Lehmuskolo

LEHMUSKOLO OY

SOS UP® -avopalvelut

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025

Lehmuskolo

SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 4

2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 5

2.1 Palvelut 5

2.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 5

2.3 Toimintaa ohjaavat arvot 6

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISU JA SEURANTA 6

3.1 Palveluiden laadun edellytykset 6

3.2 Vastuu palveluiden laadusta 6

3.3 Omavalvonnan toimeenpano 7

3.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 7

4 Omavalvonnan riskienhallinta 7

4.1 Riskienhallinnan vastuut 7

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi 8

4.3 Riskienhallinnan keinot ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen 9

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen 9

4.5 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 9

4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 10

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 10

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja palvelun toteuttamissuunnitelma 10

5.2 Asiakkaan osallisuus ja tiedonsaantioikeus 10

5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu 11

5.4 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä 12

5.5 Asiakkaan oikeusturva 12

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 14

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 14

6.2 Liikunta 14

6.3 Ravitsemus 14

6.4 Hygieniakäytännöt 14

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito 15

6.6 Lääkehoito 15

6.7 Monialainen yhteistyö 15

7 ASIAKASTURVALLISUUS 15

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa 15

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet 16

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 16
7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta 17
7.5 Toimitilat 18
7.6 Teknologiset ratkaisut 19
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 19
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä 19
8.2 Asiakastyön kirjaaminen 20
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä 20

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Lehmuskolo Oy

Y-tunnus: 1733473-6

Yrityksen yhteystiedot: Lehmuskolo Oy Friitalantie 13 A, 28400 Ulvila

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: SOS UP® -avopalvelut

Katuosoite: Friitalantie 13 A

Postinumero: 28400 Postitoimipaikka: Ulvila

Sijaintikunta: Ulvila

Palvelumuoto: Tarjotaan ostopalveluna tukea ja ohjausta lastensuojelun avohuollon ja sosiaalihuollon mukaisten palvelujen asiakkaille sekä lastensuojelun jälkihuollon asiakkaille. Yksityishenkilöille sekä yrityksille tarjotaan terapiapalveluita ja neuropsykiatrista valmennusta.

Henkilöstö: 5 henkilöä: 1 yksikönjohtaja, 4 perheohjaajaa. Kaikki työntekijät vakituisessa työsuhteessa.

Esihenkilö: Sanna Salonen, yksikönjohtaja

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

Rekisteröintitiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Viimeisimmän rekisteröintipäätöksen ajankohta: 18.10.2024.

Alkuperäinen päätös 1.1.2012.

2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 PALVELUT

SOS UP -avopalveluissa tuotettavat palvelut:

* sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö

* lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö ja avomuotoinen perhekuntoutus

* sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille ja nuorille

* lastensuojelulain mukainen jälkihuollon ammatillinen tukihenkilötoiminta

* sosiaalihuoltolain mukainen ammatillinen tukihenkilötoiminta

* tuetut ja valvotut tapaamiset sekä valvotut vaihdot

* kriisityö ja kriisiperhetyö

* perhearvioinnit

* vanhemmuuden arvioinnit

* erotyöskentely

* neuropsykiatrinen valmennus

* eläinavusteinen neuropsykiatrinen valmennus

* ratkaisukeskeinen lyhytterapia

2.2 TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

SOS UP® -avopalvelujen toiminnassa korostuu ennakointi ja nopea reagointi toiminta-alueella sekä koko yhteiskunnassa esiin tuleviin sosiaalialan palveluntarpeisiin. 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 ostopalveluna niin hyvinvointialueille, yrityksille kuin yksityishenkilöillekin. Avopalvelutyössä korostuu ennaltaehkäisevä ja ratkaisukeskeinen työote. Lastensuojelun avohuollon palveluissa työskentely painottuu systeemiseen ja suhdeperustaiseen työotteeseen. SOS UP -avopalvelujen henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista ja terapeuttiset menetelmät näkyvät työskentelyssä vahvasti. Palvelut ovat suunniteltavissa palveluntilaajan tarpeiden mukaiseksi. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä, kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti.

Palvelut toteutetaan pääsääntöisesti kotiin vietävänä palveluna. Lehmuskolon toimitiloissa on mahdollista järjestää myös asiakastapaamisia. Valvotut ja tuetut tapaamiset järjestetään Lehmuskolon toimitiloissa tai palveluntilaajan osoittamassa paikassa.

2.3 TOIMINTAA OHJAAVAT ARVOT

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. Kehitämme osaamistamme vastaamaan asiakkaidemme yksilöllisiin ja muuttuviin tarpeisiin. Ammatilliseen osaamiseen kuuluu myös yhdenvertainen, arvostava ja kunnioittava kohtaaminen, jossa asiakkaan osallisuutta edistetään. Osaamisen kehittäminen tehdään suunnitelmallisesti. Uskomme asiakkaidemme mahdollisuuksiin löytää oma paikka yhteiskunnassa. Uskomme, että jokaisessa ihmisessä on voimavaroja, joiden avulla voi saavuttaa omannäköisen hyvän elämän.

Toimintaperiaatteena on tuottaa palveluja yksilöllisesti, pääosin asiakkaiden ja perheiden omassa elinympäristössä. Työskentely rakentuu yksilökohtaiseen suunnitteluun ja arviointiin sekä asiakkaan/perheen ja työntekijän väliseen vuorovaikutussuhteeseen. Yksi tärkeimpiä periaatteita toiminnassamme on työntekijöiden pysyvyys ja sitoutuminen työskentelemään kunkin asiakkaan/asiakasperheen kanssa alusta loppuun asti. Yhteistyöllä tavoitellaan lapsen ja nuoren kasvun ja kehityksen eheytymistä ja vanhemmuuden vahvistumista, sekä asiakkaan itsenäistä suoriutumista elämässä. Työskentelyssä käytetään hyväksi henkilökunnan monipuolista erityisosaamista ja asiakasohjaus onkin SOS UP® -avopalveluissa työn vaikuttavuuden kannalta merkittävässä roolissa.

Missio: Kuljemme yhdessä asiakkaan vierellä tukien ja ohjaten kohti tasapainoista arkea.

Visio: Lehmuskolon visio on, että tukemme jälkeen asiakkaamme pärjäävät elämässään.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISU JA SEURANTA

3.1 PALVELUIDEN LAADUN EDELLYTYKSET

Sosiaalihuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakkaiden tarpeisiin vastaavia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluiden laatua ohjaavat lainsäädäntö sekä puite- ja suorahankintasopimukset, joissa määritellään vaatimukset palvelujen tuottamiselle. Lehmuskolon omavalvontaohjelma toimii yrityksen laatujärjestelmänä ja kaiken arjessa tehtävän työn pohjana ja ohjenuorana. Ammatillinen, osaava ja yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilökunta on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Palvelun laatua mitataan ja kehitetään keräämällä palautetta säännöllisesti niin asiakkailta kuin palveluntilaajilta. Työntekijöiden velvollisuutena on tuoda esiin työssä esiin tulleita poikkeamia erillisen poikkeamalomakkeen kautta. Esiin tulleet poikkeamat käsitellään viikkotiimissä työryhmän kesken. Vakavammat poikkeamat käsitellään Lehmuskolon johtotiimissä.

3.2 VASTUU PALVELUIDEN LAADUSTA

Lehmuskolon johtoryhmä vastaa omavalvonnan linjauksista ja siihen kuuluvan riskienhallinnan toteuttamisesta. Johtoryhmä kokoontuu kahden kuukauden välein. Johtoryhmän kokouksissa käydään läpi yrityksen strategisia asioita, henkilöstöasioita ja tulevaisuuden linjauksia. Johtoryhmässä tarkastellaan omavalvontasuunnitelman linjauksia ja tehdään tarvittaessa muutoksia linjauksiin.

Lehmuskolon johtotiimi kokoontuu 2-4 viikon välein. Johtotiimiin kuuluu johtoryhmän lisäksi Lehmuskolon yksiköiden johtajat ja hallinnon assistentti. Johtoryhmä tiedottaa johtotiimiä omavalvontasuunnitelman linjauksista. Johtotiimissä arvioidaan omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuutta ja tarpeita tehdä muutoksia omavalvontajärjestelmään.

Yksikön omavalvontasuunnitelman laatiminen ja valvonta on yksikön johtajan vastuulla. Yksikön johtaja huolehtii, että omavalvontasuunnitelma on ajantasainen ja huolehtii omavalvontasuunnitelman päivityksestä. Yksikön johtaja tekee tarvittavia muutoksia omavalvontasuunnitelmaan yhdessä yksikön työryhmän kanssa tiimipalavereissa. Yksikön tiimipalaverit ovat kerran viikossa.

Lehmuskolon työntekijöiden on oltava perehtyneitä työyksikkönsä omavalvontaan sekä asiakkaiden kanssa tehtävän työn laatukriteereihin ja työtä ohjaaviin arvoihin, säädöksiin ja olennaisiin lakeihin. Yksikön henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön johtajalle, mikäli hän havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan laadukkaan asiakastyön toteutumisessa tai asiakasturvallisuutta tai työturvallisuutta uhkaavan tekijän. Tiimipalavereissa käsitellään palautteet, mahdolliset poikkeamat, johtotiimin muistio ja työn linjaukset, asiakastilanteet ja työn laadun ja tavoitteiden varmistaminen sekä päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaa. Tiimipalaverista tehdään muistio, joka on luettavissa Lehmuskolon serveriltä.

3.3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Omavalvonnan seurantaa toteutetaan viikoittaisissa tiimipalavereissa. Omavalvonnan suunnitteluun ja päivittämiseen osallistuu koko yksikön henkilökunta, yksikön johtajan johdolla. Omavalvontasuunnitelmaa ja toimintaohjeita päivitetään tiimipalavereissa, jos toimintatavat vaativat asiakasturvallisuuden ja laadun kannalta muutoksia. Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä otetaan huomioon asiakkailta, heidän läheisiltään, sekä palveluntilaajalta tulleet palautteet. Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan arjen työssä päivittäin ja omavalvontasuunnitelman läpikäyminen kuuluu Lehmuskolon perehdytysprosessiin heti työsuhteen alussa

3.4 JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön tiloissa sekä Lehmuskolon internetsivuilla. Asiakkaita tiedotetaan omavalvontasuunnitelmasta ja sen sijainnista.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään 4 kertaa vuodessa. Yksikön johtaja toimittaa päivitetyn omavalvontasuunnitelman Lehmuskolon hallinnon assistentille, joka lataa päivitetyn omavalvontasuunnitelman Lehmuskolon internetsivuille, josta suunnitelma on julkisesti nähtävillä.

4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 RISKIENHALLINNAN VASTUUT

Lehmuskolon johtoryhmä ja yksikön johtaja ovat vastuussa omavalvonnan tiedottamisesta ja toteuttamisesta sekä toiminnan turvallisuuden varmistamisesta. Yksikön johtaja perehdyttää henkilöstön omavalvonnan periaatteisiin ja käytäntöön ottamiseen. Yksikön johtaja päivittää ja arvioi omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta yhdessä yksikön työryhmän kanssa. Yksikön johtajan vastuulla on tiedottaa jokaiselle työryhmän jäsenelle laissa

asetetusta velvollisuudesta ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä.

Kaikista vaara- ja uhkatilanteista sekä laatupoikkeamista tiedotetaan lisäksi tarpeen mukaan palveluntilaajaa, jonka kanssa sovitaan tarvittavista toimenpiteistä turvallisuusnäkökulma huomioiden.

4.2 RISKIEN TUNNISTAMINEN JA RAPORTOINTI

Riskienhallinta perustuu riskien tunnistamiseen, arviointiin ja ennakointiin. Riskienhallinnassa huomioidaan sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvallisuus. Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suullisesti tai täyttämällä reklamaatio- tai poikkeama-/läheltä piti- lomakkeen. Lomakkeita tulostettuna yksikön toimistotiloissa sekä tulostettavissa Lehmuskolon yhteiseltä serveriltä. Akuutit riskit käsitellään välittömästi yksikön johtajan ja Lehmuskolon johtoryhmän kanssa.

Lehmuskololla on työsuojelutoiminta, joka kokoontuu kolme kertaa vuodessa. Työ-suojelukokouksissa laaditaan työhyvinvointisuunnitelma kuluvalle vuodelle ja käydään läpi esiin tulleita riskejä yksikön toiminnassa ja reagoidaan niihin laatimalla toimintamallit riskien ennaltaehkäisyyn. Havaittujen asiakas- tai työturvallisuutta vaarantavien tilanteiden ehkäisemiseksi, poistamiseksi tai lieventämiseksi sovitut toimenpiteet kirjataan, aikataulutetaan ja sovitaan niiden seurannasta. SOS UP® -avopalvelujen yksikön johtaja on vastuussa omavalvonnan ajantasaisesta ohjeistamisesta ja toteutumisesta.

SOS UP® -avopalvelujen yksikönjohtaja on nimettynä Lehmuskolon työsuojelutoimi-kuntaan ja toimii yksikön turvallisuusvastaavana. Työsuojelutoimikunnan tehtävänä on ohjeistaa, miten haittatapahtumilta voidaan jatkossa välttyä. Henkilöstön tiimipalavereissa varataan aikaa yksikön työsuojelutoimikunnan työsuojelullisista asioista keskustelemiseen.

Yksikköön on laadittu varautumissuunnitelma sekä yksilölliset ohjeet väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle yksikössä tunnistettujen mahdollisten riskien pohjalta. Suunnitelmat laadittu yhteistyössä yksikön johtajan ja työryhmän kanssa. Varautumissuunnitelmaa sekä ohjeistuksia päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin, yhdessä yksikön työryhmän kanssa.

Riskikartoitus/-arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa, keväisin ja syksyisin, yhteistyössä yksikön johtajann (turvallisuusvastaavan) ja henkilökunnan kanssa. Tarkoituksena on kartoittaa työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat vaara-, haitta- ja kuormitustekijät. Mikäli vaaroja ei voida kokonaan poistaa, arvioidaan niiden merkitys työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle ja toteutetaan toimenpiteet, joilla riski pienennetään hyväksyttävälle tasolle.

SOS UP® -avopalvelujen vanhat toimitilat Porissa Vanhakoivistontiellä on tarkastettu Satakunnan pelastuslaitoksen toimesta 11.2.2021. SOS UP® -avopalvelut muuttanut uusiin toimitiloihin Friitalantielle 1.3.2025. Satakunnan pelastuslaitoksen päivystävään palotarkastajaan oltu yhteydessä 8/2025. Palotarkastaja kertonut, että kiinteistössä tehty palotarkastukset suunnitelmien mukaan, eikä ajankohtaista tarvetta tarkastukselle nyt ole. Puhelimen yhteydellä käyty läpi SOS UP -avopalvelujen toimitilojen paloturvallisuuteen liittyvät vaatimukset, jotka olleet kunnossa. Pelastussuunnitelmaa pyydetty palotarkastajan ohjeistuksen mukaan toimitettavaksi kiinteistön isännöitsijältä. Porin ympäristö ja terveysvalvonnan yksiköstä on tehty Vanhakoivistontiellä toimitilojen tarkastus ja annettu lausunto 1.3.2021. Aluehallintoviraston ylitarkastajan kanssa keskusteltu tarkastuksen tarpeellisuudesta uusissa toimitiloissa. Todettu, että tällä hetkellä asiakastapaamisia SOS UP -avopalvelujen toimitiloissa vähäisiä, joten tarvetta tarkastukselle ei ole.

4.3 RISKIENHALLINNAN KEINOT JA ESILLE TULLEIDEN EPÄKOHTIEN KÄSITTELEMINEN

Yksikön henkilökunta osallistuu kerran viikossa viikkotiimeihin, joissa läpikäydään mahdolliset haitta- ja vaaratapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet. Lisäksi viikkotiimeissä ja tiimipalavereissa käsitellään ja sovitaan henkilöstöä osallistamalla uusista toimintakäytännöistä, jotka turvaavat yksikön toimintaa. Vakavien haitta- ja vaaratapahtumien yhteydessä henkilöstölle sekä asiakkaille mahdollistetaan jälkipuinti.

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

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. Uudet toimintaohjeet päivitetään omavalvontasuunnitelmaan ja varmistetaan, että tieto tavoittaa koko henkilöstön.

4.4 RISKIENHALLINNAN SEURANTA JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN

Riskienhallinnan osaamista varmistetaan yksikkökohtaisella perehdytysprosessilla, jonka toteutumisesta on vastuussa yksikön johtaja. Perehdytysprosessin käyvät läpi niin vakituiset ja osa-aikaiset työntekijät kuin sijaiset ja opiskelijatkin. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan säännöllisesti henkilöstön viikkotiimeissä, työsuojelutoimikunnan kokouksissa ja johtotiimin palavereissa. Uusista toimintamalleista laaditaan kirjalliset toimintaohjeet ja niistä tiedotetaan henkilöstä viikkotiimeissä sekä Lehmuskolon Intrassa ja muissa viestintäkanavissa. Uudet toimintaohjeet tallennetaan Lehmuskolon yhteiselle serverille toimintakäsikirjaan. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan ja sitä täydennetään tarvittavilla koulutuksilla.

4.5 PALVELUNTUOTTAJAN JA HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Sosiaalihuoltolain 48 §:ssä määritetään sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön ilmoitusvelvollisuudesta. Mikäli sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva henkilö tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, tulee hänen viipymättä tehdä ilmoitus toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät periaatteet käydään läpi heti työsuhteen alussa osana perehdytysprosessia. Työryhmällä on vastuu toimia yhteisten ohjeistusten mukaan sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä yksikön johtajalle. Yksikön johtajalla on velvollisuus reagoida, raportoida ja käsitellä poikkeamat ja riskitilanteet viipymättä. Yksiköissä tehdään poikkeamakaavakkeita, jotka käydään läpi kuukausittain viikkotiimeissä. Vakavat poikkeamat käsitellään johtotiimissä, ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia ja ohjeistuksia. Näistä tiedotetaan kaikille Lehmuskolon työntekijöille. Henkilökunta voi tuoda asian esille sanallisesti tai kirjallisesti, esimerkiksi Lehmuskolon yhteisellä poikkeamalomakkeella. Lomake käsitellään työryhmässä sekä tarvittaessa johtotiimissä.

4.6 VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA

Sosiaalihuollon varautuminen perustuu hyvin toimiviin normaaliolojen palveluihin, joihin nojautuu toiminnan jatkuvuus myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Yksikköön on laadittu valmius- ja jatkuvuudenhallinnan varalle varautumissuunnitelma. Suunnitelma on laadittu yhteistyössä yksikön johtajan ja työryhmän kanssa. Varautumissuunnitelmaa päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin, yhdessä yksikön työryhmän kanssa. Yksikön johtaja yhdessä Lehmuskolon johtoryhmän kanssa on vastuussa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI JA PALVELUN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA

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 tukiverkostojen näkemyksiä perheen tilanteesta. Perheiden kanssa työskentelyssä huomioidaan jokainen perheenjäsen omana yksilönään. Lisäksi selvitetään kunkin perheenjäsenen rooli perheessä sekä suhteet muihin perheenjäseniin. Yksikön henkilökuntaa on koulutettu perheen voimavarojen, vahvuuksien ja vaikeuksien arviointimenetelmään sekä systeemiseen perhetyöhön. 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. Asiakkaan kanssa työskentelevä(t) työntekijä(t) laatii asiakassuunnitelmaa täsmentävän ja täydentävän toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Toteutussuunnitelma on konkreettinen kuvaus palvelun toteuttamisesta, työmuodoista, toteuttamisen tiiviydestä ja ajankäytöstä. Toteuttamissuunnitelmassa on eritelty lapsen, vanhempien ja muiden läheisten kanssa tehtävä työ. Toteuttamissuunnitelmasta käyvät konkreettisesti ilmi palveluntuottajan lapsi- ja perhekohtaiseen palveluun osoittamat resurssit, kuten työpari, asiantuntijat, taustatiimin osallistuminen ja muut vastaavat. Toteuttamissuunnitelmasta ilmenee mitkä ovat lapsi- ja perhekohtaisen työskentelyn keskeiset yhteistyötahot sekä se, miten ja millä tiiviydellä yhteistyötä tehdään. Toteuttamissuunnitelma toimitetaan tilaajatahon vastuutyöntekijälle. Työskentelyn tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti väliarviointi-palavereissa, joissa asiakas voi itse tuoda esiin mielipiteensä ja näkemyksensä tavoitteiden toteutumisesta sekä toiveensa mahdollisesta jatkotyöskentelystä ja sen sisällöstä. Toimintasuunnitelmaa päivitetään tavoitteiden niin vaatiessa. Asiakaskohtainen toimintasuunnitelma laaditaan kaikista palveluista, lukuun ottamatta valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja.

5.2 ASIAKKAAN OSALLISUUS JA TIEDONSAANTIOIKEUS

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 eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Asiakastyötä dokumentoidaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa, osallistavan kirjaamisen keinoin. Asiakkaille kerrotaan heidän

tiedonsaantioikeudestaan. Asiakaskirjaukset toimitetaan kuukausittain palveluntilaajalle (asiakkaan vastuusosiaalityöntekijälle), jolta asiakasta ohjataan pyytämään kirjauksia halutessaan.

5.3 ASIAKKAAN ASIALLINEN KOHTELU

SOS UP® -avopalveluissa asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan osallistamalla 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 tai toimintarajoitteensa. 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.

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

Mahdolliset reklamaatiot henkilöstön toiminnasta osoitetaan yksikön johtajalle. Yksikön johtaja käsittelee reklamaatiot kyseisen työntekijän kanssa. Mikäli yksikön johtaja katsoo, että valitus vaatii muitakin toimenpiteitä kuin esimiehen ja työntekijän välistä keskustelua esim. muistutusta tai varoitusta, asia käsitellään johtoryhmän jäsenen 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 johtajan sekä johtoryhmän puuttuminen asiaan ole riittävä.

Asiakas ja hänen läheisensä voivat ottaa myös yhteyttä Satakunnan hyvinvointialueen vastuualuejohtajaan tai aluehallintoviraston ylitarkastajaan, mikäli kokee, ettei asian käsittely yksikön henkilöstön/yksikön johtajan sekä Lehmuskolon johtoryhmän kanssa asiaan ole riittävä.

Satakunnan hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden erityispalveluiden vastuualuejohtaja:

Mari Levonen, mari.levonen@sata.fi

p. 044 701 6102

Aluehallintoviraston ylitarkastaja:

Tiina Ronkamo, tiina.ronkamo@avi.fi

p. 040 6722286 / 0295 018 130

5.4 PALAUTTEEN KERÄÄMINEN, KÄSITTELY JA HYÖDYNTÄMINEN TOIMINNAN KEHITTÄMISESSÄ

Asiakas ja läheiset 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.

Yrityksen johtotiimi analysoi vuosittain asiakaspalautteen ja tekee kehityssuunnitelman sen pohjalta. Asiakaspalautteet, kuin myös reklamaatiot, käydään läpi yksikön viikkotiimissä, jossa on paikalla yksikön koko työryhmä. Palavereissa 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.

Toimintaa kehitetään lisäksi valvovien viranomaisten ohjauskäynneiltä saatujen palautteiden pohjalta.

5.5 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, mielipide, 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 johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset osoitetaan ensisijaisesti yksikön johtajalle. Nämä käsitellään aina työryhmän kanssa yksikön tiimipalavereissa sekä johtoryhmän kanssa. Yhdessä sovitaan toimenpiteet toiminnan kehittämiselle.

Muistutuksen vastaanottaja yksikössä:

Yksikön johtaja Sanna Salonen

sanna.salonen@lehmuskolo.fi

Muistutukset käsitellään kahden viikon kuluessa.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakasta ja tarvittaessa avustaa muistutusten ja kantelujen laatimisessa. Neuvonta ja avustus liittyvät asiakkaan asemaan ja oikeuksiin ja palvelu on asiakkaille maksutonta.

Jari Mäkinen

p. 044 707 9132

sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Oikeusasiamies

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo ja edistää laillisuutta ja perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista viranomaisten ja julkista tehtävää hoitavien yksityisten toiminnassa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun, jos olet sitä mieltä, että sinua on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin mukaan liitetään valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321 (numerosta vastaa 'eduskunta -riksdagen'). Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

Internetsivut: www.oikeusasiamies.fi

Sähköpostiosoite: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamies ,00102 Eduskunta

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse tai verkkolomakkeella.

Kuluttajaneuvonta p. 09 5110 1200

Internetsivut: www.kkv.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA

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

Työskentely pohjautuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa yhteistyössä laadittuun tavoitteelliseen asiakassuunnitelmaan.

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.

6.2 LIIKUNTA

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

6.3 RAVITSEMUS

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

6.4 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

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. Kasvomaskeja käytetään voimassa olevien suositusten mukaisesti. SOS UP® -avopalvelujen työntekijöiltä on voimassa olevat, vaaditut rokotukset.

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

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

6.5 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

SOS UP® -avopalveluissa ei järjestä asiakkaille terveyden- ja sairaanhoitopalveluja, vaan asiakas vastaa itse omasta sairaanhoidostaan ja käyttää oman kunnan palveluita. Työntekijät ohjaavat tarvittaessa asiakkaita terveyden- ja sairaanhoitopalveluiden piiriin, tarvittaessa työntekijä lähtee asiakkaan mukaan.

6.6 LÄÄKEHOITO

SOS UP -avopalveluissa ei suoriteta lääkehoitoa. Asiakasta tuetaan ja ohjataan oman lääkityksensä hoitamisessa tarpeen mukaan, keskustelemalla. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä asiakkaan terveyspuolen yhteistyötahojen kanssa.

6.7 MONIALAINEN YHTEISTYÖ

Työskentelyä toteutetaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa yhteistyössä laaditun asiakassuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan sosiaalityöntekijälle lähetetään kuukausittain kirjalliset raportit, joista ilmenee kaikki asiakkaan sekä verkostojen kanssa tehty yhteistyö sekä mahdollinen yhteydenpito. Asiakkaan sosiaalityöntekijään pidetään yhteyttä tiiviisti myös puhelimitse, etenkin siinä vaiheessa, kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

SOS UP -avopalveluissa toteutetaan runsaasti yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa ja asiakkaita ohjataan tarvittaessa palveluiden piiriin. Yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan esimerkiksi varhaiskasvatuksen, koulujen ja oppilaitosten, järjestöjen, lasten- ja nuortenpsykiatrian kanssa. Lupa yhteydenpitoon varmistetaan aina ensin asiakkaalta/asiakkaan huoltajalta. Asiakkaan tulee aina olla tietoinen eri toimijoiden tekemästä yhteistyöstä häntä koskevissa asioissa.

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 YHTEISTYÖ TURVALLISUUDESTA VASTAAVIEN VIRANOMAISTEN JA TOIMIJOIDEN KANSSA

Toiminnasta on tehty terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Yksikön toiminta muuttanut uusiin toimitiloihin 1.3.2025. Ympäristö ja terveysvalvonnan yksikköön ja Satakunnan pelastuslaitokseen ilmoitettu toimintayksikön muutosta. Palotarkastus tehty kiinteistössä suunnitelman mukaisesti ja seuraavan tarkastuksen ajankohta ilmoitetaan palotarkastajan toimesta, kun tarkastus ajankohtainen. Ympäristö- ja terveysvalvonnan yksikön tarkastuksella ei yksikön nykyisellä toiminnalla tarvetta.

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 johtajalle

tai viranomaiselle, mikäli he havaitsevat asiakasturvallisuudessa puutteita, jolloin asiaan pystytään reagoimaan välittömästi.

7.2 HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ, RAKENNE JA RIITTÄVYYS SEKÄ SIJAISTEN KÄYTÖN PERIAATTEET

SOS UP -avopalveluissa työskentelee vakituisessa työsuhteessa perhetyön johtaja (sosionomi AMK) sekä neljä perheohjaaja (1 x sosionomi (AMK) / eläinavusteinen neuropsykiatrinen valmentaja, 2 x sosionomi (AMK), 1 x lähihoitaja / neuropsykiatrinen valmentaja / ratkaisukeskeinen lyhytterapeutti.

SOS UP® -avopalveluissa pyritään järjestämään asiakastapaamiset siten, että ulkopuolisia sijaisia ei juurikaan tarvitsisi käyttää. Lyhyempien lomien ja sairauslomien aikana työntekijä järjestelee tapaamiset siten, että sopimuksen mukaiset tapaamiset voidaan toteuttaa ennen ja jälkeen loman. Pidempien lomien aikana sijaisuudet hoidetaan yksikön omalla työntekijällä, mahdollisuuksien mukaan, asiakkaan suostumuksella. 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. SOS UP -avopalveluissa käytetään ainoastaan sijaisia, joilla on lain ja puitesopimuksen mukainen kelpoisuus toimia kyseisessä tehtävässä. Yksikön johtaja tarkastaa sijaisen rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki). Sosiaali- ja terveysalan (AMK) opiskelijoita käytetään sijaisuuksissa, mikäli heillä on työtehtävän vaatima pohjakoulutus (esim. sosiaali- ja terveysalan perustutkinto).

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

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

7.3 HENKILÖSTÖN REKRYTOINNIN PERIAATTEET

Lehmuskolo toimii työnantajana siten että valintaperusteet avoinna oleviin tehtäviin eivät aseta sukupuolia eriarvoiseen asemaan toisiinsa nähden. Lehmuskololle on tärkeää olla vetovoimainen työnantaja. Avoimista tehtävistä julkistetuissa työ-paikkailmoittelussa 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 työhönottotilanteessa 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.

Rekrytointi on osa strategista henkilöstöjohtamista. Ensimmäinen strateginen ratkaisu on se, millaista työvoimaa SOS UP® -avopalveluihin hankitaan. Haastattelutilanteessa käydään osaamiskeskustelua läpi ja selvitetään ammatillisuuden tasoa. Mietitään, onko osaaminen parhaiten hankittavissa ulkopuolelta vai tuleeko sen sijaita omassa organisaatiossa. Jokainen avoin rekrytointitilanne antaa mahdollisuuden tarkastella osaamistarvettaan. Automaattinen avoimen tehtävän täyttäminen entisin 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 asiakkaiden parhaaksi.

Lehmuskolossa työntekijältä vaaditaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon koulutus, mielellään opisto- tai amk -tasoinen tutkinto. Henkilöstörakenteessa otetaan erityisesti huomioon sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Jokaiselta uudelta työntekijältä pyydetään rikosrekisteriote rekrytointivaiheessa. Yksikön johtaja 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. Yksikön johtaja tarkastaa työnhakijan rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki).

Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan työsuhteen alkaessa. Näitä todistuksia ovat koulutodistukset ja työtodistukset.

7.4 KUVAUS HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMISESTÄ JA TÄYDENNYSKOULUTUKSESTA

Työntekijöiden osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä työtehtäviin ja omavalvonnan toteuttamiseen sekä säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Uusien työntekijöiden perehdytyksen ohella perehdytetään myös pitkään työstä poissaolleet työntekijät. Yksikön johtaja 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 tasaarvoinen ammatillinen kehittyminen. Johto laatii yrityksen visioiden, strategioiden, osaamisprofiilien ja kehityskeskusteluiden perusteella vuosittain henkilöstön koulutusohjelmat. Näin varmistetaan koulutuksen vaikuttavuus ja hyödynnettävyys tulevissa toiminnallisissa haasteissa. Henkilöstön osaamisen kehittämistä tuetaan kaksi kertaa vuodessa toteutettavilla kehittämispäivillä ja yksikköjen suunnittelupäivillä sekä organisaation yhteisillä, työryhmien yhteisillä tai yksilöllisillä koulutustapahtumilla. Osaamisen kehittymistä 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 itsearvioinnit ja esihenkilöarvioinnit yksilön ja työryhmän osaamistasoista. Rekrytoinnin yhteydessä osaamisprofiileja hyväksi-käyttäen 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 esihenkilötehtäviin 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.

7.5 TOIMITILAT

SOS UP® -avopalvelujen tilat sijaitsevat Ulvilan Friitalassa, samassa tilassa Lehmuskolon hallinnollisen toimiston kanssa. Asiakastapaamiset toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaiden omissa ympäristöissä, mutta asiakastapaamisia voidaan järjestää myös Friitalan toimitiloissa. Valvotut ja tuetut tapaamiset toteutetaan Friitalan toimitiloissa. Toimitilat varusteltu toimintaan soveltuviksi ja tapaamisten ajankohdat sovitaan siten, että tiloissa ei muuta toimintaa.

7.6 TEKNOLOGISET RATKAISUT

SOS UP® -avopalvelujen työntekijöillä käytössään työpuhelimet, joissa sähköposti- sekä viestintäsovellukset. Friitalan toimitiloissa työntekijöillä käytössä pöytätietokone sekä yhteiskäytössä kaksi kannettavaa tietokonetta. Yksikön johtajalla lisäksi kannettava tietokone.

SOS UP® -avopalveluissa ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita. Yksiköllä käytössä kolme työautoa. Yksikköön nimetty autovastaava, jonka vastuulla huolehtia autojen katsastukset, määräaikaishuollot, äkilliset huollot sekä renkaidenvaihto. Toimitiloissa ja työautoissa ensiaputarvikelaukut.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ

Lehmuskolon asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty viimeksi 7.1.2025. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa, ajankohtana vuoden ensimmäinen neljännes. Tietoturvasuunnitelman päivityksestä vastaa Lehmuskolon palvelujohtaja yhteistyössä tietosuojavastaavan kanssa.

Jokainen Lehmuskolossa työskentelevä työntekijä vastaa tietoturvasuunnitelman toteuttamisesta, suunnitelman toteutumista seuraa Lehmuskolon johtotiimi, joka koostuu yksiköiden johtajista, sekä Lehmuskolon hallinnosta. Tietoturvasuunnitelman päivittyessä se käydään läpi johtotiimissä, jonka jälkeen yksikön johtaja käy läpi sen oman tiiminsä kanssa tiimipalaverissa. Suunnitelmaan tutustuminen kuuluu myös osaksi uuden työntekijän perehdytystä.

Tietoja käsitellään ja taltioidaan vain määritellyssä laajuudessa ja tavoilla, noudattaen tietosuojasta laadittuja ohjeita. Tietoja käsitellään ainoastaan hyväksytyissä tietojärjestelmissä eikä niitä taltioida esimerkiksi henkilökohtaisille työasemille tai tallennusvälineille. Kaikessa toiminnassa noudatetaan tilaajan määrittämiä tietosuojaohjeita.

Havaitut poikkeamat tietojärjestelmissä raportoidaan viipymättä järjestelmän toimittajalle. Kaikki tietosuoja- ja turvapoikkeamat dokumentoidaan ja käsitellään poikkeamalle tietoturvasuunnitelmassa määritetyn vakavuuden mukaisesti, vähintäänkin yksikön tiimipalaverissa, jossa sovitaan korjaavat toimenpiteet ja suunnitelma samankaltaisten poikkeamien välttämiseksi jatkossa. Mikäli kyseessä on vakava tietosuojaloukkaus, tietosuojavastaava tekee ilmoituksen tietosuojavaltuutetulle tietosuoja-asetuksen määrittelemissä aikarajoissa.

Lehmuskolossa otetaan käyttöön ainoastaan sellaista teknologiaa, joka vastaa käyttötarkoitustaan ja todettua käyttötarvetta sekä täyttää sille asetetut toiminnalliset ja turvallisuuteen liittyvät vaatimukset. Ennen uuden teknologian käyttöönottoa jokainen työntekijä perehdytetään sen turvallisen käytön ohjeisiin ja keskeisiin toimintaperiaatteisiin.

Käyttökoulutuksen laajuus, sisältö ja toteutustapa arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Arvioinnissa otetaan huomioon teknologian vaativuus, käyttötarkoitus sekä käyttäjien lähtötaso. Koulutuksen tarkoituksena on varmistaa, että teknologian käyttö on tehokasta, tarkoituksenmukaista ja turvallista kaikissa tilanteissa.

Teknologian vikatilanteissa toimitaan tietoturvasuunnitelmassa määriteltyjen ohjeiden mukaisesti ja otetaan yhteyttä nimettyihin vastuuhenkilöihin. Mikäli vika- tai huoltotilanne pitkittyy, pyritään käyttöön ottamaan

varajärjestelmä, joka mahdollistaa toiminnan jatkumisen keskeytyksettä. Jos varajärjestelmää ei ole mahdollista ottaa käyttöön kohtuullisessa ajassa, siirrytään manuaalisiin prosesseihin, jotta asiakasturvallisuus ja toiminnan jatkuvuus voidaan varmistaa.

Kaikki tärkeät asiakastiedot säilytetään yksikössä lukitussa tilassa paperitulosteina, jolloin ne ovat tarvittaessa nopeasti saatavilla myös teknologian häiriötilanteissa.

Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikön johtaja.

Tietoturva-asiat kuuluvat myös opiskelijoiden perehdytykseen. Henkilökunta, mukaan lukien sijaiset ja opiskelijat käyvät tietosuojan ABC-koulutuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Lehmuskolon tietosuojavastaava Esa Koivuniemi

p. 040 1408850

esa.koivuniemi@lehmuskolo.fi

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

8.2 ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen ja yksikössä käytössä olevan asiakastietojärjestelmä Nappulan käyttöön. Lisäksi yksikössä on kirjalliset ohjeistukset kirjaamiseen. Lehmuskolossa on kaksi kirjaamisvalmentajaa, jotka kouluttavat koko Lehmuskolon henkilöstön.

Päivittäiskirjaaminen kuuluu työvuoron tehtävänkuvaan. 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.

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

9 SELVITYS SEURANNASTA JA KEHITTÄMISESTÄ

Työhyvinvointi

Yksikössä käytiin keväällä muutosneuvottelut. Neuvottelujen tavoitteena oli sopeutua muuttuneeseen toimintaympäristöön (hyvinvointialueiden ostovoiman vähentyminen) ja turvata yksikön elinvoimaisuus pitkällä aikavälillä. Yksikössä saatiin toteutettua tarvittavat muutokset pääasiassa tehtävien uudelleenjärjestelyillä ja

toimintatapojen muutoksilla. Muutosneuvottelujen aikoihin yksikön toimitilat muuttivat uuteen osoitteeseen ja samalla myös palveluvalikoima täydentyi, kun Haikaranpesän yhteydessä oleva perhekuntoutusasunto ja sen toiminta siirtyi SOS UP -avopalvelujen vastuulle. Perhekuntoutuksen myötä yksikönjohtajan työpiste vaihtui pääosin toiseen toimipisteeseen. Muutosten myötä työhyvinvoinnin merkitys korostuu entisestään ja yksikönjohtajan saavutettavuus ja erityisesti läsnäolo tärkeää. Työntekijöiden ja yksikönjohtajan välisille One to One -keskusteluille varataan aikaa ja lisäksi viikkotiimit jatkuvat tavanomaiseen tapaan. Kehityskeskustelut järjestetään syksyn aikana.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Varautumissuunnitelma tullaan päivittämään syksyllä 2025 yksikön tiimipalaverissa työryhmän kanssa, yksikönjohtajan johdolla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Porissa 18.8.2025

Allekirjoitus

Sanna Salonen, yksikönjohtaja