



OMAVALVONTAOHJELMA

Päivitetty 2/2024

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: Lempäälä
Nimi: Sosiaalipalvelut Sopa	Hyvinvointialueen nimi: Pirkanmaan hyvinvointialue; Pirha
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2958942-9	
Toimintayksikön nimi	
Sosiaalipalvelut Sopa	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin	
Ideaparkinkatu 4 (2.krs), 37570 Lempäälä	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
LS/SHL/Muut sosiaalihuollon asiakkaat, yhteensä 20	
Toimintayksikön katuosoite	
Ideaparkinkatu 4	
Postinumero	Postitoimipaikka
37570	Lempäälä
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Sonja Viitakoski	044-3155874
Sähköposti	
sosiaalipalvelut.sopa@gmail.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
-	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Yksityiset sosiaalipalvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
14.11.2019	7.10.2021

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Sosiaalipalvelut Sopa (myöhemmin Sopa) tuottaa lasten, nuorten ja perheiden palveluita, sekä mielen-terveys- ja päihdekuntoutusta. Sopa tarjoaa uudenalaisia ja kustannustehokkaita ratkaisuja kuntoutuksen, sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalveluiden kentälle – erityisesti niin sanotuille rajapinnoille eri palvelusektoreiden välimaastoon, tai asiakkaille, joiden tuen tarpeet ovat moninaiset.

Työskentelyssä yhdistyy vahva, monipuolinen ammattiosaaminen. Sopian erityisosaamista ovat kompleksiset, vaativat, mutkikkaat ja eri rajapinnoilla elävät lastensuojelun asiakasperheet.

Asiakkaan kotiin vietävien palveluiden lisäksi Sopa toimii etäyhteyksin, luonto-olosuhteissa ja Ideaparkin kauppakeskuksen toimitilassa (2.krs).

Sosiaalihuoltolaki: kotipalvelu, tukihenkilötoiminta, perhetyö, valvotut ja tuetut tapaamiset ja vaihdot, päihdekuntoutus, perhekuntoutus

Lastensuojelulaki: päihdekuntoutus, perhekuntoutus, tehostettu perhetyö, tukihenkilötoiminta,

Vammaispalvelulaki: henkilökohtainen tukihenkilötoiminta,

Mielenterveyslaki: sosiaalinen kuntoutus

Kotouttamislaki: perhetyö

Arvot ja toimintaperiaatteet

Tärkein arvo on pitää huolta asiakkaasta, joka on haavoittuvassa asemassa oman hankalan elämäntilanteensa vuoksi. Kaiken keskiössä on asiakkaan oma itsemäärämis-oikeus, osallistumisoikeus ja oikeus tulla kohdelluksi kokonaisvaltaisesti. Asiakasta ei katsota vain ongelmien kautta, vaan vahvistaen hänen itsepystyvyyden tunnetta ja niitä osa-alueita, jotka hänen arjessaan toimivat. Näemme asiakkaan myös osana perhesysteemiä, lähiyhteisöjä ja laajemmin yhteiskuntaa, jotka otamme aina tarpeen mukaan huomioon työskentelyssä. Uskomme myös, että pieni muutos jollakin elämän alueella, saa aikaan muutoksia myös laajemmin systeemissä ja asiakkaan hyvinvoinnissa. Tarvittaessa vahvistamme myös asiakkaan ympärillä olevia tukijoukkoja.

Lisätietoa sosiaalialan ammattieettisistä arvoista: https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettä_tiset-ohjeet/

Arvojen toteutumista reflektoidaan säännöllisesti oman työn itsearviointin ja asiakkaita sekä yhteistyötahoilta saadun palautteen pohjalta. Arvot ja toimintaperiaatteet ovat myös työhön perehdyttämisen keskeisiä sisältöjä. Ne ohjaavat myös valintojamme siitä, millaisia palveluja tai yhteistyömuotoja lähdemme toteuttamaan.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Riskienhallinnan työnjakoa tehdään jatkuvana työnä. Oleellinen osa riskienhallintaa on omavalvontasuunnitelman toteutus, perehdytys, sekä työterveyshuollon (Terveystalo) kanssa tehtävä yhteistyö.

Riskianalyysi tehdään jokaisen eri palvelun kohdalla.

Yksityisyyden suoja ja tietoturva:

On työmme perusta, ja arvioimme siihen liittyvät riskit ja erityistoimenpiteet jokaisen asiakas- ja palveluprosessikonaisuuden alkaessa kohdennetusti. Toimitiloissamme Ideapark Lempäälä, 2krs. on yksityisyyden suoja asiakastapaamisissa huomioitu äänieristetyin huoneratkaisuihin, verhojen ja tilojen käytön suunnittelun keinoin (varauskalenteri). Tilaan saapuminen tapahtuu useampaa reittiä, ja sinne voi poiketa kauppakeskuksen käytäviltä helposti. Etätapaamisissa käytämme Teams-Business- ja/tai Zoom Professional-versioita. Etätapaamisten osalta muistutamme myös asiakasta yksityisyyden suojasta esim. kuulokkeiden käytöstä, erilliseen tilaan menemisestä. Palvelemme etäyhteyksin vain tunnistettuja ja aiemmin tapaamiamme asiakkaita, jolloin sähköistä tunnistautumista ei tarvita. Vältämme asiakastyössä turhia sähköisiä kirjauksia ja säilytämme manuaaliset aineistot tai mahdolliset muistitikut kahden lukon takana toimistossamme os. Ideaparkinkatu 4, 37570 Lempäälä. Muistitikku on vain varalta, siinä tapauksessa että tietoliikenneyhteydet eivät toimi. Käytössämme on Kanta yhteensopiva Nappula-asiakastietojärjestelmä ja laskutukset teemme ilman tunnistetietoja sähköisen Fennoa- ja PSOP -järjestelmän kautta.

Väkivalta ja uhkatilanteet asiakastyössä

Kaikessa asiakastyössä riskienhallinta perustuu riskien ennaltaehkäisyyn. Asiakaslähtöisellä, ammatitietoisesti kestäväällä toiminnalla voidaan minimoida riskit, mutta yllättäviä tilanteita voi silti tapahtua. Varmistamalla se, että asiakas tulee kuulluksi, ymmärretyksi ja hän kokee, että häntä ymmärretään, voidaan vaikuttaa siihen, ettei hän koe oloaan epämiellyttäväksi ja epävarmaksi. Suurimmat riskit liittyvät tilanteisiin, joissa asiakas on päihtyneenä tai ehkä asiakuudessa jonkin verran vastentahtoisesti (lastensuojelu, valvotut tapaamiset) tai tilanteisiin, jossa asiakas käyttäytyy yllättäen arvaamattomasti, hyökkää työntekijän päälle tai vahingoittaa itseään tai ympäristöään ja on uhkaava.

Työskentely asiakkaan kotona

Koti on asiakastyön kontekstina hedelmällinen ja antaa monia mahdollisuuksia, mutta on myös riskialtis. Kodeissa työskennellessä tulee jo ensi käynnillä kiinnittää huomiota siihen, onko huoneessa näkyvillä teräaseita, missä on poistumistie ja onko se esteetön. Työntekijän on jo ennen kotikäyntiä hyvä tehdä tilannearviota siitä, voiko asiakkaan luo mennä yksin vai tarvitaanko työpari.

Päihteidenkäyttäjien kohdalla riskiarvio ja turvallisuussuunnitelma tapaamisten toteuttamisesta asiakkaan kotona tehdään jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen, yhteistyössä palvelua tilaavan tahon kanssa. Mikäli asiakas haluaa tai palveluun on tilattu asiakkaan päihtymyksen tarkistaminen alkometrillä, voidaan tarkistus tehdä. Kantamoisen käytössä on Dräger Alcotest ® 4000. Käyttöohje: [Alcotest 4000 - Dräger \(drager.fi\)](#)

Ennalta voidaan sopia varmistussoittojärjestelmästä, jolloin asiakkaan luona oleva työntekijä laittaa työkaverille ns. tyhjän viestin tai soittaa puhelun, joka hälyttää vaaran merkiksi muutaman kerran ja sovitun koodin mukaisesti työpari soittaa 112, tulee lähistölle/oven taakse tai soittaa muuten vaan mitä sulle kuuluu –puhelun. Työpuhelimessa tulee olla ladattuna 112 sovellus.

Asiakkaan kodissa riskinä voi olla myös huumeidenkäyttöön liittyvät neulat ja verisroiskeet. Näissä tilanteissa aina viipymättä yhteys työterveyshuoltoon. Riskinä voi olla myös yllättävät esineet, joiden päälle astuu tai istuu.

Työntekijän on aina hyvä ennakoida tilannetta myös siten, ettei riisu kenkiään, ulkovaatteet ovat koko ajan kädenulottuvilla ja on itse aina lähimpänä ovea.

Mikäli asiakas uhkaa, vainoaa, seuraa, käyttää väkivaltaa aina ilmoitus poliisille sekä oma sisäinen ilmoitus vaaratilanteesta.

Väkivaltatilanteessa pyritään minimoimaan ensisijaisesti henkilövahinkoja juoksemalla pakoon ja huolehtimalla erityisesti lapsista, jos heitä on paikalla. Jos mahdollista, vaaratilanteen on hyvä ennakoida siten, että poistuu paikalta aina ennen kuin asiakas hyökkää päälle.

Toimitilassa on vartijan kutsupainike, jota painamalla vartija tulee muutaman minuutin kuluessa tilaan omalla kulkukortillaan. Työntekijän tehtävänä on ilmoittaa; kuka on työntekijä ja pitää esillä omaa kulkukorttia/turvallisuusspassia, jotta vartija erottaa asiakkaat ja työntekijät. Työntekijä antaa vartijalle ohjeen mitä vartijan tulee tilanteessa tehdä. Vartijan tehtävä voi olla esimerkiksi varmistaa työntekijän ja lapsiasiakkaan turvallinen poistuminen tilanteesta, poistaa tilasta ei toivottu henkilö tai puuttua väkivaltaisen tai aggressiivisen henkilön käytökseen.

Valvottujen tapaamisten osalta on omat sovitut systeemit vartijoiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Palveluvastaava perehdyttää työntekijän asiakaskohtaisesti siten, että kaikkien turvallisuus fyysinen ja psyykinen turvallisuus voidaan taata kaikissa tilanteissa.

Yllättävän, läheltä -piti -tilanteen tai muun vaikean tilanteen jälkeen tehdä aina työntekijän kanssa jälkipuintikeskustelu kollegan ja/tai työterveyshuollon kanssa.

Lemmikkieläimet asiakkaan kotona

On tavallista, että perheillä on lemmikkieläimiä, jotka on pelastettu huonoista oloista tai perheen voimavarat eivät ole riittäneet enää lemmikeistä huolehtimiseen. Lemmikkieläin on oman perheensä kanssa rauhallinen, mutta kun kotiin tulee perheen ulkopuolinen jäsen, lemmikki saattaa käyttäytyä arvaamattomasti. On huomioitava, että vaikka työntekijä olisi itse ollut paljonkin tekemisissä eläinten

kanssa, niin tästä kokemuksesta ei ole hyötyä, jos lemmikki on häiriintynyt tai huonosti hoidettu. Työntekijällä on aina oikeus pyytää, että lemmikit pidetään kytkettynä tai toisessa tilassa, terraariossa, häkissä tms.

Työntekijöillä tulee olla voimassa oleva jäykkäkouristusrokotus.

Toimitila, os. Ideaparkinkatu 4., 2krs.

Sopan toimisto- ja asiakastila sijaitsee Ideaparkin kauppakeskuksen toisessa kerroksessa Lempäälässä. Tilan sijainti on rauhallinen ja hiukan syrjässä kauppakeskuksen vilinästä, mikä voi aiheuttaa haasteita paikalle löytämisessä, etenkin, jos asiakas on saapuessaan kovin jännittynyt tai ahdistunut. Tästä syystä kauppakeskuksesta löytyy opasteita ja on aina myös hyvä varmistaa suusanallisesti asiakkaalta, osaako tulla tilaan. Toimitila on terveys- ja paloviranomaisten asianmukaisesti tarkistama. Sisäilmaltaan puhdas ja hyvin ilmastoitu, tarvittaessa käytössä myös ilmalämpöpumppu (viilenys/lämmitys). Valaistus on myös tehokas soveltuen toimisto- ja koulutustoimintaan, tarvittaessa valaistusta voi säätää tunnelmallisemmaksi. Tilasta puuttuu oma vesipiste, joka löytyy kuitenkin ulko-oven välittömästä läheisyydestä. Myös wc-tiloja ja lastenhoitohuoneita on runsaasti asiakaskäyttöön. Noudatamme tilassa Ideaparkin kauppakeskuksen yleisiä turvallisuusohjeita. Turvallisuusohjeet ovat esillä myös tilassa asiakkaille. Toimitilasta ei saa yöpyä ja sieltä tulee poistua viimeistään klo 23. Lisätietoa Ideaparkin turvallisuudesta saa soittamalla Valvomoon p. 029 0902020

Työntekijän psyykkinen kuormitus

Työntekijä psyykkistä kuormitusta kasvattaviksi riskeiksi on tunnistettu yllättävät asiakastilanteet esim. aggressiivisen tai päihtyneen asiakkaan kohtaaminen. Vaativissa asiakastilanteissa myös omat menneisyyden tapahtumat voivat nousta pintaan. Uudelleen traumatisoituminen ja sijaistraumatisoituminen ovat aina olemassa olevia riskejä silloin, kun työtä tehdään läheisessä yhteydessä asiakkaiden kanssa. Myös liiallinen työmäärä, kiireen tuntu, liian suuri vastuu koulutus- ja osaamistaustaan nähden, sekä palautumattomuus voivat kuormittaa työntekijöitä.

Työterveyshuolto

Sosiaalipalvelut Sopa käyttää Kantamoinen osuuskunnan työterveyshuoltoa; Terveystalo Lempäälä. Työterveyshoitaja: tuija.munne-verkama@terveystalo.com

Liikenne, siirtymät.

Työntekijää sitoo tieliikenne laki, jota hän noudattaa. Työ sisältää paljon autolla ajamista, siirtymiä asiakkaan luota toiselle, sekä asiakkaan kuljettamista omalla autolla. Työntekijä huolehtii asiakkaan asianmukaisesta turvallisuudesta, kuten turvavyö, turvaistuin tai turvakaukalo. Työntekijä vastaa auton asianmukaisista huolloista, katsastuksista ja siitä, että auto on asianmukaisessa kunnossa. Työntekijän tulee työsuunnitelmaa tehdessä arvioida siirtymiin kuluva aika siten, siirtymät voi toteutua turvallisesti.

Leirit, retket.

Leiri- ja retkitoiminnassa toimitaan Tukes:n ohjeen mukaisesti. Ennen leiriä leiripaikka tarkistetaan ja pyydetään tarvittaessa terveysviranomaisen sekä palo- ja pelastusviranomaisen lausunto. Leirin ohjaajalla tulee olla ensiapukoulutus ja suositeltavaa on, että olisi myös alkusammutuskoulutus. Ennen

leiriä laaditaan turvallisuusasiakirja, jos leirillä on tarjolla seikkailu- tai ohjelmapalveluita, kuten esimerkiksi ratsastus, melonta, kiipeily tai vaativa vaellus, tai leiriläisillä on mahdollisuus uida joko luonnonveissä tai uimahallissa.

[Leirit - Turvallisuus- ja kemikaalivirasto \(Tukes\)](#)

Epidemia, pandemia, korona tilanne

Noudettava yleisohjeistus Pirkanmaalla: [Pirkanmaan koronavirustilanne ja suositukset | Tampereen yliopistollinen sairaala \(tays.fi\)](#)

Noudatettava ohjeistus työntekijänä: [Ohje kotihoidon/perhetyön työntekijöiden suojaamiseen](#)

Noudatettava ohjeistus työnantajana: [Koronavirus - ohje yrityksille \(ttl.fi\)](#)

Tuberkuloosi

https://www.valvira.fi/documents/14444/886591/Ohjekirje+TTL+55%C2%A7_FI.pdf/64a05825-5aeb-0f12-7e58-5cb9b08dd132?t=1670421612844

Omavalvontaohjelman käyttö

Omavalvontasuunnitelmaa työstetään jatkuvana ja täydentyvänä työnä.

Palveluvastaavan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Riskien tunnistaminen

Kaikkien eri palveluiden riskit ja niiden hallinta käydään läpi vähintään kalenterivuosittain. Näin toimitaan myös; mikäli työntekijä tekee vahinko- ja vaaratilanneilmoituksen, käydään riskit ja niiden hallinta läpi välittömästi. Myös toimintaympäristön muuttuessa, tehdään uusi riskikartoitus.

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Vahinko-, vaara- ja läheltä -piti-tilanteet

Vahinko-, vaara- ja läheltä -piti -tilanteita varten on oma lomake. Lomake tulee täyttää viipymättä.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet kirjataan omalle lomakkeelle viivytyksettä. Asia käsitellään viivytyksettä, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa. Asiaa käsitellessä arvioidaan mitä muutostoimenpiteitä tulee tehdä, jotta vastaavalta välttyttäisiin jatkossa. Tässä huomioidaan erityisesti työntekijän kirjaamat ehdotukset vahingon välttämiseksi jatkossa. Käsitteilyyn kuuluu ilmoitusten kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluvastaavalla. Haittatapahtumat käsitellään myös keskustelemalla niistä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen ja tarvittaessa myös tilaavan tahon kanssa.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja niiden dokumentointi

Haitta-/läheltä -piti tapahtuman satuttua tilanteessa osallisena olleet täyttävät vahinko- ja vaaratilanneilmoituksen. Tarvittavat muutokset esim. omavalvontasuunnitelmaan, asiakastyöhön, toimintaohjeisiin ja perehdytykseen tehdään aina heti.

Turvallisuus- ja laatuasioiden työkaluna toimii ”Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille”

Linkki: [URN:NBN:fi-fe201504226148.pdf \(valtioneuvosto.fi\)](https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504226148.pdf)

Korjaavat toimenpiteet

Vaaratilanteiden käsittely prosessin aikana varmistutaan siitä, että vaaratilanteissa olleet henkilöt saavat tarpeellisen tuen ja avun ja havaitut epäkohdat käsitellään asianmukaisesti. Palveluvastaava Sonja Viitakoski arvioi tilanteen käsittelyn edellyttämät toimet. Palveluvastaava keskustelee tapahtumasta tilanteeseen liittyneiden henkilöiden kanssa. Palveluvastaava on velvollinen ryhtymään toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi, korjaamiseksi tai muuttamiseksi. Havaitut epäkohdat korjataan viivytyksettä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset hallituksen tiedoksi. Toiminnan kehittymistä arvioidaan jatkuvasti.

Muutoksista tiedottaminen henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

Käytännön muutoksista ilmoitetaan tilanteen kiireellisyydestä riippuen; sähköisesti tai akuuteissa tilanteissa viivytyksettä puhelimitse.

4 OMAVALVONTAOHJELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvontaohjelman suunnitteluun osallistuneet henkilöt:

- Sonja Viitakoski

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Sonja Viitakoski, palveluvastaava, p.044-3155874

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tehdään vähintään kalenterivuosittain.

Omavalvontaohjelman päivittäminen

Toiminnan alkuvaiheessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina uutta palvelumuotoa aloitettaessa. Päivitystä tehdään myös aina, kun huomataan jokin poikkeama, riski tai laatuvirhe. Kuitenkin niin, että omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kaksi kertaa vuodessa, kesä- ja joulukuussa.

Omavalvontaohjelman julkisuus

Yrityksen Sharepointissa, www sivuilla, eteistilassa

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Sosiaalihuoltolain mukaisesti [1301/2014, 36 § Finlex](#) palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa, asiakkaalle on kerrottava erilaisista vaihtoehtoista palvelujen toteuttamisesta ja palvelujen vaikutuksista, asiakkaalle on annettava selvitys arvioinnista siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava erityisesti, kun kyseessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitseva henkilö ja asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon.

Asiakkaan oikeudet ja asema avoperhekuntoutuksessa

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet määritellään laissa (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista). Laki koskee sekä julkista että yksityistä sosiaalihuoltoa. Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.

Avoperhekuntoutuksessa perhekuntoutus suunnitellaan ja järjestetään perheelle pohjautuen perheelle tehtyyn asiakassuunnitelmaan. Perheen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tilaa perhekuntoutusta. Ennen varsinaisen perhekuntoutusjakson alkua tai aivan jakson alussa järjestetään yhteinen arviointi – ja tavoiteneuvottelu. Siihen kutsutaan mukaan perheen lisäksi perheen työskentelyn näkökulmasta tärkeät toimijat. Tässä neuvottelussa täsmennetään avoperhekuntoutuksen tavoitteita, arvioidaan avoperhekuntoutuksen mahdollisuuksia vastata perheen tuen tarpeisiin, ennakoidaan perhekuntoutuksen mahdollista kestoja sekä jakson jälkeistä jatkotukea. Aloituseuvottelussa voidaan sopia perheen parissa työskentelevien työntekijöiden kesken työnjaosta ja yhteisen työskentelyn tavoitteista. Aloituseuvottelu tukee perheen tarpeisiin vastaavan tavoitteellisen työskentelyn toteutumista ja välitöntä aloittamista sekä perheen oikeutta saada jatkumollista ja moniammatillista tukea.

Arviointi – ja tavoiteneuvottelun pohjalta tehdään perhekuntoutussuunnitelma. Perhekuntoutussuunnitelmassa määritellään konkreettisesti yhdessä perheen kanssa tavoitteet työskentelyjaksolle ottaen

huomioon jokaisen perheenjäsenen yksilölliset voimavarat ja tarpeet sekä perheen yhteiset voimavarat ja tarpeet. Perhekuntoutussuunnitelmassa määritellään tavoitteiden lisäksi myös työskentelyn sisältö ja työskentelyssä käytettävät menetelmät. Perhekuntoutussuunnitelman lähestymistapa on perhe – ja voimavaralähtöinen. Kuntoutussuunnitelmaa tehtäessä kunnioitetaan perheiden itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon heidän toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Asiakas osallistuu poikkeuksetta kaikkiin häntä koskevien suunnitelmien tekemisiin ja hänen näkemyksensä ja mielipiteensä kirjataan aina yhteenvetoihin ja suunnitelmiin.

Perheiden osallisuus avoperhekuntoutuksessa

Osallisuus on avoperhekuntoutuksen keskeinen lähtökohta. Jokaisen perheenjäsenen osallisuutta tuetaan ottamalla asiakkaat mukaan alusta alkaen oman ja koko perheen työskentelyn suunnitteluun sekä panostamalla palvelun vaikuttavuuteen ja kehittämiseen yhdessä asiakkaiden kanssa asiakaskokemusta herkillä korvalla kuunnellen. Luottamuksellinen, avoin ja kunnioittava asiakkaan kohtaaminen tukee asiakkaan mahdollisuuksia antaa suoraa palautetta. Konkreettisesti perheiden osallisuus perhekuntoutuksessa toteutuu esimerkiksi yhdessä tehdyn perhekuntoutussuunnitelman kautta, osallistavan kirjaamisen kautta, ottamalla perheet mukaan työskentelytyöskentelyihin, joissa arvioidaan perheen työskentelyä ja perhekohtaista tilannetta, hyödyntämällä tietoisesti kaikissa kohtaamisissa mahdollisuutta kuulla asiakkaan kokemus yhteisestä työskentelystä ja ottamalla se näkyvästi ja avoimesti huomioon työskentelyssä, panostamalla kokemusasiantuntijatoimintaan ja vertaistoimintaan.

Palvelu- tai (perhe)kuntoutussuunnitelma

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Perhekuntoutuksessa suunnitelma laaditaan erikseen jokaiselle perheenjäsenelle/kuntoutukseen osallistuvalla henkilöllä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadun ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palvelu – tai kuntoutussuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Palvelusuunnitelma laaditaan palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä yhdessä asiakkaan, omaisten ja/tai läheisten kanssa. Suunnitelmaa tehtäessä kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan osallisuuden toteutumiseen: asiakasta kuunnellaan, tuetaan tarvittaessa omien näkemysten ilmaisemisessa, selvitetään palvelun/kuntoutuksen tarpeet ja keskustellaan yhdessä toteutuksen tavoista. Palvelusuunnitelmaa päivitetään, kun asiakkaan tilanne tai siihen liittyvät tavoitteet muuttuvat. Asiakasta kannustetaan mahdollisimman suureen omatoimisuuteen, ja käytetään kuntouttavaa ja terapeutista työtapaa aina tilanteen mukaisesti.

Palvelua tilaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman, joka ohjaa työskentelyä ja palvelujen hankintaa. Palvelusuunnitelma laaditaan aloituspalaverista tai kotikäynnillä yhdessä asiakkaan tai asiakasperheen kanssa sekä päivitetään jokaisesta väliarviointista ja jokaisesta asiakaslapsesta. Palvelusuunnitelma sisältää suunnitelman siitä, kuinka usein ja miten palvelua arvioidaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle ihmiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kaikkien Sopan palveluja tuottavien ja toteuttavien henkilöiden vastuulla on kunnioittaa ja vahvistaa niin asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea osallisuutta ja osallistumista asiakkaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Suhteessa palvelujen sisältöön, kuten avoperhekuntoutukseen, tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaiden oma osallisuus työskentelyn tavoitteiden määrittelemisessä, niissä edistymisen arvioimisessa ja työskentelymenetelmien - muotojen ja - ympäristön valitsemisessa on keskeinen suunnittelua ja toimintaa ohjaava periaate. Vaikuttavan toiminnan lähtökohtana ovat yhdessä määritellyt, selkeät ja realistiset tavoitteet. Työskentelyn tavoitteiden tulee olla yksilöllisiä; sekä asiakkaan vahvuudet että tuen tarpeet huomioivia ja tavoitteiden määrittämisessä tulee kunnioittaa asiakkaan omaa näkemystä siitä, mikä on hänelle mahdollinen tavoite. Tavoitteiden toteuttamista ja niissä edistymistä seurataan aktiivisesti ja tarpeen mukaan tavoitteita täsmennetään tai muutetaan.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Sosiaalihuollon palveluja annettaessa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon. Huomioon on myös otettava asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta.

Sopa reagoi poikkeuksesta epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, tilanne käydään asiakkaan kanssa keskustellen läpi. Mikäli toiminnassa on korjattava, se korjataan muuttamalla toimintatapoja. Mikäli asiakas kokee, ettei tilannetta ole riittävän hyvin pystytty korjaamaan ja epäasiallinen kohtelu jatkuu tai hän ei ole saanut siihen riittävää selvitystä, asiakasta ohjataan tekemään asiasta kirjallinen muistutus.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla matalalla kynnyksellä yhteydessä palveluvastaavaan Sonja Viitakoskeen, sosiaalipalvelut.sopa@gmail.com, tai p. 044 3155874) tai kääntyä sosiaaliasiamiehen puoleen <https://www.pirha.fi/palvelut/palveluhakemisto/sosiaaliasiamiespuoleen>

Sopan velvollisuutena on selvittää asiakkaalle, että hänellä on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa asiakkaan ja palveluvastaavan kanssa, jotta voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä. Palveluvastaavan tehtävänä on tarvittaessa auttaa ja tukea asiakasta muistutuksen tekemisessä tai asiakas voi tutustua ohjeisiin [Muistutus tai kantelu - Valvira](#) tai hänet voidaan ohjata sosiaaliasiamiehen puoleen.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua systemaattisesti palvelun laadun ja vaikuttavuuden arviointiin mm. antamalla eri tavoin palautetta sekä osallistumalla tapaamisiin, joissa toimintaa käsitellään. Palautetta myös kerätään säännöllisesti ja siihen reagoidaan asianmukaisesti. Palautteen keräämisessä ja vastaanottamisessa huomioidaan asiakkaan resurssit ja mahdollisuudet palautteen antamiseen, kuten asiakkaan ikä ja kognitiivinen taso, ja tuetaan asiakkaan kuulluksi tuleamista.

Sopan tuottaman palvelun arvo ja vaikuttavuus rakentuu viime kädessä asiakaskokemuksen kautta. Asiakkaan kokemusta palvelun vaikuttavuudesta kerätään säännöllisesti, vähintään kuitenkin kuukausittain, kaikilta asiakkailta. Palautteet käsitellään säännöllisesti ja niihin reagoidaan tarvittaessa teemmällä muutoksia toimintatapoihin. Palautteiden käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä tehdään näkyväksi myös asiakkaille, mikä motivoi asiakkaita edelleen palautteen antamiseen. Sopalla on käytössä Nappula- asiakastietojärjestelmä. Sopa hyödyntää Nappulan asiakaskokemuksmittaria, joka soveltuu kuntoutukseen ja on samalla kuntouttava ja terapeutin interventio. Asiakaskokemusta mitataan ja arvioidaan kuukausittain niin lapsilta kuin aikuisilta. Asiakkuuden päättyessä asiakkaalta pyydetään aina asiakaspalautetta.
Asiakkaan oikeusturva Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.
Muistutuksen vastaanottaja Palveluvastaava Sonja Viitakoski, Ideaparkinkatu 4, 37570 Lempäälä, p. 044 3155874 Muistutuksen käsittelyn määräaika 5vrk

Sosiaaliasiavastaavat yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

[Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](http://pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaava

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai varhaiskasvatuksessa tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

1. neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
3. neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
5. koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
6. toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Terveystieteiden palveluita koskevissa asioissa ota yhteyttä potilasasiavastaavaan.

Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida yhdessä kanssasi sitä, voisiko ongelmasi selvittely sosiaalihuollon yksikössä olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava tarvittaessa auttaa sinua asian selvittelyssä tai sovittelussa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi p. 040 504 5249

Toimi näin

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.

Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasioinnin kautta voit viestiä sosiaaliasiavastaavan kanssa tietoturvallisesti.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Sopa on sitoutunut palveluita tuottaessaan edistämään asiakkaidensa kokonaisvaltaista hyvinvointia. Toiminta-ajatuksemme ja holistisen ihmiskäsityksemme mukaisesti asiakkaan hyvinvointi koostuu erilaisista osa-alueista. Työskentelyn tavoitteet asetetaan mahdollisimman konkreettisiksi, jolloin niiden seuraaminen sekä fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn näkökulmasta mahdollistuu. Palvelutoiminnassa huomioimme myös asiakkaan lähiverkoston ja muiden ammattilaisten tarjoaman mahdollisuudet tukea asiakkaan hyvinvointia. Palveluista tiedottaessamme ja niitä toteuttaessamme pyrimme mahdollisimman saavutettavaa sekä selkeään viestintään.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan tukeminen on keskeinen osa Sopa:n toimintaa. Toimintaa, koska uskomme sen ehkäisevän pahoinvointia ja sosiaalista eristäytymistä, mutta myös edistävän vanhempien jaksamista ja koko perheen hyvinvointia. Etsimme asiakaslapsille ja -nuorille aktiivisesti myös mahdollisuuksia liikkua ja harrastaa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaat osallistuvat itse palvelun tavoitteiden asettamiseen ja niiden seurantaan sekä arviointiin. Arviointia ja seurantaa tapahtuu palveluprosessin eri vaiheessa, ja asiakasta haastetaan myös konkreettisiin tekoihin oman ja läheistensä hyvinvoinnin tukemiseksi. Sovellamme arvioinnissa myös yleisesti validoituja mittareita ja toimintamalleja, kuten Perhearviointi.

Ravitseminen

Sopa huolehtii asiakkaiden ravitsemuksesta ainoastaan leirien ja koko päivän kestävien palveluiden toteutuksen aikana. Ravitsemuksen suunnittelussa noudatetaan THL:n suosituksia. Erityistä huomiota kiinnitetään kylmäketjuun ja riittävään nesteytykseen toiminnoissa, joissa liikutaan luonnossa kuumalla säällä. Asiakkaiden kanssa keskustellaan myös muissa ohjaus- ja kohtaamistilanteissa terveellisen ruuan ja juoman vaikutuksista kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin sekä työ- ja toimintakyvyn ylläpitoon.

Hygieniaikäytännöt

Ravitsemuksen hankinnassa suositetaan mahdollisuuksien mukaan lähiruokaa ja tehdään yhteistyötä pienten, paikallisten pitopalvelu- tai kahvilayrittäjien kanssa. Henkilöstöllä on hygieniapassit, ja he osaavat huolehtia ravitsemukseen liittyvistä periaatteista.

Terveyden- ja sairaanhoito Sopan palvelut ovat sosiaalihuollon palveluja, eivätkä näin ollen sisällä terveydenhuollon palveluja. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa tai kuolemantapauksen sattuessa soitetaan tarvittaessa seudun päivystysnumeroihin tai yleiseen hätänumeroon 112. Niistä saatujen ohjeiden mukaan suoritetaan jatkotoimenpiteet ja hälytetään paikalle Kantamoinen osk. muuta henkilöstöä lisäresurssiksi. Kiireettömään sairaanhoitoon liittyvien kysymysten noustessa esille asiakasta kannustetaan ja tuetaan hakeutumaan hyvinvointialueen tai tarvittaessa muiden tahojen tarjoamien palveluiden piiriin. Tarvittaessa työntekijä menee käynnille mukaan.
Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta Asiakkaan pitkäaikaissairaudet kartoitetaan palveluprosessin alussa ja toimintaa muokataan tarvittaessa niiden vaatimalla tavalla, tai järjestämällä asiakkaalle asianmukaista lisätukea ja mahdollisuus lepoon. Asiakasta kannustetaan aktiivisesti huolehtimaan omasta terveydentilastaan kokonaisvaltaisesti. Asiakkaan kanssa käydään myös keskusteluja pitkäaikaissairauksien hoitotasapainon merkityksestä ihmissuhteisiin ja toimintakykyyn muilla elämän osa-alueilla. Tarvittaessa asiakasta ohjataan hakeutumaan terveydenhuollon yksiköistä apua hoitotasapainon löytämiseen ja esimerkiksi lääkityksen tarkistukseen.
Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö Sopan toimintaan ei liity terveydenhoitoa eikä sairaanhoitoa. Sopa voi kuitenkin olla avustamassa asiakasta, jotta hän pääsee näiden palveluiden piiriin.

Lääkehoito
Sopan toimintaan ei liity lääkehoidosta huolehtiminen.
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa Tiedonkulussa pyrimme mahdollisimman suureen avoimuuteen ja luottamuksellisuuteen, myös siten, että asiakas itse kokee olevan osallisena itseään tai perhettään koskevassa viestinnässä ja päätöksenteossa. Työskentelyn aloitamme yhteisellä lähtötilanteen kartoituksella. Myös väliarviointiin tai tavoitteiden täsmentämiseen kutsumme asiakkaan lisäksi myös hänen muuta verkostoaan. Työskentely päätetään ja jatkosuunnitelmat laaditaan myös yhdessä kaikkien osapuolten kanssa. Asiakastyön kirjaukset teemme NAPPULA-järjestelmään silloin, kun niitä esimerkiksi maksavan tahon puolelta odotetaan tai laki sitä vaatii.
Alihankintana tuotetut palvelut Sopa vaatii mahdollisilta tulevilta alihankkijoiltaan samantasoisien koulutus ja työkokemustaustan, kuin palveluvastaavalla. Alihankkijoiden valintaan ja perehdytykseen kiinnitetään erityistä huomiota. He sitoutuvat myös palveluita tuottaessaan noudattamaan Sopan ohjeita ja laatustandardeja. Sopa vastaa alihankkijoiden tekemästä työstä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden perustana on osaava, koulutettu ja hyvin perehdytetty henkilökunta. Henkilökunta on sitoutunut asiakaslähtöisiin ja osallisuutta vahvistaviin menetelmiin sekä terapeuttiseen orientaatioon. Henkilöstöresurssi määritellään asiakkaan tarpeen mukaisesti. Sopan palveluvastaava vastaa siitä, että vaadittavat terveys- sekä palo- ja pelastusviranomaisten tarkastukset on tehty, mikäli toimintaa järjestetään uudessa kohteessa. mm leirit, mökkiviikonloput ja tapahtumat.

Ideaparkin toimitilaan liittyen on oma pelastussuunnitelma sekä ohjeistus poistumisteistä. Tämä pidetään jatkuvasti esillä toimiston eteisaulassa, kaikkien nähtävillä.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi Sopa on tehnyt yhdessä Kantamoinen osk kanssa sopimuksen kauppakeskuksen vartiointipalvelun kanssa ns. vartijan kutsupalvelusta. Työntekijä voi nappia painamalla kutsua vartijan saapumaan tilaan välittömästi. Sopan työntekijä/t ovat koulutettuja lastensuojelun ammattilaisia ja tuntevat hyvin. mm ilmoitusvelvollisuuden lastensuojeluilmoituksen tekemisen suhteen. Palveluvastaava Viitakoski on holhoustoimilain mukainen edunvalvoja ja hän tarvittaessa opastaa muuta henkilökuntaa siitä, miten holhoustoimilain mukaan edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä tehdään ilmoitus digi- ja väestötietovirastoon.

Henkilöstö

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Sopalla on tällä hetkellä 1 työntekijä, yrittäjä/palveluvastaava Sonja Viitakoski.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakastyö perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen luottamussuhteeseen. Tällöin sijaisen käyttäminen ei ole aina asiakkaan edun mukaista.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Sopa voi itse päättää minkä verran ottaa asiakkaita vastaan, joten ei ole mahdollista, että asiakkaita olisi liikaa. Sopan toiminta ei perustu kasvulle eikä liiketoiminnan laajentamiselle. Sopa toimii tiiviisti osana Kantamoinen osuuskuntaa, jonka vuoksi Sopalla on tarvittaessa käytössä muita alan toimijoita.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Sopalla ei ole näköpiirissä työntekijöiden rekrytointi. Sopa vastaa aina itse käyttämiensä alihankkijoiden tuottamista palveluista.

Rekrytoinnissa erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden huomioonottaminen Rekrytoinnissa painotetaan henkilön koulutustaustaa, aiempaa työskentelyä vaativassa asiakastyössä sekä hänen vuorovaikutus- ja asiakastyötaitojaan. Rekrytoitavan henkilön luvalla voidaan olla yhteydessä hänen aiempiin työntajiinsa. Uusi työntekijä perehdytetään tehtäviin ja hänen kanssaan käydään läpi kotona tehtävän työn riskienhallintasuunnitelma.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä huolehtiminen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen Mahdolliset uudet työntekijät perehdyttää palveluvastaava Sonja Viitakoski. Sopan henkilökunnan velvollisuudesta tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvien epäkohtien tai niiden uhkien järjestelyn huomioiminen ja epäkohtailmoituksien käsittely sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta) Työntekijän on ilmoitettava viipymättä palveluvastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävästi ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista työntekijää työtehtävästä, ja asemasta riippumatta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaat kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ihmisarvoa alentava kohtelu. Perehdytyksessä palveluvastaava käy työntekijän kanssa läpi ilmoitusvastuun ja korostetaan sitä, kuinka merkityksellistä on saada kaikki poikkeamat tietoisuuteen, jotta laatua, turvallisuutta ja tasalaatuisuutta voidaan koko ajan kehittää ja epäkohtiin voidaan puuttua ajoissa. Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Työntekijän ei tarvitse pelätä seuraamuksia, sillä työntekijä hoitaa työtehtäväänsä ja ilmoitusvelvollisuuttaan osana omavalvontaa ja toiminnan kehittämistä. <i>Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoituksena on turvata ja taata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan.</i>

Henkilökunnan täydennyskoulutus järjestäminen

Henkilökunta koulutetaan jatkuvasti. Minimi vaatimus 3pv/vuodessa.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Sopa toimii samoissa tiloissa mm. Kantamoinen-osuuskunnan ja Solisevan kanssa. Toimitilat ovat Ideaparkin 2. kerroksessa. Tilojen käyttöä valvotaan ja niitä määrittää osin myös kauppakeskuksen omat turvallisuussäännöt. Omassa toimitilassa huomioitava seikka on se, että asiakkaan on mahdollista asioida tiloissa, ilman että salassapito sosiaalityön asiakkuutta kohtaan vaarantuu. Toimitiloissa on huomioitu äänieritys sekä esteetön kulku. Sopalla on oma kalenteri tilojen käyttöä varten ja tilausta tehdessä jokainen työntekijä arvioi jo etukäteen sen, voiko tilassa asioida samanaikaisesti toinen asiakas.

Siivouksen ja pyykkihuollon järjestäminen

Toimitilan siivouksesta, pyykkihuollosta ja roskien viennistä vastaa toimitilassa työskentelevät toimijat yhteistyössä. Perusteellinen ammattitason siivous tehdään kerran kuukaudessa ja roskis tyhjennetään tarpeen mukaan, noin kerran viikossa.

Teknologiset ratkaisut

Yrityksen toimitilassa henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan vartijan kutsupainikkeella. Työntekijän tulee tehdä riskiarviota ennen asiakastapaamista. Valvomo on toivonut yhteydenottoa ennen asiakastapaamista, mikäli työntekijä epäilee siihen liittyvän riskejä tai uhkaa. Vartijan kutsupalvelu on joka tapauksessa voimassa koko ajan ilman erillistä soittoa. Kutsupainike tulee olla asiakastapaamisten välissä latauksessa, jotta se on käyttövalmiina koko ajan.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveystieteiden laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon toteutuminen

Sopa ei tuota terveystieteiden palveluita, mutta saattaa tuottaa palveluita asiakkaalle, jonka käytössä on erilaisia apuvälineitä tai laitteita. Pääsääntöisesti asiakkaat vastaavat itse apuvälineistään ja laitteistaan, jolloin työntekijän tehtäväksi jää asiakkaan avustaminen laitteiden käytössä.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Alkometri. Kalibroitu 2/2024. Sonja Viitakoski, sosiaalipalvelut.sopa@gmail.com, p. 044 3155 874

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomaismääräyksien noudattamisen varmistaminen

Asiakkaista kerätään vain kulloiseenkin palveluun olennaisesti tarvittavat tiedot. Palvelusopimusten laatimisen yhteydessä kysytään asiakkaan suostumus tietojen säilyttämiseen. Mikäli palvelua tilaa hyvinvointialue; voi asiakastietojen tallentaminen perustua lakisääteiseen veloitteeseen, jolloin kunta omistaa kaikki kirjaukset. Sopa luovuttaa kaikki asiakasta koskevat rekisterimerkinnot ainoastaan asiakastyöstä vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Työntekijä ohjaa asiakasta täyttämään Pirhan rekisteritietojen tarkistuspyyntö -lomakkeen.

Työskentelyyn käytettävät ohjelmistot ja viestintäkanavat valikoidaan tietoturva huomioiden. Asiakastietojärjestelmänä on Nappula, joka vastaa tietoturvaltaan sosiaalialan salassapito säännöksiä ja on Kanta-yhteensopiva.

[Tietoja Nappulasta omavalvontasuunnitelmaan](#) Liite 1

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehtiminen

Tietoturvakäytänteet käydään läpi uuden työntekijän / opiskelijan perehdytyksessä suullisesti, jonka jälkeen perehdytyksen saanut kuittaa perehdytyksen annetuksi allekirjoittamalla perehdytyslomakkeen ja salassapitolupauksen.

[Sosiaalihuollon salassapitovelvollisuus - THL](#)

Rekisteriselosteen tai tietosuojaselosteen saatavuus

Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat nähtävissä yrityksen toimistolla (Osoite: Ideaparkinkatu 4, 37570 Lempäälä)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sonja Viitakoski, p. 044 3155874, sosiaalipalvelut.sopa@gmail.com

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yhteenveto

Suunnitelmaa päivitetään uuden palvelun käynnistyessä. Avoin vuorovaikutus ja kehittämiskulttuuri. Tarkistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Yrityksen toimintakulttuuri on sellainen, että virheet voidaan ottaa opiksi.

10 OMAVALVONTAOHJELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palveluvastaava Paikka ja päiväys Lempäälässä 6.2.2024
Sonja Viitakoski, palveluvastaava