympäristön asiakkaillemme sekä turvallisen työpaikan ja työympäristön

työntekijöillemme. Osaamisemme perustana ovat sydän ja pää. Kehitämme osaamis-  
tamme vastaamaan asiakkaidemme yksilöllisiin ja muuttuviin tarpeisiin. Ammatilli-  
seen osaamiseen kuuluu myös yhdenvertainen, arvostava ja kunnioittava kohtaami-  
nen, jossa asiakkaan osallisuutta edistetään. Osaamisen kehittäminen tehdään suun-  
nitelmallisesti. Uskomme asiakkaidemme mahdollisuuksiin löytää oma paikka yhteis-  
kunnassa. Uskomme, että jokaisessa ihmisessä on voimavaroja, joiden avulla voi saa-  
vuttaa omannäköisen hyvän elämän.

Toimintaperiaatteena on tuottaa palveluja yksilöllisesti, pääosin asiakkaiden ja perhei-  
den omassa elinympäristössä. Työskentely rakentuu yksilökohtaiseen suunnitteluun ja  
arviointiin sekä asiakkaan/perheen ja työntekijän väliseen vuorovaikutussuhteeseen.  
Yksi tärkeimpiä periaatteita toiminnassamme on työntekijöiden pysyvyys ja sitoutu-  
minen työskentelemään kunkin asiakkaan/asiakasperheen kanssa alusta loppuun asti.  
Yhteistyöllä tavoitellaan lapsen ja nuoren kasvun ja kehityksen eheytyä ja vanhem-  
muuden vahvistumista. Työskentelyssä käytetään hyväksi henkilökunnan monipuo-  
lista erityisosaamista ja asiakasohjaus onkin SOS UP® -avopalveluissa työn vaikutta-  
vuuden kannalta merkittävässä roolissa.

**Missio:** Kuljemme yhdessä asiakkaan vierellä tukien ja ohjaten kohti tasapainoista ar-  
kea.

**Visio:** Lehmuskolon visio on, että tukemme jälkeen asiakkaamme pärjäävät elämäs-  
sään.

### **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

#### **RISKIENHALLINTA**

SOS UP® -avopalvelujen esihenkilö on nimettynä Lehmuskolon työsuojelutoimikun-  
taan ja toimii yksikön turvallisuusvastaavana. Työsuojelutoimikunta kokoontuu kolme  
kertaa vuodessa. Toiminta on järjestelmällistä ja toimikunta kerää tietoa haittatapahtu-  
mista käyden ne tapaamisissaan läpi. Toimikunnan tehtävänä on ohjeistaa, miten  
haittatapahtumilta voidaan jatkossa välttyä. Henkilöstön omakokouksissa on varattu  
aikaa yksikön työsuojelutoimikunnan työsuojelullisista asioista keskustelemiseen.

Yksikköön on laadittu pelastussuunnitelma sekä varautumissuunnitelma yksikössä  
tunnistettujen mahdollisten riskien pohjalta.

SOS UP® -avopalvelujen toimitilat on tarkastettu Satakunnan pelastuslaitoksen toi-  
mesta 11.2.2021. Porin ympäristö ja terveysturvallisuuden yksiköstä on tehty toimitilojen  
tarkastus ja annettu lausunto 1.3.2021.

#### **Riskien tunnistaminen**

Yksikössä tehdään riskikartoitus/-arviointi kaksi kertaa vuodessa, keväisin ja syksyi-  
sin, yhteistyössä yksikön esihenkilön (turvallisuusvastaavan) ja henkilökunnan  
kanssa. Esiin tulleet riskit käsitellään ja niihin reagoidaan työsuojelutoimikunnan

palaverissa. Akuutit riskit käsitellään välittömästi yksikön esihenkilön ja Lehmuskolon johtoryhmän kanssa. SOS UP® -avopalvelujen esihenkilö on vastuussa omavalvonnan ohjeistamisesta ja toteutumisesta sekä toiminnan turvallisuuden varmistamisesta.

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit suullisesti tai täyttämällä reklamaatio- tai poikkeama-/läheltä piti- lomakkeen. Lomakkeita tulostettuna yksikön toimistotiloissa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Yksikön henkilökunta osallistuu kerran viikossa viikkotiimeihin ja kerran kuukaudessa omakokouksiin, joissa läpikäydään mahdolliset haitta- ja vaaratapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet. Lisäksi viikkotiimeissä ja omakokouksissa käsitellään ja sovitaan henkilöstöä osallistamalla uusista toimintakäytännöistä, jotka turvaavat yksikön toimintaa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Mahdolliset korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhdessä SOS UP® -avopalvelujen esihenkilön, työntekijöiden ja Lehmuskolon johtoryhmän kanssa. Tapauskohtaisesti korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun otetaan mukaan yhteistyötahoja.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Tehdyistä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan koko henkilökuntaa ja mikäli toimenpiteet ovat sellaisia, jotka koskevat SOS UP® -avopalvelujen asiakkaita, tiedotetaan myös heitä tehdyistä toimenpiteistä tai uusista käytännöistä tai toimintaohjeista. Lisäksi varmistetaan, että tieto tavoittaa jokaisen ja päivitetään tarvittaessa toimintaohjeet.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

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

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet yksikön esihenkilö sekä yksikön työntekijät.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Sanna Salonen

040 176 4445

sanna.salonen@lehmuskolo.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustaululla SOS UP® -avopalvelujen tiloissa sekä osoitteessa [www.sosup.fi](http://www.sosup.fi).

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Perheiden kanssa tapaamiset toteutetaan pääasiassa asiakkaan kotona, jolloin arviointia pystytään tekemään havainnoimalla asiakasta hänen omassa elinympäristössään. Arvioinnin tukena voidaan käyttää asiakkaan mahdollisten muiden tukiverkoston näkemyksiä perheen tilanteesta. Perheiden kanssa työskentelyssä huomioidaan jokainen perheenjäsen paitsi omana yksilönään ja selvitetään kunkin perheenjäsenen rooli perheessä sekä suhteet muihin perheenjäseniin. Yksikön henkilökuntaa on koulutettu perheen voimavarojen, vahvuuksien ja vaikeuksien arviointimenetelmään. Lisäksi käytössä on eri osa-alueita kartoittavat toimintakykymittarit sekä vaikuttavuusmittari, joita käytetään myös ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa arvioinnin tukena.

Asiakkaat osallistuvat asiakassuunnitelmapalavereihin, joissa yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa laaditaan työskentelyn tavoitteet asiakassuunnitelmaa varten. Sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman lisäksi asiakkaan kanssa työskentelevä työntekijä laatii työskentelylle toteuttamissuunnitelman. Työskentelyn tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti väliarviointipalaverissa, joissa asiakas voi itse tuoda esiin mielipiteensä ja näkemyksensä tavoitteiden toteutumisesta sekä toiveensa mahdollisesta jatkotyöskentelystä ja sen sisällöstä.

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

SOS UP® -avopalveluissa asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ottamalla asiakas mukaan työskentelyn suunnitteluun ja sekä kuuntelemalla asiakkaan toiveita työskentelyn toteuttamisessa. Asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä ja yhdenvertaisena, ottaen huomioon esimerkiksi heidän kulttuuritaustansa. Lasten toiveita kuullaan ikä- ja kehitystaso huomioiden.

Työtä tehdään usein asiakkaan kotona. Joskus asiakas saattaa kieltäytyä työskentelystä, jolloin työntekijä ei voi väkisin mennä asiakkaan kotiin. Mikäli työskentelystä kieltäytyminen pitkittyy ja siitä herää työntekijälle huoli, on työntekijä yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään. Virka-ajan ulkopuolella, akuuteissa tilanteissa otetaan yhteys sosiaalipäivystykseen. Palvelun tarvetta ja jatkoa arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Jo henkilökunnan perehdytysvaiheessa puhutaan yrityksen arvoista ja lapsen kohtelusta sekä asenteesta. Mikäli epäasiallista kohtelua kuitenkin havaitaan, työntekijä ja esihenkilö käyvät asiasta viipymättä keskustelua käytöksen muuttamiseksi. Tarvittaessa keskustelussa on mukana yrityksen hallinnon edustaja. Asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa keskustellaan ja selvitetään asia viipymättä asiakasta kohdanneen häiritsevän tai vaaratilanteen jälkeen.

Mahdolliset reklamaatiot henkilöstön toiminnasta osoitetaan yksikön esihenkilölle. Esihenkilö käsittelee reklamaatiot kyseisen työntekijän kanssa. Mikäli yksikön esihenkilö katsoo, että valitus vaatii muitakin toimenpiteitä kuin esimiehen ja työntekijän välistä keskustelua esim. muistutusta tai varoitusta, asia käsitellään hallinnon henkilökunnan läsnä ollessa. Reklamaatiot käsitellään myös johtoryhmässä.

Asiakas voi ottaa palveluun liittyvissä epäkohdissa yhteyttä myös sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintoviraston (AVI) ylitarkastajaan, mikäli kokee, ettei henkilökunnalle asiasta kertominen ja yksikön esimiehen sekä hallinnon puuttuminen asiaan ole riittävä.

Asiakas ja hänen läheisensä voivat ottaa myös yhteyttä Porin kaupungin sosiaali- ja perhepalveluiden johtajaan tai aluehallintoviraston ylitarkastajaan, mikäli kokee, ettei asian käsittely yksikön sekä hallinnon kanssa asiaan ole riittävä.

Porin kaupunki / sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja:

Mari Levonen, mari.levonen@porinperusturva.fi

p. 044 701 6102

Aluehallintoviraston ylitarkastaja:

Tiina Ronkamo, tiina.ronkamo@avi.fi

p. 040 6722286 / 0295 018 130

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisenä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja



toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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

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

Asiakas ja omaiset voivat antaa palautetta suoraan henkilökunnalle. Kaikki palaute kirjataan. Vuosittain sekä asiakassuhteen päättymisen yhteydessä toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely asiakkaalle, hänen vanhemmilleen ja sosiaalityöntekijöilleen. Palautteet käydään läpi sekä yksikkö- että yritystasolla.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Yrityksen johtotiimi analysoi vuosittain asiakaspalautteen ja tekee kehityssuunnitelman sen pohjalta. Asiakaspalautteet, kuin myös reklamaatiot, käydään läpi yksikön omakokouksessa, jossa on paikalla yksikön koko henkilökunta. Kokouksissa on mahdollista sopia uusista toimintakäytännöistä, mikäli asiakaspalaute ja reklamaatiot antavat siihen aihetta. Asiakaspalaute on toiminnan kehittämisen kannalta hyvin tärkeää ja otamme mielellämme vastaan niin hyvää kuin rakentavaakin palautetta.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta tarkentaa asiakkaan kohtelua ja lain mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun ilman syrjintää, ihmisarvon loukkaamattomuuteen sekä siihen, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on myös otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielihyvä, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Suurin osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalle informoidaan hänen oikeudestaan tehdä muistutus yksikön esihenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

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

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset osoitetaan ensisijaisesti yksikön esihenkilölle. Nämä käsitellään aina työryhmän kanssa yksikön omakokouksissa sekä johtoryhmän kanssa. Yhdessä sovitaan toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi.

Muistutuksen vastaanottaja yksikössä:

Yksikön esihenkilö Sanna Salonen  
[sanna.salonen@lehmuskolo.fi](mailto:sanna.salonen@lehmuskolo.fi)

Muistutukset käsitellään kahden viikon kuluessa.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Jari Mäkinen

p. 044 707 9132

Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila

[jari.makinen@satshp.fi](mailto:jari.makinen@satshp.fi)

Tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakasta. Neuvonta liittyy asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Asiat voivat liittyä kunnan tuottamiin sosiaalipalveluihin tai kunnan ostamiin yksityisiin sosiaalipalveluihin.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Itse maksavat asiakkaat saavat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä kuluttajaneuvonnasta.

Kuluttajaneuvonta p. 029 553 6901

Oikeusasiamiehen yhteystiedot:

Oikeusasiamiehen www-sivut: [www.oikeusasiamies.fi/lapset](http://www.oikeusasiamies.fi/lapset)

Postiosoite:

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

[oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toiminnan tavoitteena on apua tarvitsevan lapsen, nuoren ja hänen perheensä psyykkisten ja sosiaalisten ongelmien toteaminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, sekä niiden hoitaminen asiakkaan omassa ympäristössä, tiiviissä yhteistyössä lapsen/nuoren, hänen perheensä sekä yhteistyöverkkojen kanssa, tehden kokonaisvaltaista hoito- ja kasvatustyötä, ohjaavalla ja voimavarakeskeisellä työotteella.

Työskentely pohjautuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa yhteistyössä laadittuun tavoitteelliseen asiakassuunnitelmaan sekä työskentelyn toteuttamissuunnitelmaan.

Työntekijät ohjaavat asiakasta liikkumaan ja harrastamaan hyvinvointinsa tukemiseksi. Tarvittaessa asiakkaan kanssa ulkoillaan ja harrastetaan yhdessä, mikäli tämä katsotaan asiakkaan tuen tarpeiden kannalta hyödylliseksi toiminnaksi.

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti päivittäisessä työssä sekä väliarvioinneissa yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä kanssa. Asiakassuunnitelman väliarvio toteutetaan noin 3-6 kuukauden välein ja tarvittaessa useammin, jos asiakkaan voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia.

## **Ravitsemus**

Yksikössä ei järjestetä asiakkaille ruokailua. Työntekijät ohjaavat tuen tarpeen mukaan asiakkaita terveelliseen elämäntapaan ja ruokailutottumuksiin.

## **Hygieniäkäytännöt**

Hyvän hygieniatason ylläpitäminen on tärkeää yksikön kaiken toiminnan näkökulmasta. Hyvällä hygienialla estetään infektioiden leviämistä asiakkaisiin sekä työyhteisön jäseniin. Käsihygieniasta huolehditaan ennen asiakastapaamisia. Asiakkaan kotiin mentäessä pestään kädet mahdollisuuksien mukaan ja tarvittaessa käytetään käsidesiä. Kasvomaskoja käytetään voimassa olevien suositusten mukaisesti. SOS UP® -avopalvelujen työntekijöiltä on voimassa olevat, vaaditut rokotukset.

SOS UP® -avopalvelujen toimitilat siivotaan viikoittain. Poikkeusoloissa siivousta tehostetaan. Henkilökunnan pyykinhuoltoa ei ole.

Työntekijät ohjaavat asiakkaita yksilöllisen asiakassuunnitelman tavoitteiden mukaisesti siivouksen, jäte- ja pyykinhuollon ja hygieniäkäytäntöjen toteuttamisessa asiakkaiden kotona.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

SOS UP® -avopalveluissa ei järjestä asiakkaille terveyden- ja sairaanhoitopalveluja, vaan asiakas vastaa itse omasta sairaanhoidostaan ja käyttää oman kunnan palveluita. Terveyskeskukseen ollaan yhteydessä tarvittaessa, kun on kyse sairastapauksista, pitkäaikaissairaiden tai muuten tarvitaan terveydenhuollon palveluita.

Äkillisessä sairastapauksessa yhteydenottopaikka riippuu tilanteen laadusta ja kellonajasta. Päivisin otetaan yhteys asiakkaan lähimpään terveyskeskukseen tai sen mentyä kiinni Satakunnan alueella Porin keskussairaalan ensiapuun. Erittäin akuuteissa tilanteissa soitetaan hätänumeroon.

## **Lääkehoito**

SOS UP -avopalveluissa ei suoriteta lääkehoitoa. Asiakasta tuetaan ja ohjataan oman lääkityksensä hoitamisessa tarpeen mukaan, keskustelemalla.

## **Monialainen yhteistyö**

Työskentelyä toteutetaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa yhteistyössä laaditun asiakassuunnitelman sekä työskentelyn toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Suunnitelmaan on eritelty asiakkaan verkostot ja palvelunantajat, joiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan suostumuksella. Asiakkaan sosiaalityöntekijälle lähetetään

kuukausittain kirjalliset raportit, joista ilmenee kaikki asiakkaan sekä verkostojen kanssa tehty yhteistyö sekä mahdollinen yhteydenpito. Asiakkaan sosiaalityöntekijään pidetään yhteyttä tiiviimmin myös puhelimitse, etenkin siinä vaiheessa, kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asiakkaan tulee aina olla tietoinen eri toimijoiden tekemästä yhteistyöstä häntä koskevissa asioissa.

Työskentelyn tavoitteiden toteutumista seurataan noin 3-6 kuukauden välein järjestävissä asiakassuunnitelman väliarvioinneissa, joihin osallistuvat tarvittaessa useampiakin eri toimijoita asiakkaan tukiverkostosta.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Toiminnasta on tehty terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Porin ympäristö ja terveysturvallisuuden yksiköstä on tehty toimitilojen tarkastus ja annettu lausunto 1.3.2021. SOS UP® -avopalvelujen toimitilat on tarkastettu Satakunnan pelastuslaitoksen toimesta 11.2.2021.

SOS UP® -avopalvelujen toimitiloissa asiakastapaamisissa työntekijöillä on käytössään vartijankutsupainikkeet.

Asiakasturvallisuuden parantamista kehitetään ottamalla huomioon henkilöstövoimavarat, työaikajärjestelyt sekä uusien työntekijöiden ja mahdollisten sijaisten perehdyttäminen huolellisesti. Asiakasturvallisuutta parannetaan myös kouluttamalla henkilökuntaa suunnitelmallisesti. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa yksikön esihenkilölle tai viranomaiselle, mikäli he havaitsevat asiakasturvallisuudessa puutteita, jolloin asiaan pystytään reagoimaan välittömästi.

### **Henkilöstö**

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

SOS UP -avopalveluissa työskentelee vakituisessa työsuhteessa perhetyön johtaja (sosionomi AMK) sekä kolme perheohjaajaa (2 x lähihoitaja, 1 x sosionomi AMK).

Tuntityönä työskentelee kuusi perheohjaajaa. Tuntityöntekijät koulutukseltaan lähihoitajia (2) ja sosionomeja (3) sekä psykoterapeutti / pari- ja perheterapeutti (1).

SOS UP® -avopalveluissa pyritään järjestämään asiakastapaamiset siten, että ulkopuolisia sijaisia ei juurikaan tarvitsisi käyttää. Lyhyempien lomien ja sairauslomien aikana työntekijä järjestee tapaamiset siten, että sopimuksen mukaiset tapaamiset voidaan totuttaa ennen ja jälkeen loman. Pidempien lomien aikana sijaisuudet hoidetaan yksikön omalla työntekijällä, mahdollisuuksien ja asiakkaan suostumuksen mukaan. Tutustuminen asiakkaaseen aloitetaan ennen vastuutyöntekijän poissaolojaksoa, vastuutyöntekijän ollessa vielä mukana tapaamisissa. Vastuutyöntekijä perehdyttää häntä sijaistavan työntekijän.

Asiakkaan suostumuksella voidaan käyttää myös ulkopuolista sijaista. Sijaiset perehdytään perehdytysohjelman mukaisesti.

Henkilöstön määrä arvioidaan suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen yhteistyössä palvelun tilaajan kanssa. Yksikön esihenkilö yhdessä henkilöstö- ja palvelujohtajan kanssa vastaa siitä, että henkilökuntaa on riittävästi ja että henkilöstön koulutustaso sekä ammattitaidot mahdollistavat laadukkaan palvelun antamisen.

Yrityksen johtotiimille on laadittu vuosikello, johon on tasaisesti asetettu yksikön esihenkilölle kuuluvat työllistävämät hallinnon tehtävät. Nämä suunnitellaan siten, että yksikön esihenkilölle on varattu päiviä, jolloin hän ei osallistu asiakastyöhön. Vastavasti aikaa varataan aina tarvittaessa myös muihin esihenkilön työtehtäviin kuten kehityskeskusteluihin ja viikoittain järjestettäviin tiimipalavereihin. Akuuteissa tilanteissa lähiesihenkilö on työntekijöiden tavoitettavissa puhelimitse arkipäivisin ja tarvittaessa varataan keskusteluaikaa tilanteen kiireellisyys huomioiden.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Lehmuskolo toimii työnantajana siten että valintaperusteet avoimna oleviin tehtäviin eivät aseta sukupuolia eriarvoiseen asemaan toisiinsa nähden. Lehmuskololle on tärkeää olla vetovoimainen työnantaja. Avoimista tehtävistä julkistetuissa työpaikkailmoittelussa keskitytään siihen, että tehtävään haetaan henkilöä, kannustamatta naisia hakeutumaan miesvaltaisiin tehtäviin tai miehiä hakeutumaan naisvaltaisiin tehtäviin. Itse työhönottohaastattelussa hakijalle voidaan yksityisyyttä kunnioittaen esittää asianmukaisesti kysymyksiä hänen terveydentilastaan, siinä määrin, kun se työn turvallisesti sekä terveellisesti suorittamiseksi katsotaan tarpeelliseksi. Jos henkilö kokee tulleensa syrjityksi työhönotto tilanteessa tai muuten on työnantajan pyyntöä vastaan annettava kirjallinen selvitys menettelyn perusteista. Hakeneista koulutuksellisesti soveltuvat kutsutaan työhaastatteluun ja haastattelussa on läsnä vähintään lähiesimies ja henkilöstöjohtaja. Haastattelussa käydään läpi työn haasteet, kerrotaan rehellisesti työn kuormittavuudesta ja vaikeista tilanteista ja kasvatuslinjoista. Mahdollisen tulevan työntekijän koulutustausta tarkistetaan yksikön esihenkilön toimesta, hänen suosituksensa tarkistetaan ja selvitetään taustat uudesta työntekijästä. Haastattelutilanteessa käydään osaamiskeskustelua läpi ja selvitetään ammatillisuuden tasoa. Rekrytointi on osa strategista henkilöstöjohtamista. Ensimmäinen strateginen ratkaisu on se, millaista työvoimaa SOS UP® -avopalveluihin hankitaan. Mietitään, onko osaaminen parhaiten hankittavissa ulkopuolelta vai tuleeko sen sijaita omassa organisaatiossa. Jokainen avoin rekrytointitilanne antaa mahdollisuuden tarkastella osaamistarvettaan. Automaattinen avoimen tehtävän täyttäminen entisiin tehtäväkuvauksin ja pätevyysvaatimuksin ei ole aina tarkoituksenmukaista.

Tavoitteena on, että Lehmuskolon ytimen muodostaa koulutettu, motivoitunut ja innostunut sisäistä yrittäjyyttä omaava henkilökunta, joka saa toteuttaa omia erityisosaamisalueitaan lasten parhaaksi.

Lehmuskolossa työntekijältä vaaditaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon koulutus, mielellään opisto- tai amk -tasoinen tutkinto. Henkilöstörakenteessa otetaan erityisesti huomioon sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Jokaiselta uudelta työntekijältä rikosrekisteriote pyydetään rekrytointivaiheessa. Yksikön esihenkilö ylläpitää koulutusrekisteriä ja seuraa sitä säännöllisesti. Hän myös tarkistaa työntekijöiden koulutukset rekrytointivaiheessa. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset (272/2005) määrittävät henkilöstöä. Vain ne työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus voivat toimia sellaisissa työtehtävissä mitkä vaativat kelpoisuutta. Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan työsuhteen alkamissa, näitä todistuksia ovat koulutodistukset ja työtodistukset.

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

Työntekijöiden osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä työtehtäviin ja oma-valvonnan toteuttamiseen sekä säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Uusien työntekijöiden perehdytyksen ohella perehdytetään myös pitkään työstä poissaolleet työntekijät. Yksiköiden esihenkilö vastaa perehdytyksen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Perehdyttäminen on osa laadunhallintatyötä, jolla varmennetaan henkilöstön osaaminen ja ammattitaito eri tilanteissa. Perehdytyksen avulla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja.

Lehmuskolossa on kaikille työntekijöille järjestetty samat mahdollisuudet hakeutua koulutukseen ja taattu tasa-arvoinen ammatillinen kehittyminen. Johto laatii yrityksen visioiden, strategioiden, osaamisprofiilien ja kehityskeskusteluiden perusteella vuosittain henkilöstön koulutusohjelmat. Näin varmistetaan koulutuksen vaikuttavuus ja hyödynnettävyys tulevaisuudessa toiminnallisissa haasteissa. Henkilöstön osaamisen kehittämistä tuetaan kolme kertaa vuodessa toteutettavilla kehittämispäivillä ja yksiköiden suunnittelupäivillä, 3-4 viikon välein toteutettavilla työnohjauksilla ja tarvittaessa yksilötyönohjauksilla sekä organisaation yhteisillä, työryhmien yhteisillä tai yksilöllisillä koulutustapahtumilla. Osaamisen kehittämistä tuetaan ulkoisella ja sisäisellä konsultaatiolla. Henkilöstöllä on mahdollisuus suunnitelman mukaiseen ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja erikoistumisopintoihin. Työnantajan kanssa on mahdollista neuvotella opiskeluiden kustannusten jakamisesta. Kehittämistoimenpiteitä ja resursseja ja niiden käyttämistä koordinoi ja niistä vastaa palvelujohtaja yhteistyössä johtoryhmän kanssa.

Henkilöstön kehittäminen on strategia- ja arvolähtöistä. Siinä tarvittavat henkilöstön kehittämismäärärahat ja ajallinen resursointi huomioidaan toiminta- ja taloussuunnitelmissa. Nämä tehdään koko organisaatiolle sekä yksikkökohtaisesti. Vuosittain käydään yksilökohtaiset kehityskeskustelut sekä työryhmien ja organisaation kehityskeskustelut. Kehityskeskusteluissa huomioidaan strategiset painopisteet, kehittämistavoitteet ja yksilöidään yksittäisen työntekijän tavoitteet päivittäistyöhön ja työn kehittämiseen sekä osaamisen kehittämiseen. Erityistä huomiota kiinnitetään palautteen antamiseen, vahvuuksien tunnistamiseen ja ratkaisukeskeiseen henkilöstön kehittämiseen.

Henkilöstöstä laaditaan tehtäväkuvaukset ja ammattikohtaiset osaamisprofiilit. Kehityskeskustelun yhteydessä tehdään itsearviointit ja esimiesarviointit yksilön ja työryhmän osaamistasoista. Rekrytoinnin yhteydessä osaamisprofiileja hyväksikäyttäen tehdään yksilökohtainen arviointi ja valittujen henkilöiden osalta kehittämissuunnitelma. Yksilökohtaiset kehityssuunnitelmat liittyvät yksikköjen ja koko organisaation kehittämisohjelmaan. Kehittämisohjelma perustuu organisaation strategiaan, arvoihin ja kehittämistavoitteisiin.

Toiminnan joustavuuden ja itseohjautuvuuden merkityksen jatkuvasti kasvaessa korostuvat henkilöstön henkilökohtaiset ominaisuudet sekä tiedonhankintavalmiudet. Lehmuskolon liiketoimintojen kasvaessa tullaan työntekijöiltä jatkossa edellyttämään entistä enemmän omatoimisuutta, yhteistyövalmiuksia, kykyä hankkia tietoa ja omaksua uutta. Uuden tiedon hankkimisvalmiudet ja kyky omaksua uutta edellyttää Lehmuskolon henkilöstöltä jatkossa muun muassa hyvää ammatillista osaamista ja asiakassuhteen/ perheen/ nuoren hallitsemiseen liittyvää osaamista sekä tehokkuusajattelua. Kaikilta työntekijöiltä edellytetään edelleen henkilökohtaista joustavuutta ja oikeaa asennetta työhön. Joustavuus ja hyvä yhteishenki on leimallista menestyvän yrityksen toiminnassa.

Henkilöstöhallinnon näkökulmasta tarkasteltaessa ja henkilöstön hyväksynnän sekä sitoutumisen hankkimisen kannalta on tarpeellista, että suunnitelmat työstetään ensin johtotiimissä ja sitten yhteistyössä kaikkien työntekijöiden kanssa. Samalla yrityksen henkilöstölle hahmottuu nykyistä selkeämpi kokonaiskäsitys yrityksen työntekijöiltään edellyttämistä joustoista ja osaamisvaateista.

Avainhenkilöiden ja omistajien suunnitteluvalmiuksien kehittämistä tehostetaan. Tämä tarkoittaa avainhenkilökoulutusta, jossa nykyisen hyvän osaamisen osa-alueita vahvistetaan ja haetaan sen lisäksi uusia työkaluja johtamisen, henkilöstöhallinnon ja palvelutuoteprosessien tarpeisiin. Lisäksi meneillä on esimiestehtäviin liittyvä johtamiskäytäntöjen kohentaminen, talousosaamisen parantaminen, palvelutuotteiden osa-alueisiin liittyvän osaamisen syventäminen ja päivittäminen sekä toiminnallisten rutiinien kehittäminen. Henkilöstölle korostetaan enemmän ryhmätyöskentelyyn perustuvaa suunnittelua ja suunnitelmien toteutusta.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Henkilöstölle käydään perehdytyksessä läpi ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät periaatteet. Henkilökunta voi asian tuoda esille sanallisesti tai kirjallisesti, esimerkiksi Lehmuskolon yhteisellä poikkeamalomakkeella. Lomake käsitellään työryhmässä sekä tarvittaessa johtotiimissä.

Toimenpiteet tarkemmin eriteltynä luvussa 3 /riskienhallinta.

### **Toimitilat**



SOS UP® -avopalvelujen tilat sijaitsevat Porin Vanhakoivistolla, samassa tilassa Lehmuskolon hallinnollisen toimiston kanssa. Tiloissa tehty tarkastukset sekä pelastusviranomaisen että terveysuojeluviranomaisen toimesta 2/2021.

Tilat sisältävät toimistotilat ja terapiatilat, ruokailu- sekä oleskelutilat. Asiakastyö suoritetaan pääasiassa asiakkaiden omassa elinympäristössä. SOS UP® -avopalvelujen tilat ovat käytettävissä asiakastapaamisten ja asiakassuunnitelmaneuvoittelujen pitämiseen.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

SOS UP® -avopalveluissa ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita. Toimitiloissa ja työautoissa ensiaputarvikelaukut.

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

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen ja yksikössä käytössä olevan raportointijärjestelmä Nappulan käyttöön. Lisäksi yksikössä on kirjalliset ohjeistukset kirjaamiseen. SOS UP® -avopalvelujen koko henkilöstö osallistuu Lehmuskolon oman kirjaamisvalmentajan koulutukseen maaliskuun 2022 aikana.

Päivittäiskirjaaminen kuuluu työvuoron tehtäväkuvaan. Asiakastietoja sisältävään Nappulaan kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Yksikön johtaja sekä yrityksen palvelujohtaja valvovat päivittäisraportoinnin kuin myös muun kirjaamistyön laatua. Vaativampaan kirjaamistyöhön suunnitellaan tarvittaessa aikaa työntekijä työvuorolistaan.

Allekirjoittamalla työsopimuksen työntekijä sitoutuu noudattamaan sopimuksessa mainittuja tietosuojasäädöksiä sekä vaitiolovelvollisuutta.

Tietosuojaseloste on kaikkien työntekijöiden nähtävillä serverillä ja tietosuojaasiat ovat osa perehdytystä. Tarvittaessa tietosuoja-asioista järjestetään täydennyskoulutusta henkilökunnalle.

Asiakastietoja sisältävään Nappula-järjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla ja tietosuojan varmistamiseksi salasanat vaihdetaan kuukauden välein. Yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakirjat tallennetaan ja hävitetään sovitusti.

Tietoturva-asiat kuuluvat myös opiskelijoiden perehdytykseen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Roosa Koivuniemi  
p. 040 027 6222  
roosa.koivuniemi@lehmuskolo.fi



Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva se-  
loste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Kirjaamisen kehittäminen henkilöstöä lisäkouluttamalla.
- Henkilöstön kouluttaminen systemiseen työotteeseen.
- Henkilöstön työaikajärjestelyjen kehittäminen.

Palvelua kehitetään jatkuvasti henkilöstön havaintojen sekä asiakas- ja yhteistyötaho-  
jen antaman palautteen perusteella. Riskinhallinnan prosessissa (kts. luku 3) käsitel-  
lään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan  
riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Kehittämis-  
suunnitelman avulla parannetaan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

***Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava joh-  
taja.***

Paikka ja päiväys Porissa 26.10.2022

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Sanna Salonen, perhetyön johtaja