

SOSIAALIPALVELUT ELÄMÄN AVAIMET OY

PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2026

Palveluyksikkö: Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy

Toimipaikka: Rotinpää 3, 48300 Kotka

Y-tunnus: 3470537-5

Versio: 1.0

Laatimispäivä: 17.7.2026

Hyväksymispäivä: 17.7.2026

Voimassaolo: Toistaiseksi

Vastuuhenkilöt: Ilkka Huovila ja Tii Huovila

SISÄLLYSLUETTELO

1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot
 2. Omavalvontasuunnitelman tarkoitus ja laatiminen
 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 4. Palvelut ja asiakasryhmät
 5. Omavalvonnan vastuut ja johtaminen
 6. Palvelujen laatu ja laadunhallinta
 7. Asiakkaan asema ja oikeudet
 8. Asiakas- ja palvelusuunnitelma
 9. Muistutusten, palautteiden ja kantelujen käsittely
 10. Henkilöstö, osaaminen ja perehdytys
 11. Alihankinta ja ostopalvelut
 12. Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi
 13. Toimitilat, välineet ja toimintaympäristö
 14. Asiakas- ja henkilöturvallisuus
 15. Riskienhallinta
 16. Epäkohtien, vaaratapahtumien ja poikkeamien käsittely
 17. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus
 18. Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja
 19. Tietoturva ja tietojärjestelmät
 20. Lääkehoito
 21. Hygienia ja tartuntatautien ehkäisy
 22. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta
 23. Omavalvonnan seuranta ja toiminnan kehittäminen
 24. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen ja päivittäminen
 25. Suunnitelman hyväksyminen
-

1. PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

1.1 Palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy

Y-tunnus: 3470537-5

Yhtiömuoto: Osakeyhtiö

Kotipaikka: Kotka

Toimiala: Sosiaalihuollon avopalvelut

Toimipaikan osoite: Rotinpää 3, 48300 Kotka

Sähköposti: ilkka.huovila@elamanavaimetoy.fi

Puhelinnumero: 040 766 7717

Verkkosivut: Rakenteilla

1.2 Omistus ja vastuuhenkilöt

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy:n omistavat:

- Ilkka Huovila, omistusosuus 50 prosenttia
- Tii Huovila, omistusosuus 50 prosenttia.

Yrityksen palvelutoiminnasta ja omavalvonnasta vastaavat Ilkka Huovila ja Tii Huovila. Molemmat osallistuvat palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen, laadun seurantaan, riskienhallintaan ja toiminnan kehittämiseen.

Yrityksellä ei ole tämän suunnitelman laatimishetkellä muita työntekijöitä. Palveluja tuottavat yrityksen omistajat. Toiminnan laajentuessa yritys voi käyttää työntekijöitä tai asianmukaisesti valittuja alihankkijoita. Tällöin heidän soveltuvuutensa, koulutuksensa, osaamisensa, ammattioikeutensa ja perehdytyksensä varmistetaan ennen asiakastyön aloittamista.

1.3 Palveluyksikkö ja toimintaympäristö

Palveluyksikön toiminta muodostuu asiakkaiden kodeissa, muissa asiakkaan toimintaympäristöissä, yhteistyökumppaneiden tiloissa, etäyhteyksillä sekä yrityksen käytössä olevassa toimitilassa toteutettavista sosiaalipalveluista.

Yrityksen toimitila sijaitsee osoitteessa Rotinpää 3, 48300 Kotka. Tilaa käytetään soveltuvien osien asiakastapaamisiin, yksilötyöskentelyyn ja ryhmätoimintaan. Toiminnassa voidaan hyödyntää keskustelun lisäksi toiminnallisia ja pedagogisia menetelmiä, kuten biljardia, dartsia, kortti- ja lautapelejä, televisiota, pelikonsolia sekä muuta asiakkaan tavoitteita tukevaa toimintaa.

Palveluja voidaan toteuttaa myös asiakkaan arkiympäristössä, esimerkiksi kotona, oppilaitoksessa, vapaa-ajan ympäristössä tai muussa asiakkaan tilanteeseen ja palvelun tavoitteisiin soveltuvassa paikassa. Toimintapaikka valitaan asiakkaan tarpeiden, turvallisuuden, yksityisyyden ja palvelun tavoitteiden perusteella.

1.4 Toiminta-alue

Yrityksen ensisijainen toiminta-alue on Kotka ja sen lähialueet. Palveluja voidaan tuottaa sopimuksen ja asiakkaan tarpeen perusteella myös muualla Kymenlaaksossa sekä tarvittaessa muilla paikkakunnilla.

Palvelujen toteuttamisesta, laajuudesta, tavoitteista, hinnasta, raportoinnista ja muista ehdoista sovitaan asiakkaan, palvelunjärjestäjän tai muun tilaajan kanssa tehtävässä sopimuksessa tai palvelua koskevassa päätöksessä.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS JA LAATIMINEN

2.1 Omavalvonnan tarkoitus

Omavalvonta on osa Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy:n päivittäistä toimintaa, johtamista ja laadunhallintaa. Omavalvonnan avulla varmistetaan, että yrityksen tuottamat sosiaalipalvelut ovat asianmukaisia, laadukkaita, turvallisia, asiakaslähtöisiä ja asiakkaan tarpeita vastaavia.

Omavalvonnan tarkoituksena on tunnistaa toimintaan liittyvät riskit ja epäkohdat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, ehkäistä haittoja sekä korjata havaitut puutteet viivytyksettä. Omavalvonta koskee kaikkea yrityksen palvelutoimintaa riippumatta siitä, missä palvelua toteutetaan tai kuka palvelun käytännössä toteuttaa.

Omavalvonnalla varmistetaan erityisesti:

- palvelujen lainmukaisuus
- palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus
- palvelujen laatu ja vaikuttavuus
- asiakkaiden turvallisuus
- asiakkaiden hyvä ja kunnioittava kohtelu
- asiakkaiden osallisuus ja itsemääräämisoikeus
- henkilöstön riittävä osaaminen
- asianmukainen kirjaaminen ja tietosuoja
- riskien, epäkohtien ja vaaratilanteiden tunnistaminen
- havaittujen puutteiden korjaaminen
- palvelujen jatkuva arviointi ja kehittäminen.

2.2 Suunnitelman laatiminen ja vastuut

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, hyväksymisestä, toteuttamisesta ja päivittämisestä vastaavat Ilkka Huovila ja Tii Huovila.

Vastuuhenkilöt seuraavat omavalvonnan toteutumista osana päivittäistä asiakastyötä. Havaitut puutteet, vaaratilanteet ja kehittämistarpeet käsitellään viivytyksettä. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä sovitaan, ne toteutetaan ja niiden vaikutuksia seurataan.

Jos yritys myöhemmin palkkaa työntekijöitä tai käyttää alihankkijoita, heidät perehdytetään tähän omavalvontasuunnitelmaan ennen itsenäisen asiakastyön aloittamista. Jokaisella toimintaan osallistuvalla on velvollisuus noudattaa suunnitelmaa ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, riskeistä ja vaaratilanteista vastuuhenkilöille.

2.3 Asiakkaiden ja muiden osallisuus

Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä hyödynnetään asiakkailta, heidän läheisiltään, palvelujen tilaajilta, yhteistyökumppaneilta sekä mahdolliselta henkilöstöltä ja alihankkijoilta saatavaa palautetta.

Palautetta voidaan kerätä:

- asiakastapaamisten yhteydessä
- suullisesti tai kirjallisesti
- asiakaspalautelomakkeella
- palvelun väli- ja loppuarvioinnissa
- tilaajan kanssa käytävissä arviointikeskusteluissa
- muistutusten, kantelujen ja poikkeamailmoitusten perusteella.

Saatu palaute käsitellään luottamuksellisesti. Palautteen perusteella arvioidaan, onko palveluja, toimintatapoja, ohjeita tai omavalvontasuunnitelmaa tarpeen muuttaa.

2.4 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun:

- yrityksen toiminnassa tai palveluissa tapahtuu olennainen muutos
- käyttöön otetaan uusi palvelu tai toimintatapa
- henkilöstö- tai alihankintajärjestelyt muuttuvat olennaisesti
- toimitiloissa tai tietojärjestelmissä tapahtuu merkittäviä muutoksia
- lainsäädäntö tai viranomaisohjeistus muuttuu
- asiakaspalaute, poikkeama tai vaaratilanne osoittaa muutostarpeen
- palvelunjärjestäjän tai valvontaviranomaisen ohjaus sitä edellyttää.

Tehdyt muutokset merkitään suunnitelmaan versionumerolla ja päivämäärällä. Vanhat versiot säilytetään asianmukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä yrityksen verkkosivuilla niiden valmistuttua. Suunnitelma voidaan antaa asiakkaalle tai palvelun tilaajalle myös sähköisesti tai paperisena pyydettyäessä. Omavalvontasuunnitelmaan ei sisällytetä salassa pidettäviä henkilötietoja.

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy tuottaa asiakaslähtöisiä, tavoitteellisia ja toiminnallisia sosiaalipalveluja lapsille, nuorille, aikuisille ja perheille. Toiminnan tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä, osallisuutta, arjenhallintaa ja omia voimavaroja.

Palvelut suunnitellaan asiakkaan yksilöllisen tilanteen, tarpeiden ja tavoitteiden perusteella. Työskentely voi sisältää keskustelua, ohjausta, käytännön harjoittelua, toiminnallisia menetelmiä sekä asiakkaan verkostojen kanssa tehtävää yhteistyötä.

Toimintaa voidaan toteuttaa asiakkaan kotona ja muissa arkiympäristöissä, yrityksen toimitilassa, etäyhteydellä tai muussa palvelun tavoitteisiin soveltuvassa paikassa. Palvelun toteutustapa valitaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa palvelun tilaajan kanssa.

Yrityksen toiminnassa yhdistyvät sosiaalialan ja terveydenhuollon osaaminen, nepsy-osaaminen, traumaosaaminen, perheiden kanssa työskentely, toiminnallisuus sekä asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen.

3.2 Arvot

Asiakaslähtöisyys

Asiakas kohdataan yksilönä, jonka tarpeet, tavoitteet, elämäntilanne ja näkemykset ohjaavat työskentelyä. Palvelua ei toteuteta valmiin kaavan mukaisesti, vaan sen sisältö suunnitellaan asiakkaan tilanteeseen sopivaksi.

Kunnioitus ja ihmisarvo

Jokaista asiakasta kohdellaan arvostavasti, yhdenvertaisesti ja ilman syrjintää. Asiakkaan ihmisarvoa, yksityisyyttä, vakaumusta, kulttuuritaustaa, mielipiteitä ja henkilökohtaisia rajoja kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Luottamuksellisuus

Luottamuksellinen suhde on työskentelyn perusta. Asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi, miten hänen tietojansa käsitellään, kirjataan, säilytetään ja luovutetaan. Salassapitovelvollisuutta noudatetaan kaikessa toiminnassa.

Osallisuus

Asiakkaalla on oikeus osallistua oman palvelunsa suunnitteluun, tavoitteiden asettamiseen, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaan mielipide selvitetään ja otetaan huomioon hänen ikänsä, kehitystasonsa ja toimintakykynsä mukaisesti.

Turvallisuus

Palvelut toteutetaan fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti turvallisella tavalla. Toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan ennakolta ja havaittuihin epäkohtiin puututaan viivytyksettä.

Ammatillisuus

Työskentely perustuu koulutukseen, kokemukseen, ammattieettisiin periaatteisiin, lainsäädäntöön ja sovittuihin tavoitteisiin. Osaamista ylläpidetään ja kehitetään toiminnan tarpeiden mukaisesti.

Voimavaralähtöisyys

Työskentelyssä tunnistetaan asiakkaan vahvuudet, taidot, kiinnostuksen kohteet ja olemassa olevat voimavarat. Asiakasta tuetaan löytämään omia ratkaisuja ja vahvistamaan itsenäistä toimijuuttaan.

Toiminnallisuus

Keskustelun rinnalla käytetään asiakkaalle sopivia käytännöllisiä ja toiminnallisia menetelmiä. Tekemisen avulla voidaan harjoitella esimerkiksi vuorovaikutusta, arjen taitoja, tunnetaitoja, tavoitteellisuutta ja sosiaalisissa tilanteissa toimimista.

3.3 AVAIMET-toimintamalli

Yrityksen toimintaa ohjaa AVAIMET-toimintamalli:

A – Arvot

Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, yhdenvertaisesti ja ihmisarvoa vaalien.

V – Vuorovaikutus

Työskentely perustuu avoimeen, turvalliseen ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen.

A – Arjen tuki

Asiakasta tuetaan käytännönläheisesti hänen omassa arjessaan ja toimintaympäristössään.

I – Itsetuntemus

Asiakasta autetaan tunnistamaan omia vahvuuksiaan, tarpeitaan, tunteitaan ja toimintatapojaan.

M – Mahdollisuudet

Työskentelyssä etsitään ratkaisuja, vaihtoehtoja ja uusia mahdollisuuksia asiakkaan tilanteen edistämiseksi.

E – Elämänhallinta

Asiakasta tuetaan arjen rakenteissa, päätöksenteossa, hyvinvoinnissa ja oman elämän suunnittelussa.

T – Toiminnallisuus

Tavoitteita edistetään keskustelun lisäksi tekemisen, kokemusten ja käytännön harjoittelun avulla.

Yrityksen toimintaa kuvaava periaate on:

Avaimet parempaan arkeen – kohtaamisen ja tekemisen kautta.

3.4 Toimintaperiaatteet

Palvelujen toteuttamisessa noudatetaan seuraavia toimintaperiaatteita:

- Työskentelylle asetetaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa palvelun tilaajan kanssa selkeät tavoitteet.
 - Asiakkaan elämäntilanne, toimintakyky, vahvuudet ja tuen tarpeet arvioidaan kokonaisuutena.
 - Työskentelyä toteutetaan asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla.
 - Asiakasta kannustetaan osallistumaan ja tekemään omaa elämäänsä koskevia valintoja.
 - Työskentelyn tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti.
 - Palvelun sisältöä muutetaan tarvittaessa asiakkaan tilanteen ja palautteen perusteella.
 - Yhteistyötä tehdään asiakkaan suostumuksella hänen läheistensä ja ammatillisen verkostonsa kanssa.
 - Asiakkaan tietoja käsitellään vain työtehtävien ja palvelun toteuttamisen edellyttämässä laajuudessa.
 - Havaittuihin riskeihin, epäkohtiin ja turvallisuuspuutteisiin puututaan viivytyksettä.
 - Työntekijä tai palveluntuottaja pitää ammatilliset rajat selkeinä kaikissa asiakassuhteissa.
-

4. PALVELUT JA ASIAKASRYHMÄT

4.1 Palvelujen yleiset periaatteet

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy tuottaa asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen perustuvia sosiaalipalveluja. Palvelun aloittaminen perustuu asiakkaan, palvelunjärjestäjän tai muun tilaajan kanssa tehtyyn sopimukseen, palvelupäätökseen tai muuhun toimeksiantoon.

Palvelun sisällöstä, tavoitteista, kestosta, tapaamistiheydestä, toteutustavasta, kirjaamisesta ja raportoinnista sovitaan ennen työskentelyn aloittamista. Palvelua arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa tilaajan kanssa.

Yritys voi tuottaa palveluja hyvinvointialueille, kunnille, muille julkisille toimijoille, yrityksille, yhteisöille sekä itsemaksaville asiakkaille. Palveluja tuotetaan vain yrityksen ja palvelun toteuttajan osaamisen, rekisteröinnin ja sovittujen palvelualojen puitteissa.

4.2 Ammatillinen tukihenkilötoiminta ja tukisuhdetoiminta

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan tavoitteena on vahvistaa asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta, toimintakykyä, elämänhallintaa ja arjen sujumista. Palvelu suunnitellaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja palvelulle asetettujen tavoitteiden perusteella.

Työskentely voi sisältää esimerkiksi:

- luottamuksellisen tukisuhteen rakentamista

- keskustelutukea
- arjenhallinnan ja päivärytmin tukemista
- asiointitaitojen harjoittelua
- opiskelu- ja työelämävalmiuksien vahvistamista
- sosiaalisten taitojen ja vuorovaikutuksen harjoittelua
- mielekkään vapaa-ajan ja harrastusten löytämistä
- tunnetaitojen ja itsesäätelyn vahvistamista
- itsenäistymisen tukemista
- asiakkaan vahvuuksien ja voimavarojen tunnistamista
- verkostoyhteistyötä asiakkaan suostumuksella
- toiminnallista tekemistä asiakkaan tavoitteiden tukena.

Tapaamisia voidaan toteuttaa asiakkaan kotona, yrityksen toimitilassa, asiakkaan muissa arkiympäristöissä tai etäyhteydellä. Työskentely dokumentoidaan tilaajan kanssa sovitulla tavalla.

4.3 Perhetyö ja tehostettu perhetyö

Perhetyön tarkoituksena on tukea perheen hyvinvointia, vuorovaikutusta, vanhemmuutta ja arjen sujumista. Työskentely suunnitellaan yhdessä perheen ja palvelun tilaajan kanssa.

Perhetyö voi sisältää esimerkiksi:

- perheen tilanteen ja tuen tarpeiden kartoittamista
- vanhemmuuden tukemista
- perheen vuorovaikutuksen vahvistamista
- päivärytmin ja arkirutiinien rakentamista
- kodin käytännön asioiden ja arjenhallinnan tukemista
- lasten ja nuorten tarpeiden tunnistamista
- rajojen, sääntöjen ja turvallisten toimintatapojen vahvistamista
- nepsy- ja traumaosaamiseen perustuvaa ohjausta
- perheen sisäisten ristiriitojen käsittelyn tukemista
- palveluihin ohjaamista
- verkostotyötä.

Tehostettu perhetyö on tavallista perhetyötä tiiviimpää ja tavoitteellista tukea. Sen sisältö, tapaamistiheys ja seuranta sovitaan palvelun tilaajan kanssa. Yritys toteuttaa tehostettua perhetyötä vain silloin, kun palvelun edellyttämät osaamis-, resursointi- ja muut vaatimukset täyttyvät.

4.4 Nepsy-valmennus

Nepsy-valmennus on käytännönläheistä ja tavoitteellista ohjausta henkilöille, joilla on neuropsykiatrisia erityispiirteitä tai niiden kaltaisia arjen haasteita. Valmennus ei ole terveydenhuollon tutkimusta, diagnostiikkaa tai sairauden hoitoa.

Valmennuksessa voidaan tukea esimerkiksi:

- toiminnanohjausta
- ajankäyttöä ja suunnittelua
- päivärytmiä ja arjen rakenteita

- tehtävien aloittamista ja loppuun saattamista
- kuormituksen tunnistamista ja säätelyä
- tunnetaitoja ja itsesäätelyä
- vuorovaikutusta ja sosiaalisia tilanteita
- opiskelua, työelämää ja itsenäistymistä
- asiakkaan omien vahvuuksien ja toimivien keinojen tunnistamista.

Työskentelyn tavoitteet sovitaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai muun verkoston kanssa.

4.5 Vanhemmuuden tuki

Vanhemmuuden tuella vahvistetaan vanhemman valmiuksia vastata lapsen tai nuoren tarpeisiin sekä ylläpitää turvallista, ennakoitavaa ja lapsen kehitystä tukevaa arkea.

Työskentely voi sisältää esimerkiksi:

- lapsen tarpeiden ja käyttäytymisen ymmärtämistä
- myönteisen vuorovaikutuksen vahvistamista
- arjen sääntöjen, rajojen ja rutiinien rakentamista
- vanhemman omien voimavarojen vahvistamista
- haastavien tilanteiden ennakointia
- nopsy- ja traumaosaamiseen perustuvaa ohjausta
- perheen palveluverkoston kanssa tehtävää yhteistyötä.

4.6 Yksilöohjaus, perheohjaus ja arjenhallinnan tuki

Yksilö- ja perheohjauksella tuetaan asiakkaan tai perheen toimintakykyä, hyvinvointia ja arjen sujumista. Palvelun sisältö muodostetaan asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden perusteella.

Arjenhallinnan tuki voi sisältää esimerkiksi päivärytmin, kodinhoidon, asioinnin, taloudenhallinnan, ajankäytön, terveellisten elintapojen, sosiaalisten suhteiden ja palveluihin hakeutumisen tukemista. Asiakkaan puolesta tekemisen sijasta tavoitteena on vahvistaa hänen omia taitojaan ja itsenäistä toimintaansa.

4.7 Vertais- ja pienryhmätoiminta

Yritys suunnittelee ja toteuttaa tavoitteellista vertais- ja pienryhmätoimintaa asiakkaiden tarpeiden ja tilaajien toiveiden perusteella. Ryhmien sisältö, kohderyhmä, koko, kesto ja ohjaajaresurssi arvioidaan aina erikseen.

Ryhmätoiminta voi liittyä esimerkiksi:

- sosiaalisten tilanteiden jännittämiseen
- vuorovaikutus- ja tunnetaitoihin
- nopsy-piirteisiin ja arjenhallintaan
- hyvinvointiin ja toimintakykyyn
- osallisuuteen ja yhteisöllisyyteen
- vanhemmuuden tukemiseen

- itsenäistymiseen
- mielekkääseen vapaa-aikaan
- toiminnalliseen yhdessä tekemiseen.

Ryhmätoiminnassa hyödynnetään keskustelun lisäksi toiminnallisia menetelmiä, pelejä, liikuntaa ja muita ryhmän tavoitteisiin soveltuvia harjoitteita. Ryhmätoiminnan turvallisuus, osallistujien soveltuvuus, ryhmäkoko ja ohjaajien riittävyys arvioidaan ennen toiminnan aloittamista.

Ryhmien ohjaajina voivat toimia yrityksen yrittäjät, yrityksen mahdolliset työntekijät, asianmukaisesti valitut alihankkijat tai erikseen sovitut paikalliset ammattilaiset. Kaikkien ohjaajien osaaminen ja soveltuvuus varmistetaan ennen toiminnan aloittamista.

4.8 Tapaamisten valvonta

Yritys voi tuottaa valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja palvelunjärjestäjän päätöksen ja toimeksiannon mukaisesti.

Palvelun tavoitteena on turvata lapsen oikeus tavata vanhempaansa tai muuta läheistään turvallisesti. Työskentelyssä lapsen etu ja turvallisuus ovat ensisijaisia.

Ennen palvelun aloittamista sovitaan vähintään:

- valvonnan peruste ja tavoitteet
- tapaamisten käytännön järjestelyt
- valvonnan laajuus
- osallistujat
- toiminta mahdollisissa poikkeama- ja vaaratilanteissa
- kirjaaminen ja raportointi
- yhteydenpito tilaajaan.

Tapaamista ei aloiteta tai se keskeytetään, jos lapsen tai muun osallistujan turvallisuutta ei voida varmistaa. Tapaamisten valvontaa toteutetaan vain, kun yrityksellä on palvelun turvalliseen järjestämiseen soveltuvat tilat, henkilöstö, osaaminen ja tilaajan kanssa sovitut menettelyt.

4.9 Etäpalvelut

Osa ohjauksesta, neuvonnasta, seurannasta ja verkostoyhteistyöstä voidaan toteuttaa etäyhteydellä, jos se soveltuu asiakkaan tilanteeseen ja palvelun tavoitteisiin.

Ennen etäpalvelun käyttämistä arvioidaan:

- asiakkaan valmiudet käyttää etäyhteyttä
- palvelun soveltuvuus etätoteutukseen
- asiakkaan yksityisyys
- käytettävän yhteyden tietoturva
- asiakkaan turvallisuus
- toiminta yhteyden katketessa tai mahdollisessa kriisitilanteessa.

Etäpalvelua ei käytetä, jos asiakkaan turvallisuus, palvelun laatu tai asiakkaan tarvitsema tuki edellyttää lähitapaamista.

4.10 Asiantuntija-, konsultointi- ja koulutuspalvelut

Yritys voi tarjota osaamiseensa perustuvia asiantuntija-, konsultointi- ja koulutuspalveluja muun muassa nepsy-teemoista, traumaosaamisesta, perheiden tukemisesta, lastensuojelusta, sijaishuollosta, toiminnallisista menetelmistä ja asiakaslähtöisestä työskentelystä.

Palvelut rajataan toteuttajan koulutuksen, ammattitaidon ja kokemuksen mukaisesti. Asiantuntija- tai koulutuspalvelua ei esitetä terveydenhuollon tutkimuksena, diagnoosina, psykoterapiana tai muuna sellaisena palveluna, jonka tuottamiseen yrityksellä tai toteuttajalla ei ole vaadittavaa oikeutta.

4.11 Palvelujen ulkopuolelle rajatut tehtävät

Yritys ei toteuta palveluja tai tehtäviä, joihin sillä ei ole riittävää osaamista, resursseja, rekisteröintiä tai lainsäädännössä edellytettyä oikeutta.

Yrityksen palveluihin eivät ilman erillistä asianmukaista järjestelyä kuulu:

- ympärivuorokautinen hoito tai valvonta
- terveydenhuollon tutkimukset tai diagnostiikka
- lääkärin tai psykologin tehtävät
- psykoterapia
- asiakkaan lääkehoidosta vastaaminen
- tahdosta riippumattomat tai muut rajoitustoimenpiteet
- vartiointi- tai järjestyksenvalvontatehtävät
- asiakkaan varojen hallinnointi ilman erillistä laillista perustetta
- tehtävät, jotka kuuluvat viranomaisen päätösvaltaan.

Jos asiakkaalla havaitaan yrityksen osaamisen tai palvelun ulkopuolelle kuuluva tuen tarve, asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä asianmukaiseen palveluun. Tarvittaessa asiasta ilmoitetaan palvelun tilaajalle asiakkaan suostumuksen ja lainsäädännön mukaisesti.

4.12 Palvelujen kohderyhmät

Yrityksen palvelujen mahdollisia kohderyhmiä ovat:

- lapset ja nuoret
- nuoret aikuiset
- aikuiset
- vanhemmat ja perheet
- neuropsykiatrisia erityispiirteitä omaavat asiakkaat
- sosiaalisten tilanteiden tai arjenhallinnan haasteita kokevat henkilöt
- mielenterveys- tai päihdekuntoutujat silloin, kun heidän tilanteensa soveltuu yrityksen tuottamaan avopalveluun
- lastensuojelun ja perhesosiaalipalvelujen asiakkaat
- itsenäistymiseen ja toimintakykyyn tukea tarvitsevat asiakkaat.

Asiakkaan soveltuvuus palveluun arvioidaan ennen työskentelyn aloittamista. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan tarpeet, toimintakyky, turvallisuus, palvelun tavoitteet sekä yrityksen mahdollisuudet vastata asiakkaan tuen tarpeeseen.

5. OMAVALVONNAN VASTUUT JA JOHTAMINEN

5.1 Omavalvonnan vastuuhenkilöt

Palveluyksikön omavalvonnasta ja palvelutoiminnan asianmukaisuudesta vastaavat:

Ilkka Huovila

Puhelin: 040 766 7717

Sähköposti: ilkka.huovila@elamanavaimetoy.fi

Tii Huovila

Vastuuhenkilöt johtavat palvelutoimintaa ja valvovat, että yrityksen palvelut täyttävät lainsäädännön, viranomaismääräysten, sopimusten, palvelupäätösten ja tämän omavalvontasuunnitelman vaatimukset koko palvelun toteuttamisen ajan.

Vastuualueista voidaan sopia käytännön työnjaolla, mutta molemmat vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että toiminnassa havaitut turvallisuutta tai laatua vaarantavat epäkohdat käsitellään ja korjataan.

5.2 Vastuuhenkilöiden tehtävät

Omavalvonnan vastuuhenkilöiden tehtäviin kuuluvat:

- palvelujen lainmukaisuuden, laadun ja turvallisuuden seuranta
- palvelujen riittävän resursoinnin varmistaminen
- asiakkaiden tarpeisiin ja sopimuksiin perustuvan työskentelyn varmistaminen
- asiakas- ja palvelusuunnitelmien toteutumisen seuranta
- asiakasasiakirjojen asianmukaisen kirjaamisen valvonta
- tietosuojan ja tietoturvan toteutumisen varmistaminen
- toimintaan liittyvien riskien tunnistaminen ja arviointi
- poikkeamien, epäkohtien ja vaaratilanteiden käsittely
- korjaavista toimenpiteistä päättäminen ja niiden seuranta
- asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen
- muistutusten ja muiden yhteydenottojen asianmukainen käsittely
- henkilöstön ja alihankkijoiden osaamisen ja soveltuvuuden varmistaminen
- perehdytyksen järjestäminen
- tarvittavan viranomais- ja tilaajayhteistyön hoitaminen
- omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja julkaiseminen.

5.3 Omavalvonnan toteuttaminen käytännössä

Omavalvonta on osa päivittäistä asiakastyötä. Jokaisen asiakastapaamisen ja muun työtehtävän yhteydessä arvioidaan palvelun laatua, asiakkaan turvallisuutta, tavoitteiden toteutumista ja mahdollisia muutoksia asiakkaan tilanteessa.

Omavalvonnan käytännön toteuttamiseen kuuluvat muun muassa:

- asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen arviointi
- työskentelyn tavoitteiden sopiminen
- tapaamisten suunnittelu ja asianmukainen kirjaaminen
- asiakkaan voinnin ja turvallisuuden havainnointi
- asiakkaan palautteen kuuleminen
- yhteistyö palvelun tilaajan ja asiakkaan verkoston kanssa
- riskien ennakointi ennen kotikäyntejä ja muuta liikkuvaa työtä
- toimitilojen ja työvälineiden turvallisuuden seuranta
- poikkeamien ja vaaratilanteiden dokumentointi
- sovittujen korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

Havaitut puutteet pyritään korjaamaan välittömästi. Jos puutetta ei voida korjata heti, vastuuhenkilöt arvioivat, voidaanko palvelua jatkaa turvallisesti vai pitääkö palvelu keskeyttää korjaavien toimenpiteiden ajaksi.

5.4 Päätöksenteko poikkeavissa tilanteissa

Kiireellisessä asiakas- tai työturvallisuutta vaarantavassa tilanteessa paikalla oleva palvelun toteuttaja vastaa välittömistä turvallisuustoimenpiteistä. Hän voi keskeyttää tapaamisen tai toiminnan, poistua tilanteesta ja kutsua tarvittaessa apua.

Välittömän tilanteen jälkeen asiasta ilmoitetaan toiselle vastuuhenkilölle ja tarvittaessa:

- hätäkeskukseen
- asiakkaan palvelusta vastaavalle viranomaiselle
- palvelun tilaajalle
- asiakkaan huoltajalle tai lailliselle edustajalle
- työsuojeluun
- tietosuojavastaavalle tai tietosuojaviranomaiselle
- Lupa- ja valvontavirastolle
- muulle toimivaltaiselle viranomaiselle.

Ilmoittamisessa huomioidaan tilanteen vakavuus, asiakkaan turvallisuus, salassapito sekä lainsäädännön mukaiset ilmoitusvelvollisuudet.

5.5 Esteellisyys ja sidonnaisuudet

Vastuuhenkilöt ja muut palvelun toteuttajat toimivat ammatillisesti ja asiakkaan edun mukaisesti. Palvelun toteuttaja ei osallistu asiakkaan asiaa koskevaan päätöksentekoon tai arviointiin, jos hänen puolueettomuutensa voi vaarantua henkilökohtaisen suhteen, taloudellisen edun tai muun sidonnaisuuden vuoksi.

Mahdollinen esteellisyys tai eturistiriita arvioidaan ennen palvelun aloittamista ja aina tilanteen muuttuessa. Tarvittaessa asiasta keskustellaan palvelun tilaajan kanssa ja asiakkaalle järjestetään toinen palvelun toteuttaja.

5.6 Omavalvonta toiminnan laajentuessa

Jos yritykseen palkataan työntekijöitä tai palveluja toteutetaan alihankintana, vastuuhenkilöt varmistavat ennen työskentelyn aloittamista:

- henkilön henkilöllisyyden
- koulutuksen ja työkokemuksen
- tehtävään soveltuvuuden
- tarvittavat ammattioikeudet
- mahdollisesti vaadittavan rikosrekisteriotteen tarkastamisen
- salassapito- ja tietosuojasitoumukset
- riittävän perehdytyksen
- vastuut ja yhteydenpitokäytännöt
- toiminnan asianmukaisen vakuutusturvan
- osaamisen suhteessa asiakasryhmään ja tehtävään.

Vastuuhenkilöt seuraavat myös työntekijöiden ja alihankkijoiden työn laatua. Yritys vastaa tilaajalle siitä, että sen nimissä tuotettu palvelu toteutetaan sovitusti ja turvallisesti.

6. PALVELUJEN LAATU JA LAADUNHALLINTA

6.1 Palvelujen laatuvaatimukset

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy:n palvelujen tulee olla:

- asiakkaan tarpeisiin perustuvia
- tavoitteellisia ja suunnitelmallisia
- oikea-aikaisia
- turvallisia
- yhdenvertaisia
- asiakkaan osallisuutta tukevia
- ammatillisesti toteutettuja
- asianmukaisesti kirjattuja
- sovittujen päätösten, suunnitelmien ja sopimusten mukaisia
- yrityksen osaamisen ja resurssien rajoissa toteutettavia.

Palvelun laadun perustana ovat asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen, selkeät tavoitteet, sovittujen tapaamisten toteutuminen, säännöllinen arviointi, asiakkaan kuuleminen ja yhteistyö palvelun tilaajan kanssa.

6.2 Laadun varmistaminen ennen palvelun aloittamista

Ennen uuden asiakkuuden tai palvelun aloittamista selvitetään:

- asiakkaan palvelun tarve
- palvelua koskeva päätös, sopimus tai toimeksianto
- työskentelyn tavoitteet
- asiakkaan toimintakyky ja erityistarpeet
- palvelun arvioitu kesto ja tapaamistiheys
- palvelun toteutuspaikka ja käytännön järjestelyt
- turvallisuuteen vaikuttavat tekijät
- yhteistyötahot ja yhteyshenkilöt
- kirjaamis- ja raportointikäytännöt
- tietojen luovuttamista koskevat perusteet ja suostumukset
- yrityksen osaamisen ja resurssien riittävyys.

Palvelua ei aloiteta, jos yrityksellä ei ole riittävää osaamista, henkilöstöä, soveltuvia olosuhteita tai muita edellytyksiä palvelun turvalliseen toteuttamiseen.

6.3 Palvelun tavoitteellisuus

Jokaiselle asiakkaalle määritellään palvelua koskevat tavoitteet. Tavoitteet perustuvat palvelupäätökseen, asiakas- tai palvelusuunnitelmaan, tilaajan toimeksiantoon sekä asiakkaan omaan näkemykseen.

Tavoitteiden tulee olla mahdollisuuksien mukaan:

- asiakkaalle merkityksellisiä
- ymmärrettäviä
- realistisia
- konkreettisia
- seurattavia
- asiakkaan toimintakykyyn ja elämäntilanteeseen soveltuvia.

Tavoitteita arvioidaan työskentelyn aikana ja muutetaan tarvittaessa yhdessä asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa.

6.4 Palvelun toteutumisen seuranta

Palvelun toteutumista seurataan:

- asiakastapaamisten kirjauksilla
- asiakkaan kanssa käytävillä arviointikeskusteluilla
- asiakaspalautteella
- tavoitteiden toteutumisen arvioinnilla
- tilaajalle toimitettavilla raporteilla
- verkostopalavereissa
- väli- ja loppuarvioinneilla
- poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksilla

- omavalvonnan sisäisellä tarkastelulla.

Arvioinnissa tarkastellaan sekä sovittujen tapaamisten toteutumista että palvelun sisältöä, laatua, turvallisuutta ja asiakkaan tilanteessa tapahtuneita muutoksia.

6.5 Laadun mittarit

Yrityksen toiminnan laatua seurataan soveltuvin osin seuraavilla mittareilla:

- toteutuneiden tapaamisten määrä suhteessa sovittuihin tapaamisiin
- peruutusten ja toteutumatta jääneiden tapaamisten määrä
- asiakkaan tavoitteiden eteneminen
- asiakkaiden antama palaute
- palvelun tilaajien antama palaute
- muistutusten ja kantelujen määrä
- poikkeama- ja vaaratilanteiden määrä ja sisältö
- havaittujen puutteiden korjaamiseen kulunut aika
- kirjaamisen ja raportoinnin oikea-aikaisuus
- palvelun jatkuvuus
- henkilöstön ja alihankkijoiden perehdytyksen toteutuminen.

Koska yrityksen toiminta on tällä hetkellä pienimuotoista ja palveluja toteuttavat yrittäjät itse, laadun seuranta tehdään osana päivittäistä toimintaa. Toiminnan laajentuessa mittareiden seuranta dokumentoidaan säännölliseksi koontiraportiksi.

6.6 Asiakaspalautteen hyödyntäminen

Asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta palvelun aikana ja sen päättyessä. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti, sähköpostitse tai erillisellä asiakaspalautelomakkeella.

Palautteen antaminen ei vaikuta asiakkaan palveluun tai kohteluun. Asiakas voi halutessaan antaa palautteen myös palvelun tilaajalle, sosiaaliasiavastaavalle tai valvontaviranomaiselle.

Vastuuhenkilöt käsittelevät palautteen ja arvioivat:

- vaatiiko asia välittömiä toimenpiteitä
- onko asiakkaan palveluun tehtävä muutoksia
- liittyykö asia yleiseen toimintatapaan
- onko ohjeistusta tai perehdytystä muutettava
- onko omavalvontasuunnitelmaa päivitettävä
- pitääkö asiasta ilmoittaa tilaajalle tai viranomaiselle.

Palautteen johdosta tehdyt muutokset kirjataan niin, ettei asiakasta voida tunnistaa julkisista omavalvonnan seurantatiedoista.

6.7 Havaitun laatuongelman korjaaminen

Kun palvelussa havaitaan puute, vastuuhenkilöt:

1. arvioivat puutteen vaikutuksen asiakkaan turvallisuuteen ja palveluun
2. toteuttavat tarvittavat välittömät turvaamistoimenpiteet
3. selvittävät tapahtuman syyt
4. sopivat korjaavat toimenpiteet ja vastuuhenkilön
5. ilmoittavat asiasta tarvittaessa asiakkaalle ja tilaajalle
6. seuraavat, että sovitut toimenpiteet toteutuvat
7. arvioivat, pitääkö toimintatapaa tai omavalvontasuunnitelmaa muuttaa.

Vakava tai toistuva puute käsitellään aina dokumentoidusti. Palvelua voidaan rajoittaa tai se voidaan keskeyttää, jos turvallista ja asianmukaista toteuttamista ei voida muutoin varmistaa.

6.8 Palvelujen jatkuva kehittäminen

Palveluja kehitetään asiakaspalautteen, työntekijöiden ja alihankkijoiden havaintojen, tilaajapalautteen, poikkeamien, viranomaisohjauksen sekä toiminnasta saadun kokemuksen perusteella.

Kehittämistoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi:

- toimintatapojen muuttaminen
- kirjallisten ohjeiden tarkentaminen
- lisäkoulutuksen hankkiminen
- työnjaon tai resurssien muuttaminen
- toimitilojen tai työvälineiden parantaminen
- ryhmien koon tai rakenteen muuttaminen
- tietoturvan vahvistaminen
- riskienhallinnan tehostaminen
- yhteistyökäytäntöjen parantaminen.

Kehittämisen tavoitteena on ehkäistä ongelmien toistuminen ja parantaa palvelujen laatua, turvallisuutta ja vaikuttavuutta.

7. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

7.1 Palveluun pääsy ja palvelun aloittaminen

Palvelu voidaan aloittaa hyvinvointialueen tai muun palvelunjärjestäjän päätöksellä, sopimuksella tai toimeksiannolla. Palvelua voidaan tuottaa myös itsemaksavalle asiakkaalle erillisen sopimuksen perusteella.

Ennen palvelun aloittamista asiakkaalle ja tarvittaessa hänen huoltajalleen, lailliselle edustajalleen tai läheiselleen kerrotaan ymmärrettävästi:

- palvelun sisältö ja tavoitteet
- palvelun toteuttamistapa ja tapaamispaikat
- palvelun arvioitu kesto ja tapaamistiheys
- palvelun vastuuhenkilö
- kirjaamis- ja raportointikäytännöt

- henkilötietojen käsittelyn perusteet
- palvelun hinta ja peruuttamisedot silloin, kun ne kuuluvat asiakkaalle
- asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
- palautteen, muistutuksen ja kantelun tekemisen mahdollisuus.

Asiakkaan soveltuvuus palveluun ja yrityksen mahdollisuus vastata hänen tuen tarpeeseensa arvioidaan ennen palvelun aloittamista. Kiireellisestä tai lakisääteisen palvelun tarpeesta asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä palvelusta vastaavaan viranomaiseen.

7.2 Hyvä kohtelu ja syrjimättömyys

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon sekä hyvään ja kunnioittavaan kohteluun. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta, yksityisyyttä ja henkilökohtaisia rajoja kunnioitetaan.

Asiakasta ei syrjitä esimerkiksi iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen, sukupuolen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Asiakkaan äidinkieli, kulttuuritausta, yksilölliset tarpeet, kommunikaatiotapa ja mahdolliset toimintarajoitteet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan palvelun toteuttamisessa. Tarvittaessa selvitetään tulkkauksen tai muun kommunikaatiotuen tarve yhdessä palvelun tilaajan kanssa.

7.3 Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Asiakkaalle annetaan hänen palveluaan koskevat tiedot ymmärrettävässä muodossa. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan, vaihtoehtoistaan sekä suunniteltujen toimenpiteiden vaikutuksista.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa hänestä tehdyistä kirjauksista ja henkilötietojen käsittelystä lainsäädännön mukaisesti. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa tarkastus-, oikaisu- tai muiden tietosuojaoikeuksien käyttämisessä.

Alaikäiselle asiakkaalle annetaan tietoa hänen ikänsä, kehitystasonsa ja ymmärryskykynsä mukaisesti.

7.4 Asiakkaan osallisuus

Asiakas osallistuu palvelunsa suunnitteluun, tavoitteiden asettamiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. Asiakkaan mielipide selvitetään ja huomioidaan mahdollisimman kattavasti.

Asiakas voi esittää toiveita esimerkiksi:

- tapaamisten sisällöstä
- käytettävistä työskentelymenetelmistä
- tapaamispaikasta
- tavoitteiden asettamisesta
- verkostoyhteistyöstä
- palvelun arvioinnista.

Jos asiakkaan ja palvelun tilaajan näkemykset poikkeavat toisistaan, näkemyserot kirjataan asianmukaisesti ja niitä käsitellään yhdessä asiakkaan ja tilaajan kanssa.

7.5 Alaikäisen asiakkaan asema

Alaikäisen asiakkaan etu ja turvallisuus ovat kaikessa työskentelyssä ensisijaisia. Lapsen tai nuoren mielipide selvitetään ja huomioidaan hänen ikänsä, kehitystasonsa ja tilanteensa mukaisesti.

Alaikäiselle kerrotaan ymmärrettävästi:

- miksi palvelua toteutetaan
- mitä tapaamisilla tehdään
- mitä tavoitteita työskentelyllä on
- mitä asioita hänestä kirjataan
- kenelle tietoja voidaan antaa
- miten hän voi kertoa mielipiteensä tai antaa palautetta.

Huoltajien kanssa tehtävä yhteistyö suunnitellaan lapsen edun, palvelupäätöksen, toimeksiannon ja lainsäädännön perusteella. Mahdolliset huoltajuutta, tiedonsaantioikeutta tai yhteydenpitoa koskevat rajoitukset selvitetään ennen työskentelyn aloittamista.

Jos työntekijälle syntyy tehtävässään huoli lapsen hyvinvoinnista tai epäily siitä, että lapsi tarvitsee lastensuojelun tukea, toimitaan lastensuojelulain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden perusteella. Välittömässä vaaratilanteessa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen.

7.6 Itsemääräämisoikeus

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan. Asiakas saa osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja tehdä omia valintojaan lainsäädännön ja palvelun turvallisen toteuttamisen rajoissa.

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan:

- antamalla asiakkaalle riittävästi ymmärrettävää tietoa
- kuulemalla asiakkaan mielipiteitä ja toiveita
- tarjoamalla vaihtoehtoja
- tukemalla asiakkaan omaa päätöksentekoa
- vahvistamalla asiakkaan omia taitoja ja voimavaroja
- sopimalla työskentelyn tavoitteista yhdessä
- arvioimalla säännöllisesti asiakkaan kokemusta palvelusta.

Yrityksen tuottamissa avopalveluissa ei käytetä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Asiakasta ei esimerkiksi eristetä, kiinnipidettä, hänen liikkumistaan estetä eikä hänen omaisuuttaan oteta haltuun ilman nimenomaista lakiin perustuvaa toimivaltaa.

Hätävarjelua tai pakkotilaa koskevissa poikkeuksellisissa tilanteissa toimitaan yleisen lainsäädännön mukaisesti vain välittömän ja vakavan vaaran torjumiseksi. Tilanteesta ilmoitetaan välittömästi vastuuhenkilölle ja tarvittaessa tilaajalle sekä viranomaiselle. Tapahtuma kirjataan ja käsitellään poikkeamana.

7.7 Epäasiallinen kohtelu

Epäasiallista kohtelua voivat olla esimerkiksi:

- asiakkaan vähättely tai loukkaava puhe
- uhkailu, painostaminen tai pelottelu
- asiakkaan mielipiteen sivuuttaminen
- syrjintä
- tarpeeton vallankäyttö
- asiakkaan yksityisyyden loukkaaminen
- salassa pidettävien tietojen asiaton käsittely
- epäammatillinen yhteydenpito
- taloudellinen tai muu hyväksikäyttö
- asiakkaan fyysisten tai psyykkisten rajojen rikkominen.

Epäasiallista kohtelua ei hyväksytä missään tilanteessa. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan tai epäillään:

1. asiakkaan välitön turvallisuus varmistetaan
2. toiminta keskeytetään tarvittaessa
3. tapahtumasta ilmoitetaan vastuuhenkilölle
4. asiakkaan näkemys selvitetään
5. tapahtuma kirjataan asianmukaisesti
6. tapahtuman syyt ja seuraukset selvitetään
7. tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan
8. asiasta ilmoitetaan tarvittaessa tilaajalle tai viranomaiselle
9. asiakkaalle kerrotaan hänen oikeusturvakeinoistaan.

Jos epäily koskee yrityksen toista vastuuhenkilöä, asian käsittelystä vastaa toinen vastuuhenkilö. Tarvittaessa asia siirretään palvelun tilaajan tai toimivaltaisen viranomaisen käsiteltäväksi.

7.8 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakas voi:

- keskustella asiasta palvelun toteuttajan tai vastuuhenkilön kanssa
- antaa suullista tai kirjallista palautetta
- tehdä palveluyksikölle muistutuksen
- ottaa yhteyttä palvelun tilaajaan
- ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan
- tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastolle
- käyttää päätökseen liittyviä muutoksenhakekeinoja päätöksen mukana annettujen ohjeiden mukaisesti
- käyttää tietosuojaan liittyviä oikeuksiaan ja ottaa tarvittaessa yhteyttä tietosuojavaltuutetun toimistoon.

Palautteen, muistutuksen tai kantelun tekeminen ei saa vaikuttaa kielteisesti asiakkaan palveluun tai kohteluun.

7.9 Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa sekä avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaalle maksutonta, puolueetonta ja riippumatonta.

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy:n palveluyksikkö sijaitsee Kymenlaakson hyvinvointialueella. Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ovat:

Puhelin: 05 220 6250

Puhelinaika: arkisin kello 9–14

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi

Henkilötietoja tai salassa pidettäviä asiakirjoja ei tule lähettää tavallisella sähköpostilla. Niiden lähettämiseen käytetään Kymenlaakson hyvinvointialueen turvapostipalvelua.

Jos asiakkaan palvelu järjestetään tai toteutetaan muun hyvinvointialueen alueella, asiakkaalle annetaan tarvittaessa myös kyseisen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan ajantasaiset yhteystiedot.

Sosiaaliasiavastaava ei tee asiakkaan puolesta päätöksiä eikä muuta viranomaisen tai palveluntuottajan tekemiä ratkaisuja.

8. ASIAKAS- JA PALVELUSUUNNITELMA

8.1 Palvelun tavoitteiden määrittely

Työskentely perustuu palvelunjärjestäjän laatimaan asiakas- tai palvelusuunnitelmaan, palvelupäätökseen, toimeksiantoon tai asiakkaan kanssa tehtyyn sopimukseen.

Ennen työskentelyn aloittamista selvitetään:

- asiakkaan lähtötilanne
- palvelun tarve ja peruste
- asiakkaan oma näkemys tilanteestaan
- palvelulle asetetut tavoitteet
- käytettävät työskentelymenetelmät
- tapaamisten määrä ja tiheys
- palvelun arvioitu kesto
- yhteistyötahot
- kirjaamis- ja raportointikäytännöt

- mahdolliset turvallisuuteen vaikuttavat tekijät.

Yrityksen oma asiakassuunnitelma täydentää palvelunjärjestäjän suunnitelmaa eikä korvaa viranomaisen vastuulla olevaa lakisääteistä asiakassuunnitelmaa.

8.2 Suunnitelman laatiminen

Työskentelyn käytännön suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Alaikäisen asiakkaan kohdalla suunnitelman laatimiseen osallistuvat tilanteen mukaan lapsi tai nuori, huoltaja, palvelun tilaaja ja muut sovitut henkilöt.

Suunnitelmaan kirjataan vähintään:

- asiakkaan perustiedot
- palvelun peruste
- työskentelyn tavoitteet
- asiakkaan omat toiveet
- sovitut työskentelymenetelmät
- tapaamistiheys ja toteutuspaikat
- yhteistyötahot
- arvioinnin ajankohta
- suunnitelman laatijat.

Tavoitteet kirjataan mahdollisimman konkreettisessa ja ymmärrettävässä muodossa.

8.3 Suunnitelman toteuttaminen ja seuranta

Palvelun toteuttaja perehtyy asiakkaan suunnitelmaan ja toteuttaa työskentelyä sen mukaisesti. Jokaisen tapaamisen yhteydessä arvioidaan, edistääkö työskentely sovittuja tavoitteita ja onko asiakkaan tilanteessa tapahtunut muutoksia.

Tavoitteiden toteutumista seurataan:

- asiakastapaamisten kirjauksissa
- asiakkaan kanssa käytävissä keskusteluissa
- asiakkaan ja läheisten antaman palautteen avulla
- tilaajalle laadittavissa raporteissa
- verkosto- ja arviointipalavereissa
- väli- ja loppuarvioinnissa.

8.4 Suunnitelman päivittäminen

Suunnitelma tarkistetaan tilaajan kanssa sovittuina ajankohtina ja aina, kun asiakkaan tilanteessa, tuen tarpeessa tai palvelun toteuttamisessa tapahtuu olennainen muutos.

Jos palvelun toteuttaja havaitsee suunnitelman päivittämisen tarpeen, hän keskustelee siitä asiakkaan kanssa ja ottaa yhteyttä palvelun tilaajaan. Yritys ei muuta viranomaisen tekemää palvelupäätöstä tai lakisääteistä asiakassuunnitelmaa itsenäisesti.

8.5 Palvelun päättäminen

Palvelun päättämisestä sovitaan asiakkaan ja tilaajan kanssa. Palvelun päättyessä arvioidaan:

- työskentelyn toteutuminen
- tavoitteiden saavuttaminen
- asiakkaan tilanteessa tapahtuneet muutokset
- mahdollinen jatkotuen tarve
- asiakkaan ja tilaajan palaute.

Palvelusta laaditaan tarvittaessa loppuyhteenveto tilaajan kanssa sovitulla tavalla. Asiakkaalle kerrotaan, miten hänen asiakasasiakirjojaan säilytetään ja miten hän voi myöhemmin käyttää tietosuojaoikeuksiaan.

9. MUISTUTUSTEN, PALAUTTEIDEN JA KANTELUJEN KÄSITTELY

9.1 Palautteen antaminen

Asiakas, hänen läheisensä tai laillinen edustajansa voi antaa palvelusta palautetta suullisesti tai kirjallisesti. Palautteen voi toimittaa palvelun toteuttajalle tai yrityksen vastuuhenkilöille.

Palautetta voi antaa:

- asiakastapaamisen yhteydessä
- puhelimitse
- sähköpostitse
- asiakaspalautelomakkeella
- kirjeitse
- palvelun tilaajalle.

Tavallisella sähköpostilla ei tule lähettää arkaluonteisia henkilötietoja tai salassa pidettäviä asiakirjoja.

9.2 Muistutuksen tekeminen

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä saamastaan kohtelusta tai palvelusta kirjallisen muistutuksen palveluyksikön vastuuhenkilölle. Erityisestä syystä muistutus voidaan ottaa vastaan myös suullisesti, jolloin sen sisältö kirjataan.

Muistutus osoitetaan:

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy
Vastuuhenkilö Ilkka Huovila

Rotinpää 3
48300 Kotka

Sähköposti: ilkka.huovila@elamanavaimetoy.fi
Puhelin: 040 766 7717

Jos muistutus koskee Ilkka Huovilan toimintaa, sen käsittelystä vastaa Tii Huovila. Jos muistutus koskee molempia vastuuhenkilöitä tai asiaa ei voida käsitellä yrityksessä puolueettomasti, asiakasta ohjataan toimittamaan muistutus palvelun järjestäjälle ja ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Jos palvelu perustuu hyvinvointialueen palvelupäätökseen, ostopalveluun tai palveluseteliin, asiakas voi toimittaa muistutuksen myös palvelun järjestäneelle hyvinvointialueelle sen antamien ohjeiden mukaisesti.

9.3 Muistutuksen käsittely

Muistutus:

1. kirjataan vastaanotetuksi
2. käsitellään luottamuksellisesti
3. selvitetään puolueettomasti ja riittävässä laajuudessa
4. käsitellään ilman aiheetonta viivytystä
5. ratkaistaan kirjallisella ja perustellulla vastauksella.

Muistutukseen pyritään vastaamaan yhden kuukauden kuluessa. Jos asian selvittäminen vaatii poikkeuksellisen laajaa selvitystyötä, vastausaika voi olla enintään kaksi kuukautta. Muistutuksen tekijälle ilmoitetaan käsittelyn viivästyisestä.

Vastauksessa kuvataan tehdyt selvitykset, johtopäätökset ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Vastauksessa ei luovuteta sivullisia koskevia salassa pidettäviä tietoja.

9.4 Muistutuksen perusteella tehtävät toimenpiteet

Muistutuksen käsittelyn yhteydessä arvioidaan:

- onko asiakkaan palvelussa tai kohtelussa ollut puutteita
- onko asiakkaalle aiheutunut haittaa tai vaaraa
- tarvitaanko välittömiä korjaavia toimenpiteitä
- pitääkö asiakassuunnitelmaa tai palvelun toteutusta muuttaa
- onko henkilöstöä tai alihankkijaa perehdytettävä uudelleen
- pitääkö ohjeita tai toimintatapoja muuttaa
- pitääkö omavalvontasuunnitelmaa päivittää
- onko asiasta ilmoitettava tilaajalle tai valvontaviranomaiselle.

Muistutukset käsitellään myös toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Käsittelystä ja sovitusta korjaavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjaukset.

9.5 Kantelu

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta tekemästä kantelua valvontaviranomaiselle. Asiakas voi tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastolle.

Asiakasta neuvotaan tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaava voi neuvoa ja avustaa muistutuksen tai kantelun tekemisessä, mutta hän ei ratkaise asiaa eikä muuta tehtyjä päätöksiä.

9.6 Muutoksenhaku päätökseen

Muistutus tai kantelu ei ole muutoksenhakukeino viranomaisen tekemään päätökseen. Jos asiakas haluaa hakea muutosta sosiaalihuoltoa koskevaan päätökseen, hänen tulee toimia päätöksen mukana annettujen muutoksenhakuohjeiden mukaisesti.

Yritys neuvoo asiakasta tarvittaessa ottamaan yhteyttä päätöksen tehneeseen viranomaiseen tai sosiaaliasiavastaavaan.

9.7 Asiakirjojen säilyttäminen

Muistutukset, niihin liittyvät selvitykset ja annetut vastaukset säilytetään luottamuksellisesti ja erillään julkisesta palautekoosteesta. Asiakirjoja käsittelevät vain henkilöt, joiden tehtäviin asian käsittely kuuluu.

Muistutuksista saatua tietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä siten, ettei yksittäinen asiakas ole tunnistettavissa.

10. HENKILÖSTÖ, OSAAMINEN JA PEREHDYTYS

10.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy:n palveluja toteuttavat tällä hetkellä yrityksen omistajat Ilkka Huovila ja Tii Huovila. Yrityksellä ei ole tämän omavalvontasuunnitelman laatimishetkellä muita työntekijöitä.

Henkilöstörakenne:

- Ilkka Huovila, yrittäjä ja vastuhenkilö
- Tii Huovila, yrittäjä ja vastuhenkilö.

Palveluja toteutetaan yrittäjien osaamisen, käytettävissä olevan työajan ja asiakkaiden tarpeiden mukaisessa laajuudessa. Uusia asiakkuuksia ei oteta vastaan, jos palvelun asianmukaista laatua, jatkuvuutta tai turvallisuutta ei voida käytettävissä olevilla resursseilla varmistaa.

Toiminnan laajentuessa yritys voi palkata työntekijöitä tai käyttää alihankkijoita. Henkilöstön määrää ja rakennetta arvioidaan tällöin suhteessa tuotettaviin palveluihin, asiakasmäärään, asiakkaiden tuen tarpeeseen, työskentelyalueeseen ja palvelujen turvalliseen toteuttamiseen.

10.2 Vastuuhenkilöiden koulutus ja osaaminen

Ilkka Huovila

Ilkka Huovila on koulutukseltaan sosionomi (AMK) ja lasten ja nuorten erityisohjaaja. Hänellä on lisäksi nepsy-valmentajan koulutus sekä koulutusta ja kokemusta perhetyöstä, lastensuojelusta, sijaishuollosta, lapsen edunvalvonnasta ja maahanmuuttoon liittyvistä edustajan tehtävistä.

Hänellä on lähes 20 vuoden kokemus sosiaalialan asiakastyöstä. Hänen osaamisalueitaan ovat muun muassa:

- lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentely
- ammatillinen tukihenkilötoiminta
- lastensuojelu ja sijaishuolto
- nepsy-ohjaus
- arjenhallinnan tukeminen
- toiminnalliset työmenetelmät
- verkostotyö
- ryhmien suunnittelu ja ohjaus.

Tii Huovila

Tii Huovila on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK) ja lähihoitaja. Hänellä on lisäksi nepsy-osaamista, traumaosaamista ja lyhytterapeuttista koulutusta.

Hänen osaamisalueitaan ovat muun muassa:

- asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen
- mielenterveyteen ja hyvinvointiin liittyvä ohjaus
- nepsy-ohjaus
- traumaosaamiseen perustuva työskentely
- perheiden ja yksilöiden tukeminen
- vuorovaikutus- ja tunnetaitojen tukeminen
- arjenhallinnan vahvistaminen
- tavoitteellinen yksilö- ja ryhmätyö.

Yrityksen vastuuhenkilöt työskentelevät oman koulutuksensa, ammattitaitonsa ja toimivaltansa rajoissa. Palvelua ei markkinoida tai toteuteta sellaisena terveydenhuollon hoitona, psykoterapiana, tutkimuksena tai diagnostiikkana, johon palvelun toteuttajalla tai yrityksellä ei ole vaadittavaa oikeutta.

10.3 Ammattioikeuksien ja soveltuvuuden varmistaminen

Ennen työntekijän tai alihankkijan valitsemista varmistetaan tehtävän edellyttämä koulutus, osaaminen, työkokemus ja henkilökohtainen soveltuvuus.

Sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeudet tarkistetaan JulkiSuosikki- tai JulkiTerhikki-palvelusta ennen asiakastyön aloittamista ja tarvittaessa työsuhteen tai toimeksiannon aikana.

Ammattioikeuksien lisäksi arvioidaan:

- koulutuksen soveltuvuus tehtävään
- kokemus kyseisestä asiakasryhmästä
- vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot
- kyky itsenäiseen ja vastuulliseen työskentelyyn
- tietosuoja- ja kirjaamisosaaminen
- turvallisuuteen liittyvä osaaminen
- ajokyky ja ajokortin tarve liikkuvassa työssä
- kielitaito ja kommunikaatiovalmiudet
- mahdolliset sidonnaisuudet tai esteellisyys.

10.4 Rikosrekisteriotteen tarkastaminen

Lasten, iäkkäiden, vammaisten henkilöiden tai muiden erityistä suojaa tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikostausta selvitetään tehtävään sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Rikosrekisteriotteesta ei oteta kopiota eikä sen sisältöä tallenneta tarpeettomasti. Tarkastamisesta kirjataan vain lain sallimat tarpeelliset tiedot, kuten tarkastamispäivä ja otteen tunnistetiedot.

Rikosrekisteriotteen tarkastaminen ei yksin korvaa työntekijän tai alihankkijan soveltuvuuden kokonaisarviointia.

10.5 Rekrytointi

Toiminnan laajentuessa rekrytoinnin lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja palvelun turvallinen toteuttaminen. Rekrytoinnissa määritellään etukäteen:

- työtehtävät ja vastuut
- vaadittava koulutus
- tarvittava työkokemus
- asiakasryhmäkohtainen osaaminen
- työaika ja työskentelyalue
- kirjaamis- ja raportointivelvollisuudet
- mahdollinen ajokortti- ja ajoneuvotarve
- salassapito- ja tietosuojavaatimukset.

Hakijan antamat koulutus- ja työkokemustiedot tarkistetaan. Tarvittaessa pyydetään nähtäväksi alkuperäiset todistukset ja ollaan hakijan luvalla yhteydessä suosittelijoihin.

10.6 Sijaisten käyttäminen

Koska palveluja toteuttavat tällä hetkellä yrittäjät itse, yrityksellä ei ole erillistä vakituista sijaisjärjestelmää.

Yrittäjän sairastuessa tai ollessa muutoin estynyt:

1. arvioidaan tapaamisen kiireellisyys ja asiakkaan turvallisuus

2. selvitetään, voiko toinen yrittäjä toteuttaa tapaamisen
3. ilmoitetaan asiakkaalle ja tarvittaessa tilaajalle viivytyksettä
4. sovitaan korvaava tapaaminen
5. selvitetään tarvittaessa tilaajan kanssa muu turvallinen järjestely.

Asiakasta ei siirretä sijaiselle ilman, että sijaisen osaaminen, soveltuvuus, tietosuoja, salassapito ja riittävä perehdytys on varmistettu. Palvelun jatkuvuutta koskevat järjestelyt sovitaan tarvittaessa palvelun tilaajan kanssa.

10.7 Perehdytys

Kaikki tulevat työntekijät, sijaiset, opiskelijat ja alihankkijat perehdytetään ennen itsenäisen asiakastyön aloittamista.

Perehdytykseen sisältyvät vähintään:

- yrityksen toiminta-ajatus ja arvot
- omavalvontasuunnitelma
- työtehtävät, vastuut ja toimivallan rajat
- asiakasryhmät ja palvelujen tavoitteet
- asiakkaan asema ja oikeudet
- itsemääräämisoikeus
- salassapito ja tietosuoja
- asiakastietojen kirjaaminen
- tietojärjestelmien turvallinen käyttäminen
- riskienhallinta
- yksintyöskentely ja kotikäynnit
- uhka- ja väkivaltatilanteet
- poikkeamien ja epäkohtien ilmoittaminen
- lastensuojelu- ja muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet
- toimitilojen turvallisuus
- toiminta hätätilanteissa
- palautteiden ja muistutusten käsittely
- yhteydenpito asiakkaisiin, läheisiin ja tilaajaan.

Perehdytys dokumentoidaan perehdytyslomakkeella. Perehdytyksen riittävyys varmistetaan keskustelulla, käytännön ohjauksella ja tarvittaessa osaamisen näytöllä.

10.8 Osaamisen ylläpitäminen

Vastuuhenkilöt seuraavat sosiaalialan lainsäädäntöä, viranomaisohjeita ja oman ammattialansa kehitystä. Osaamista ylläpidetään esimerkiksi:

- täydennyskoulutuksella
- ammattikirjallisuudella
- viranomaisohjeisiin perehtymällä
- verkostoyhteistyöllä
- työnohjauksella
- vertaiskeskusteluilla

- ensiapu- ja turvallisuuskoulutuksella
- tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksella.

Toiminnan laajentuessa työntekijöille laaditaan tehtävien ja osaamistarpeiden mukainen koulutussuunnitelma.

10.9 Työhyvinvointi ja työkyky

Työhyvinvointia tuetaan kohtuullisella työmäärällä, työn suunnittelulla, palautumisella, työtehtävien tarkoituksenmukaisella jakamisella ja tarvittaessa työnohjauksella.

Kuormitusta lisääviä tekijöitä voivat olla:

- yksintyöskentely
- haastavat asiakastilanteet
- uhka- ja väkivaltatilanteiden mahdollisuus
- liikkuva työ
- pitkät työpäivät
- emotionaalisesti kuormittavat asiakastilanteet
- työn ja vapaa-ajan rajojen hämärtyminen
- tietoturvaan ja vastuisiin liittyvä kuormitus.

Vastuuhenkilöt seuraavat omaa ja mahdollisen henkilöstön työkykyä. Työmäärää, asiakkuuksia tai työjärjestelyjä muutetaan, jos kuormitus uhkaa palvelujen laatua, asiakasturvallisuutta tai työntekijän terveyttä.

Työntekijöille järjestetään lakisääteinen työterveyshuolto ennen työsuhteisen henkilöstön työskentelyn aloittamista.

11. ALIHANKINTA JA OSTOPALVELUT

11.1 Alihankinnan käyttäminen

Yritys ei käytä tämän omaavalvontasuunnitelman laatimishetkellä säännöllisesti alihankkijoita asiakastyössä. Toiminnan laajentuessa yritys voi hankkia osan palveluista alihankintana.

Alihankintaa voidaan käyttää esimerkiksi:

- yksilö- tai ryhmäohjauksessa
- erityisosaamista vaativissa palveluissa
- paikallisesti toteutettavissa palveluissa
- tilapäisen resurssitarpeen täydentämisessä
- koulutus- tai asiantuntijapalveluissa.

Alihankinnan käyttäminen ei poista Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy:n vastuuta sen nimissä tuotetun palvelun laadusta, turvallisuudesta ja sopimuksenmukaisuudesta.

11.2 Alihankkijan valinta

Ennen alihankintasopimuksen tekemistä arvioidaan:

- alihankkijan koulutus ja osaaminen
- ammattioikeudet
- kokemus tehtävästä ja asiakasryhmästä
- henkilökohtainen soveltuvuus
- yritys- ja rekisteritiedot
- vastuuvakuutukset
- tietosuoja- ja tietoturvakäytännöt
- rikostaustan selvittämisen tarve
- palvelujen rekisteröintiin liittyvät vaatimukset
- taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset
- mahdolliset sidonnaisuudet
- kyky toimia yrityksen omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Alihankkijan kanssa tehdään kirjallinen sopimus ennen palvelun aloittamista.

11.3 Alihankintasopimus

Alihankintasopimuksessa sovitaan vähintään:

- hankittavan palvelun sisältö
- asiakasryhmä
- tehtävät ja vastuut
- palvelun hinta ja laskutus
- työskentelyajat ja toiminta-alue
- kirjaaminen ja raportointi
- henkilötietojen käsittely
- salassapitovelvollisuus
- asiakirjojen säilytys ja palauttaminen
- poikkeamien ja epäkohtien ilmoittaminen
- laadun seuranta
- vakuutukset
- sopimuksen kesto ja päättäminen
- toiminta asiakassuhteen tai yhteistyön päättyessä.

Jos alihankkija käsittelee henkilötietoja yrityksen lukuun, hänen kanssaan tehdään tarvittava henkilötietojen käsittelyä koskeva sopimus.

11.4 Alihankkijan perehdytys

Alihankkija perehdytetään tehtävän edellyttämässä laajuudessa:

- yrityksen omavalvontasuunnitelmaan
- asiakkaan palvelua koskeviin tavoitteisiin
- asiakasturvallisuuteen
- tietosuojaan ja salassapitoon

- kirjaamis- ja raportointikäytäntöihin
- poikkeamien ilmoittamiseen
- tilaajan kanssa sovittuihin käytäntöihin
- yhteydenpitoon vastuuhenkilöiden kanssa.

Alihankkija ei aloita itsenäistä asiakastyötä ennen kuin tarvittavat selvitykset, sopimukset ja perehdytys ovat valmiit.

11.5 Alihankinnan valvonta

Alihankkijan toimintaa seurataan esimerkiksi:

- asiakaskirjausten ja raporttien avulla
- säännöllisillä yhteydenotoilla
- asiakkaiden ja tilaajien palautteella
- tavoitteiden toteutumisen arvioinnilla
- poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksilla
- sovitulla seurantakeskusteluilla.

Havaitut puutteet käsitellään alihankkijan kanssa viivytyksettä. Vakava tai toistuva laatu- tai turvallisuuspuute voi johtaa asiakastyön keskeyttämiseen tai alihankintasopimuksen päättämiseen.

12. MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUJEN KOORDINOINTI

12.1 Yhteistyön periaatteet

Asiakkaan palveluun voi osallistua useita viranomaisia, ammattilaisia, läheisiä ja palveluntuottajia. Yhteistyön tavoitteena on muodostaa asiakkaalle turvallinen, johdonmukainen ja hänen tarpeitaan vastaava palvelukokonaisuus.

Yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi:

- asiakkaan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan
- lastensuojelun työntekijän
- terveydenhuollon ammattilaisten
- oppilaitoksen tai varhaiskasvatuksen
- työ- ja päivätoiminnan
- kuntoutuspalvelujen
- päihde- ja mielenterveyspalvelujen
- huoltajien ja muiden läheisten
- muiden palveluntuottajien
- järjestöjen ja harrastustoimijoiden kanssa.

12.2 Asiakkaan suostumus ja tiedonkulku

Yhteistyössä noudatetaan salassapitoa ja tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä. Asiakkaan tietoja luovutetaan verkostolle ensisijaisesti asiakkaan yksilöidyllä suostumuksella tai muun lakiin perustuvan tiedonsaanti- tai ilmoitusoikeuden nojalla.

Ennen tietojen luovuttamista arvioidaan:

- kenelle tietoja luovutetaan
- mitä tietoja luovutetaan
- mihin tarkoitukseen tietoja tarvitaan
- mihin suostumukseen tai lainkohtaan luovutus perustuu
- mikä on turvallinen tiedonsiirtotapa.

Tietoja luovutetaan vain siinä laajuudessa kuin yhteistyön tai asiakkaan palvelun toteuttaminen edellyttää. Tietojen luovuttamisesta tehdään tarvittavat kirjaukset.

12.3 Verkostopalaverit

Verkostopalaverin tarkoitus, osallistujat ja käsiteltävät asiat sovitaan mahdollisuuksien mukaan etukäteen asiakkaan kanssa. Asiakasta tuetaan osallistumaan itseään koskevaan keskusteluun.

Verkostopalaverissa:

- käsitellään vain asiakkaan palvelun kannalta tarpeellisia tietoja
- sovitaan tavoitteista, tehtävistä ja vastuista
- vältetään päällekkäistä tai ristiriitaista työskentelyä
- sovitaan seurannasta ja seuraavista toimenpiteistä
- kirjataan yrityksen vastuulle kuuluvat olennaiset asiat.

12.4 Muutokset asiakkaan tilanteessa

Jos asiakkaan tilanteessa havaitaan olennainen muutos, siitä keskustellaan asiakkaan kanssa ja ollaan tarvittaessa yhteydessä palvelun tilaajaan.

Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi:

- toimintakyvyn merkittävä heikkeneminen
- lisääntynyt päihteiden käyttö
- vakava mielenterveyden kriisi
- väkivallan tai hyväksikäytön uhka
- lapsen turvallisuuteen liittyvä huoli
- asumisen vaarantuminen
- asiakkaan katoaminen tai tavoittamattomuus
- palvelun riittämättömyys
- tarve kiireelliselle viranomaisavulle.

Välittömässä vaaratilanteessa otetaan yhteyttä hätänumeroon 112. Muissa tilanteissa toimitaan asiakkaan suostumuksen, palvelusopimuksen ja lakisääteisten ilmoitusvelvollisuuksien mukaisesti.

12.5 Palvelun tilaajan kanssa tehtävä yhteistyö

Palvelun tilaajan kanssa sovitaan ennen palvelun aloittamista:

- palvelun tavoitteet
- tapaamisten määrä ja kesto
- raportointikäytännöt
- yhteyshenkilöt
- laskutus
- tietojen käsittely ja rekisterinpitäisyys
- toiminta muutostilanteissa
- poikkeamien ja vaaratilanteiden ilmoittaminen
- palvelun arviointi ja päättäminen.

Yritys ilmoittaa tilaajalle viivytyksettä sellaisesta asiakkaan tilanteen, turvallisuuden tai palvelun toteuttamisen muutoksesta, jolla on olennainen vaikutus toimeksiantoon.

13. TOIMITILAT, VÄLINEET JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

13.1 Yrityksen toimitila

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy:n toimitila sijaitsee osoitteessa Rotinpää 3, 48300 Kotka. Tilaa voidaan käyttää yksilötapaamisiin, perhetapaamisiin, pienryhmätoimintaan, toiminnalliseen työskentelyyn ja työn suunnitteluun.

Toimitilaa käytetään asiakastoimintaan vain siinä laajuudessa kuin tila soveltuu turvallisesti kyseiseen palveluun, asiakasryhmään ja osallistujamäärään. Ennen uuden toiminnan tai asiakasryhmän aloittamista arvioidaan tilan soveltuvuus, turvallisuus, yksityisyys, esteettömyys ja tarvittavat viranomaisvaatimukset.

Asiakastiloissa huolehditaan:

- siisteydestä ja järjestyksestä
- riittävästä valaistuksesta
- tarkoituksenmukaisesta lämpötilasta ja ilmanvaihdesta
- turvallisista kulkureiteistä
- poistumisteiden esteettömyydestä
- asianmukaisista kalusteista
- toimivista palovaroittimista tai muista vaadittavista paloilmoitusratkaisuista
- alkusammutusvälineiden saatavuudesta
- ensiapuvälineistä
- asiakkaiden yksityisyydestä
- työvälineiden turvallisuudesta
- asiakasmäärään soveltuvasta tilankäytöstä.

Havaitut puutteet korjataan viivytyksettä. Tilaa tai sen osaa ei käytetä asiakastoimintaan, jos sen turvallisuudesta tai soveltuvuudesta ei voida varmistua.

13.2 Toiminnalliset välineet

Toimitilassa voidaan käyttää tavoitteellisen asiakastyön tukena esimerkiksi:

- biljardipöytää
- darts-välineitä
- kortti- ja lautapelejä
- televisiota
- pelikonsolia
- äänentoistolaitteita
- muita ohjaukseen ja ryhmätoimintaan soveltuvia välineitä.

Välineitä käytetään asiakkaan ikä, toimintakyky ja palvelun tavoitteet huomioiden. Palvelun toteuttaja arvioi ennen käyttöä, edellyttääkö toiminta erityistä ohjausta, valvontaa tai suojaamista.

Välineiden kuntoa seurataan. Rikkinäinen, puutteellinen tai vaaralliseksi arvioitu väline poistetaan käytöstä, kunnes se on korjattu tai vaihdettu.

Darts-välineet ja muut mahdollisesti vahinkoa aiheuttavat esineet säilytetään siten, etteivät asiakkaat pääse käyttämään niitä ilman ohjaajan lupaa ja tarvittavaa valvontaa.

13.3 Liikunta- ja kuntosalivälineet

Mahdollisia liikunta- ja kuntosalivälineitä käytetään asiakastyössä vasta, kun niiden turvallinen sijoittelu, käyttökunto, ohjaus ja valvonta on varmistettu.

Ennen liikunnallisen toiminnan aloittamista arvioidaan:

- asiakkaan ikä ja toimintakyky
- asiakkaan terveydentila hänen antamiensa tietojen perusteella
- toiminnan soveltuvuus asiakkaalle
- ohjauksen ja valvonnan tarve
- välineiden kunto ja turvallisuus
- tilan riittävyys
- ensiapuvalmius.

Asiakasta ei painosteta osallistumaan liikunnalliseen toimintaan. Fyysinen harjoittelu ei korvaa terveydenhuollon tutkimusta, kuntoutusta tai hoitoa. Jos toimintaan liittyy terveydellinen epävarmuus, asiakasta ohjataan varmistamaan soveltuvuus terveydenhuollosta.

13.4 Kotikäynnit ja muut toimintaympäristöt

Merkittävä osa palveluista voidaan toteuttaa asiakkaan kotona tai muussa hänen arkiympäristössään. Ennen käyntiä arvioidaan mahdollisuuksien mukaan:

- käynnin tarkoitus
- paikalla olevat henkilöt
- asiakkaan vointi ja käyttäytyminen
- mahdollinen päihtymys

- väkivallan tai uhkailun riski
- kotona olevat eläimet
- mahdolliset aseet tai muut vaaralliset esineet
- ympäristön turvallisuus ja hygienia
- kulkuyhteydet ja pysäköinti
- yksintyöskentelyn turvallisuus
- yhteydenpitomahdollisuus.

Jos ympäristö ei ole turvallinen, tapaamista voidaan siirtää, toteutustapaa muuttaa, tapaaminen järjestää muualla tai pyytää toinen työntekijä mukaan.

Työntekijällä tai palvelun toteuttajalla on oikeus keskeyttää käynti ja poistua tilanteesta, jos hänen tai asiakkaan turvallisuutensa vaarantuu.

13.5 Ulkona ja julkisissa tiloissa toteutettava toiminta

Tapaamisia voidaan toteuttaa asiakkaan tavoitteiden mukaisesti esimerkiksi ulkona, harrastuspaikoissa, kahviloissa, kirjastoissa tai muissa julkisissa ympäristöissä.

Toteutuksessa huomioidaan:

- asiakkaan yksityisyys
- sääolosuhteet
- liikenneturvallisuus
- ympäristön esteettömyys
- asiakkaan toimintakyky
- alaikäisen asiakkaan valvonnan tarve
- siirtymisiin liittyvät riskit
- toiminnan vaatimat varusteet
- yhteydenpito hätätilanteessa.

Salassa pidettäviä asioita ei käsitellä paikassa, jossa sivulliset voivat kuulla keskustelun.

13.6 Asiakkaiden kuljettaminen

Asiakkaan kuljettamisesta sovitaan asiakkaan, huoltajan ja tarvittaessa palvelun tilaajan kanssa. Ennen kuljettamista varmistetaan, että kuljetus kuuluu toimeksiantoon ja yrityksen vakuutusturva kattaa toiminnan.

Kuljetuksessa käytettävän ajoneuvon tulee olla liikennekelpoinen, katsastettu, vakuutettu ja asianmukaisesti huollettu. Kuljettajalla tulee olla voimassa oleva ajo-oikeus ja hänen tulee olla ajokyykyinen.

Kuljetuksessa:

- käytetään turvavöitä
- käytetään lapsen koon ja iän edellyttämää turvalaitetta
- noudatetaan liikennesääntöjä
- huomioidaan asiakkaan erityistarpeet

- huolehditaan turvallisesta autoon nousemisesta ja poistumisesta
- vältetään salassa pidettävien asioiden käsittelyä muiden kuullen.

Asiakasta ei kuljeteta, jos ajoneuvon, kuljettajan, sääolosuhteiden tai asiakkaan käyttäytymisen vuoksi kuljetusta ei voida toteuttaa turvallisesti.

13.7 Lemmikkieläimet

Jos yrityksen toimitiloissa tai asiakastoiminnassa on mukana eläimiä, niiden läsnäolosta sovitaan ennakolta. Asiakkaan allergiat, pelot, terveydentila ja oma tahto huomioidaan.

Eläin ei saa vaarantaa asiakkaan turvallisuutta, häiritä palvelun toteuttamista tai päästä käsiksi asiakasasiakirjoihin tai työvälineisiin. Eläimen omistaja vastaa sen valvonnasta.

Kotikäynnillä asiakkaan eläin voidaan pyytää siirtämään toiseen tilaan, jos eläimen käyttäytyminen tai työntekijän turvallisuus sitä edellyttää.

13.8 Toimitilojen tarkastaminen

Toimitilojen ja välineiden turvallisuutta seurataan jatkuvasti. Lisäksi tiloissa tehdään dokumentoitu turvallisuuskierros vähintään kerran vuodessa ja aina olennaisten muutosten jälkeen.

Tarkastuksessa huomioidaan vähintään:

- poistumisreitit
- paloturvallisuus
- alkusammutusvälineet
- ensiapuvälineet
- sähkölaitteet ja johdot
- kalusteet ja toimintavälineet
- kulkuväylät
- valaistus
- ovien ja lukituksen toimivuus
- asiakasasiakirjojen turvallinen säilytys
- siisteys ja hygienia
- havaitut korjaustarpeet.

Korjaustoimenpiteille nimetään vastuuhenkilö ja määräaika.

14. ASIAKAS- JA HENKILÖTURVALLISUUS

14.1 Turvallisuuden periaatteet

Asiakas- ja henkilöturvallisuus huomioidaan palvelun suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa. Turvallisuutta tarkastellaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja tietoturvallisuuden näkökulmasta.

Palvelun toteuttaja arvioi turvallisuutta ennen tapaamista ja sen aikana. Asiakkaan tilanteessa tai toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset huomioidaan välittömästi.

14.2 Ennakointi

Ennen asiakastapaamista selvitetään käytettävissä olevien tietojen perusteella:

- asiakkaan tuen tarve
- tapaamisen tavoite
- toimintaympäristö
- asiakkaan terveydentilaan tai toimintakykyyn liittyvät olennaiset seikat
- mahdollinen uhkaava tai arvaamaton käyttäytyminen
- päihteiden käyttöön liittyvät riskit
- aiemmat vaaratilanteet
- mukana olevat henkilöt
- tarve kahdelle työntekijälle
- toiminta mahdollisessa kriisitilanteessa.

Asiakasta tai tilaajaa pyydetään antamaan palvelun turvallisen toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot.

14.3 Yksintyöskentely

Kotikäynnit ja muu liikkuva työ ovat usein yksintyöskentelyä. Ennen yksintyöskentelyä arvioidaan, voidaanko tapaaminen toteuttaa turvallisesti yhden työntekijän voimin.

Yksintyöskentelyn turvallisuutta vahvistetaan:

- kirjaamalla tapaamisen ajankohta ja paikka työkalenteriin
- pitämällä puhelin mukana ja käyttövalmiina
- huolehtimalla puhelimen riittävästä latauksesta
- sopimalla tarvittaessa ilmoittautumisesta ennen ja jälkeen käynnin
- sijoittumalla tapaamisella siten, että poistuminen on mahdollista
- välttämällä tarpeetonta riskinottoa
- siirtämällä tapaaminen turvallisempaan paikkaan
- käyttämällä tarvittaessa kahta työntekijää.

Jos yhteyshenkilö ei saa sovittua ilmoitusta eikä työntekijää tavoiteta, hän pyrkii ottamaan yhteyttä työntekijään ja arvioi tilanteen perusteella avun hälyttämisen tarpeen.

14.4 Uhka- ja väkivaltilanteet

Uhkaavaa käytöstä pyritään ehkäisemään rauhallisella vuorovaikutuksella, tilanteen ennakkoinnilla, selkeillä rajoilla ja turvallisella tilankäytöllä.

Uhkaavassa tilanteessa:

1. säilytetään rauhallinen ja asiallinen puhetapa
2. pidetään riittävä turvaetäisyys
3. vältetään asiakkaan tarpeetonta provosoimista
4. varmistetaan poistumisreitti
5. keskeytetään tapaaminen tarvittaessa
6. poistutaan turvalliseen paikkaan
7. soitetaan välittömässä vaarassa hätänumeroon 112
8. ilmoitetaan tapahtumasta vastuuhenkilölle
9. tehdään poikkeama- ja vaaratapahtumailmoitus
10. ilmoitetaan tarvittaessa tilaajalle ja muille viranomaisille.

Vakavan tilanteen jälkeen arvioidaan työntekijän ja asiakkaan tuen tarve sekä palvelun jatkamisen edellytykset.

14.5 Päihtynyt asiakas

Päihtymys ei automaattisesti estä asiakkaan kohtaamista, mutta tapaamisen turvallisuus ja tarkoituksenmukaisuus arvioidaan aina erikseen.

Tapaaminen voidaan keskeyttää tai jättää aloittamatta, jos asiakas:

- käyttäytyy uhkaavasti tai arvaamattomasti
- ei kykene osallistumaan työskentelyyn
- vaarantaa oman tai muiden turvallisuuden
- kuljettaa mukanaan vaarallisia esineitä
- pyrkii kuljettamaan ajoneuvoa päihtyneenä
- tarvitsee kiireellistä terveydenhuoltoa.

Jos asiakkaan henki tai terveys on vaarassa, otetaan yhteyttä hätänumeroon 112. Alaikäiseen asiakkaaseen liittyvästä päihdehuolesta ilmoitetaan huoltajalle ja tarvittaessa lastensuojeluun lainsäädännön ja tilanteen mukaisesti.

14.6 Vaaralliset esineet ja aseet

Asiakastapaamiseen ei saa tuoda esineitä, aineita tai välineitä, jotka voivat vaarantaa osallistujien turvallisuuden.

Jos asiakkaalla havaitaan ase tai muu vaarallinen esine:

- tilanteeseen ei ryhdytä puuttumaan tavalla, joka lisää väkivallan riskiä
- tapaaminen keskeytetään
- poistutaan turvallisesti
- soitetaan tarvittaessa hätänumeroon 112
- ilmoitetaan tapahtumasta vastuuhenkilölle ja tilaajalle
- arvioidaan palvelun jatkamisen edellytykset.

Palvelun toteuttaja ei lähtökohtaisesti ota vaarallista esinettä asiakkaalta pois, ellei kyse ole välittömän vaaran torjumiseksi välttämättömästä ja turvallisesti toteutettavasta toimenpiteestä.

14.7 Tapaturmat ja sairauskohtaukset

Tapaturman tai sairauskohtauksen sattuessa:

1. arvioidaan tilanne ja estetään lisävahingot
2. annetaan oman osaamisen mukainen ensiapu
3. soitetaan tarvittaessa hätänumeroon 112
4. noudatetaan hätäkeskuksen ohjeita
5. ilmoitetaan tarvittaessa huoltajalle tai läheiselle
6. ilmoitetaan palvelun tilaajalle tilanteen edellyttämässä laajuudessa
7. tapahtuma kirjataan asiakasasiakirjoihin
8. tehdään poikkeama- tai vaaratapahtumailmoitus
9. arvioidaan korjaavien toimenpiteiden tarve.

Ensiapuvälineiden kunto ja päiväykset tarkistetaan säännöllisesti.

14.8 Katoaminen tai tavoittamattomuus

Jos alaikäinen tai erityistä tukea tarvitseva asiakas poistuu tapaamisesta odottamatta tai katoaa:

- selvitetään välittömästi asiakkaan mahdollinen sijainti
- arvioidaan asiakkaan ikään, toimintakykyyn ja tilanteeseen liittyvä vaara
- otetaan yhteyttä huoltajaan tai sovittuun yhteyshenkilöön
- ilmoitetaan tarvittaessa poliisille hätänumeron 112 kautta
- ilmoitetaan palvelun tilaajalle
- kirjataan tapahtuma ja tehdään poikkeamailmoitus.

Palvelun toteuttaja ei vaaranna omaa tai muiden turvallisuutta asiakkaan etsimisen yhteydessä.

14.9 Psykkinen turvallisuus

Asiakkaan psyykkistä turvallisuutta vahvistetaan:

- ennakoitavalla ja johdonmukaisella työskentelyllä
- asiakkaan kuulemisella
- selkeällä ja ymmärrettävällä viestinnällä
- asiakkaan henkilökohtaisten rajojen kunnioittamisella
- trauma- ja nepsy-tietoisien toimintatapojen hyödyntämisellä
- välttämällä painostamista, syylistämistä ja tarpeetonta vastakkainasettelua
- kertomalla etukäteen työskentelyn sisällöstä ja muutoksista
- mahdollistamalla tauot ja tilanteesta poistuminen turvallisesti.

Jos työskentely aiheuttaa asiakkaalle voimakasta kuormitusta, menetelmää, tapaamisympäristöä tai tavoitteita muutetaan.

15. RISKIENHALLINTA

15.1 Riskienhallinnan tavoite

Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa toimintaan liittyvät vaarat ja epäkohdat ennakolta, arvioida niiden merkitys sekä toteuttaa toimenpiteet riskien ehkäisemiseksi tai pienentämiseksi.

Riskienhallinta koskee:

- asiakasturvallisuutta
- henkilöstön turvallisuutta
- palvelujen laatua ja jatkuvuutta
- toimitiloja ja välineitä
- kuljetuksia ja liikkuvaa työtä
- tietosuojaa ja tietoturvaa
- henkilöstön osaamista ja riittävyttä
- alihankintaa
- toiminnan johtamista.

15.2 Riskien tunnistaminen

Riskejä tunnistetaan:

- päivittäisen asiakastyön havaintojen perusteella
- ennen uuden asiakkaan tai palvelun aloittamista
- kotikäyntien ja muiden toimintaympäristöjen arvioinnissa
- asiakaspalautteesta
- poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksista
- muistutuksista ja kanteluista
- toimitilojen turvallisuuskierroksilla
- tietoturva- ja tietosuojahavaintojen perusteella
- henkilöstön ja alihankkijoiden palautteesta
- viranomaisohjauksen perusteella.

Jokaisella toimintaan osallistuvalla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan riskistä tai turvallisuuspuutteesta vastuuhenkilölle.

15.3 Keskeiset riskit

Yrityksen toimintaan liittyviä keskeisiä riskejä ovat:

- yksintyöskentely
- kotikäynnit
- uhka- ja väkivaltatilanteet
- päihtyneet tai arvaamattomasti käyttäytyvät asiakkaat
- asiakkaan psyykkinen kriisi tai itsetuhoisuus
- asiakkaan kodissa olevat eläimet
- liikenne ja asiakkaiden kuljettaminen

- tapaturmat toiminnallisessa työskentelyssä
- toimitilojen palo-, sähkö- ja poistumisturvallisuus
- työntekijän sairastuminen tai muu äkillinen poissaolo
- liiallinen työkuormitus
- asiakkaan palvelun katkeaminen
- puutteellinen kirjaaminen
- salassa pidettävien tietojen asiaton luovuttaminen
- tietokoneen tai puhelimen katoaminen
- tietojärjestelmä- tai verkkoyhteyshäiriö
- alihankkijan puutteellinen osaaminen tai perehdytys
- asiakkaan tarpeisiin nähden riittämätön palvelu.

15.4 Riskien arviointi

Riskin merkittävyyttä arvioidaan sen todennäköisyyden ja mahdollisten seurausten perusteella.

Riskit luokitellaan seuraavasti:

Vähäinen riski:

Riski voidaan hallita tavanomaisilla työmenetelmillä ja seurannalla.

Kohtalainen riski:

Riski edellyttää suunniteltuja ehkäiseviä toimenpiteitä, vastuuhenkilöä ja seurantaa.

Merkittävä riski:

Toimintaa ei aloiteta tai jatketa ennen kuin riskiä on pienennetty hyväksyttävälle tasolle.

Vakava ja välitön riski:

Toiminta keskeytetään välittömästi ja ryhdytään turvaamistoimenpiteisiin.

15.5 Riskienhallinnan toimenpiteet

Riskejä hallitaan esimerkiksi:

- ennakkotietojen hankkimisella
- asiakaskohtaisella turvallisuusarvioinnilla
- selkeillä työohjeilla
- perehdytyksellä ja koulutuksella
- kahden työntekijän käyttämisellä
- tapaamispaikan muuttamisella
- vaarallisen toiminnan keskeyttämisellä
- turvallisilla työvälineillä
- asianmukaisilla vakuutuksilla
- tietojen käyttöoikeuksien rajaamisella
- salasanoilla ja laitteiden lukituksella
- varmuuskopioinnilla
- palvelun jatkuvuuden suunnittelulla
- yhteistyöllä tilaajan ja verkoston kanssa.

15.6 Riskikartoitus

Yrityksessä tehdään dokumentoitu yleinen riskikartoitus vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu olennainen muutos.

Asiakaskohtainen riskiarvio tehdään tarvittaessa ennen palvelun aloittamista ja sitä päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Riskikartoitukseen kirjataan:

- tunnistettu riski
- riskin syy
- mahdolliset seuraukset
- riskin todennäköisyys
- riskin vakavuus
- nykyiset hallintakeinot
- tarvittavat lisätoimenpiteet
- vastuuhenkilö
- määräaika
- toteutumisen seuranta.

Riskikartoituslomake laaditaan tämän omavalvontasuunnitelman liitteeksi.

15.7 Korjaavien toimenpiteiden seuranta

Vastuuhenkilöt seuraavat, että sovitut riskienhallintatoimenpiteet toteutuvat määräajassa. Jos toimenpide ei riitä pienentämään riskiä hyväksyttävälle tasolle, toimintatapaa muutetaan, palvelua rajoitetaan tai toiminta keskeytetään.

Merkittävistä riskeistä, niiden hallintatoimista ja seurannasta tehdään kirjallinen merkintä. Riskienhallinnasta saatua tietoa hyödynnetään omavalvontasuunnitelman ja työohjeiden päivittämisessä.

16. EPÄKOHTIEN, VAARATAPAHTUMIEN JA POIKKEAMIEN KÄSITTELY

16.1 Poikkeaman määritelmä

Poikkeamalla tarkoitetaan tapahtumaa, toimintatapaa tai laiminlyöntiä, joka:

- on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- on vaarantanut tai olisi voinut vaarantaa asiakas- tai henkilöturvallisuuden
- poikkeaa sovitusta palvelusta tai toimintatavasta
- vaarantaa palvelun laadun tai jatkuvuuden
- rikkoo tietosuojaa tai tietoturvaa
- osoittaa puutteen toimitiloissa, välineissä, henkilöstössä tai ohjeistuksessa

- on lainsäädännön, viranomaisohjeiden, sopimusten tai tämän omavalvontasuunnitelman vastainen.

Poikkeamaksi kirjataan myös läheltä piti -tilanne, jossa vahinkoa ei syntynyt mutta jossa haitan tai vaaran mahdollisuus oli olemassa.

16.2 Esimerkkejä ilmoitettavista tapahtumista

Poikkeama- tai vaaratapahtumailmoitus tehdään esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- asiakkaan tapaturma tai loukkaantuminen
- asiakkaan sairauskohtaus
- uhka- tai väkivaltatilanne
- asiakkaan itsetuhoinen käyttäytyminen tai vakava psyykkinen kriisi
- asiakkaan katoaminen tai luvaton poistuminen tapaamisesta
- asiakkaan epäasiallinen kohtelu
- asiakkaan yksityisyyden loukkaaminen
- salassa pidettävien tietojen lähettäminen väärälle vastaanottajalle
- tietokoneen, puhelimen tai asiakirjan katoaminen
- asiakastietojen luvaton katselu tai käsittely
- puutteellinen tai virheellinen kirjaaminen
- sovitun tapaamisen tai palvelun toteutumatta jääminen
- palvelun odottamaton keskeytyminen
- kuljetukseen tai liikenteeseen liittyvä vaaratilanne
- toimitilan tai työvälineen turvallisuuspuute
- asiakkaan tai työntekijän altistuminen tartunnalle
- puute henkilöstön tai alihankkijan osaamisessa
- asiakkaan tarpeisiin nähden riittämätön palvelu
- lakisääteisen ilmoituksen tekemättä jääminen tai viivästyminen.

16.3 Välittömät toimenpiteet

Poikkeaman tai vaaratilanteen tapahtuessa ensisijaisena tavoitteena on estää lisävahingot ja turvata asiakkaat sekä muut tilanteessa olevat henkilöt.

Tilanteen mukaan:

1. keskeytetään vaarallinen toiminta
2. annetaan ensiapua
3. kutsutaan apua
4. soitetaan hätänumeroon 112
5. siirytään turvalliseen paikkaan
6. estetään lisävahingot
7. huolehditaan asiakkaan tarvitsemasta tuesta
8. ilmoitetaan vastuuhenkilölle
9. ilmoitetaan tarvittaessa huoltajalle, läheiselle tai lailliselle edustajalle
10. ilmoitetaan tilaajalle ja toimivaltaiselle viranomaiselle.

Välittömiä toimenpiteitä ei viivästytetä ilmoitus- tai kirjaamisvelvollisuuden vuoksi.

16.4 Poikkeamailmoituksen tekeminen

Poikkeamasta tehdään kirjallinen poikkeamailmoitus mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Ilmoitukseen kirjataan:

- tapahtuman päivämäärä, kellonaika ja paikka
- tapahtumaan osallistuneet henkilöt
- tapahtuman kuvaus
- välittömät seuraukset
- toteutetut turvaamistoimenpiteet
- kenelle tapahtumasta ilmoitettiin
- arvio tapahtuman syistä
- ehdotetut korjaavat toimenpiteet
- ilmoituksen laatija ja laatimispäivä.

Asiakasasiakirjoihin kirjataan asiakkaan palvelun ja turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. Varsinainen poikkeamailmoitus käsitellään erillisenä omavalvonnan asiakirjana.

Poikkeamailmoituslomake laaditaan tämän omavalvontasuunnitelman liitteeksi.

16.5 Poikkeaman käsittely

Vastuuhenkilöt käsittelevät poikkeaman viivytyksettä. Käsittelyssä selvitetään:

- mitä tapahtui
- miksi tapahtuma oli mahdollinen
- oliko ohjeistus riittävä
- noudatettiinko sovittuja toimintatapoja
- liittyikö tapahtumaan puutteita resursoinnissa tai osaamisessa
- aiheutuiko asiakkaalle haittaa
- onko vastaava tapahtuma sattunut aiemmin
- miten tapahtuman toistuminen voidaan estää.

Tarkoituksena ei ole etsiä syyllistä vaan tunnistaa tapahtumaan vaikuttaneet tekijät ja parantaa toimintaa.

Jos poikkeama koskee toisen vastuuhenkilön toimintaa, käsittelystä vastaa ensisijaisesti toinen vastuuhenkilö. Tarvittaessa käsittelyyn osallistetaan palvelun tilaaja tai ulkopuolinen asiantuntija.

16.6 Asiakkaan informointi

Asiakkaalle ja tarvittaessa hänen huoltajalleen, lailliselle edustajalleen tai läheiselleen kerrotaan asiakkaaseen vaikuttaneesta poikkeamasta avoimesti ja ymmärrettävästi.

Asiakkaalle kerrotaan:

- mitä tapahtui
- mitä välittömiä toimenpiteitä tehtiin

- mitä seurauksia tapahtumalla oli tai voi olla
- miten vastaava tapahtuma pyritään estämään
- miten asiakas voi antaa palautetta tai tehdä muistutuksen
- keneen asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä.

Tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisessa noudatetaan erikseen tietosuojalainsäädäntöä.

16.7 Ilmoittaminen palvelun tilaajalle

Palvelun tilaajalle ilmoitetaan viivytyksettä tapahtumasta, jolla on olennainen vaikutus:

- asiakkaan turvallisuuteen
- asiakkaan palvelun toteutumiseen
- palvelun jatkuvuuteen
- toimeksiannon tavoitteisiin
- asiakkaan tai työntekijän toimintakykyyn
- sopimuksen noudattamiseen.

Ilmoituksessa huomioidaan salassapito ja tietojen tarpeellisuus. Kiireellisessä tilanteessa ilmoitus voidaan tehdä ensin puhelimitse ja täydentää myöhemmin kirjallisesti.

16.8 Ilmoittaminen valvontaviranomaiselle

Palveluntuottaja ilmoittaa viipymättä palvelunjärjestäjälle ja Lupa- ja valvontavirastolle:

- asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista
- asiakas- tai potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista
- sellaisista toiminnan puutteista, joita yritys ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin keinoin.

Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä laissa edellytetyssä laajuudessa. Vastuuhenkilöt arvioivat ilmoitusvelvollisuuden välittömästi saatuaan tiedon tapahtumasta.

16.9 Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

Poikkeaman perusteella voidaan toteuttaa esimerkiksi:

- työohjeen muuttaminen
- henkilöstön tai alihankkijan lisäperehdytys
- koulutuksen järjestäminen
- työnjaon muuttaminen
- kahden työntekijän käyttäminen
- tapaamispaikan vaihtaminen
- asiakasmäärän tai ryhmäkoon rajoittaminen
- välineen poistaminen käytöstä
- toimitilan korjaaminen
- tietojärjestelmän käyttöoikeuksien muuttaminen
- tietoturvan vahvistaminen

- yhteistyökäytäntöjen tarkentaminen
- palvelun tilapäinen keskeyttäminen
- alihankintasopimuksen päättäminen.

Toimenpiteille määritellään vastuuhenkilö ja toteutusaika. Vastuuhenkilöt seuraavat, että toimenpiteet toteutuvat ja että ne ehkäisevät vastaavan tapahtuman toistumista.

16.10 Poikkeamien seuranta

Poikkeamista pidetään omaavalvonnan seuranta varten luetteloa tai muuta koontia. Koontiin ei sisällytetä tarpeettomia henkilötietoja.

Poikkeamia tarkastellaan vähintään vuosittain sekä aina, kun vakava tapahtuma tai useita samankaltaisia tapahtumia ilmenee. Tarkastelun perusteella arvioidaan tarve muuttaa:

- palvelujen toteuttamista
- riskikartoitusta
- perehdytystä
- turvallisuusohjeita
- tietosuojakäytäntöjä
- omaavalvontasuunnitelmaa.

17. HENKILÖSTÖN ILMOITUSVELVOLLISUUS

17.1 Ilmoitusvelvollisuuden tarkoitus

Palveluntuottajan ja sosiaalihuollon henkilöstön tulee ilmoittaa toiminnassa havaitsemastaan epäkohdasta, ilmeisestä epäkohdan uhasta tai muusta asiakkaan palvelun turvallisuutta ja laatua vaarantavasta asiasta.

Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että epäkohdat havaitaan ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

Ilmoitusvelvollisuus koskee yrityksen vastuuhenkilöitä sekä mahdollisia tulevia:

- työntekijöitä
- sijaisia
- opiskelijoita
- toimeksiantosuhteisia henkilöitä
- alihankkijoita.

17.2 Ilmoitettavat epäkohdat

Ilmoitus tehdään esimerkiksi, jos havaitaan:

- asiakkaan epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua
- asiakkaan turvallisuuden vaarantumista
- asiakkaan itsemääräämisoikeuden perusteetonta rajoittamista
- asiakkaan tarpeisiin nähden riittämätöntä palvelua
- palvelun toteuttamatta jättämistä
- puutteita henkilöstön määrässä tai osaamisessa
- lainvastainen tai ohjeiden vastainen toimintatapa
- puutteita kirjaamisessa
- tietosuoja- tai tietoturvariski
- salassapitovelvollisuuden rikkominen
- puutteita toimitiloissa tai työvälineissä
- työntekijän tai alihankkijan soveltumattomuutta tehtävään
- asiakasturvallisuutta vaarantava päihteiden käyttö
- epäilyä asiakkaan taloudellisesta, fyysisestä tai psyykkisestä hyväksikäytöstä
- muuta asiakkaan oikeuksia, palvelun laatua tai turvallisuutta vaarantavaa toimintaa.

Ilmoitus tehdään myös silloin, kun vahinkoa ei ole vielä tapahtunut mutta epäkohdan uhka on ilmeinen.

17.3 Ilmoituksen tekeminen

Ilmoitus tehdään viipymättä Ilkka Huovilalle tai Tii Huovilalle. Ilmoitus voidaan tehdä ensin suullisesti kiireellisten toimenpiteiden käynnistämiseksi, mutta se dokumentoidaan mahdollisimman pian kirjallisesti.

Jos ilmoitus koskee toisen vastuuhenkilön toimintaa, se tehdään toiselle vastuuhenkilölle. Jos ilmoitus koskee molempia vastuuhenkilöitä tai ilmoittaja ei voi perustellusti tehdä ilmoitusta heille, asia ilmoitetaan suoraan palvelunjärjestäjälle tai Lupa- ja valvontavirastolle.

Ilmoitukseen kirjataan:

- havaittu epäkohta tai sen uhka
- havaintoaika ja -paikka
- tilanteeseen liittyvät henkilöt
- mahdollinen vaikutus asiakkaaseen
- tehdyt välittömät toimenpiteet
- ilmoituksen vastaanottaja
- ilmoittajan nimi ja päivämäärä.

17.4 Ilmoittajan suoja

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen vuoksi. Ilmoitus käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden henkilöiden kanssa, joiden osallistuminen asian selvittämiseen on tarpeellista.

Ilmoituksen tekeminen ei poista velvollisuutta toimia välittömästi, jos asiakkaan tai muun henkilön turvallisuus on vaarassa.

17.5 Ilmoituksen käsittely

Vastuuhenkilö:

1. ottaa ilmoituksen vastaan ja dokumentoi sen
2. arvioi tilanteen kiireellisyyden
3. varmistaa asiakkaan turvallisuuden
4. selvittää tapahtuman tai epäkohdan
5. käynnistää tarvittavat korjaavat toimenpiteet
6. ilmoittaa asiasta tarvittaessa palvelunjärjestäjälle tai valvontaviranomaiselle
7. seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutumista
8. antaa ilmoittajalle mahdollisuuksien mukaan tiedon asian käsittelystä.

Jos epäkohtaa ei voida korjata viivytyksettä, ilmoitetaan asiasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

17.6 Perehdyttäminen ilmoitusvelvollisuuteen

Kaikki tulevat työntekijät, opiskelijat ja alihankkijat perehdytetään:

- ilmoitusvelvollisuuden sisältöön
- ilmoitettaviin asioihin
- ilmoituksen tekemistapaan
- ilmoituksen käsittelyyn
- ilmoittajan suojaan
- kiireellisissä tilanteissa toimimiseen.

Ilmoitusvelvollisuutta koskeva ohje pidetään henkilöstön ja alihankkijoiden saatavilla. Perehdytys dokumentoidaan.

18. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, KIRJAAMINEN JA TIETOSUOJA

18.1 Asiakastietojen käsittelyn periaatteet

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy käsittelee asiakastietoja luottamuksellisesti, huolellisesti ja vain palvelun järjestämisen ja toteuttamisen edellyttämässä laajuudessa.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan:

- tietosuojalainsäädäntöä
- sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä
- salassapitoa ja vaitiolovelvollisuutta
- palvelunjärjestäjän ohjeita
- asiakkaan kanssa tehtyä sopimusta
- tätä omavalvontasuunnitelmaa
- yrityksen erillistä tietoturvasuunnitelmaa.

Asiakastietoja saavat käsitellä vain henkilöt, joiden tehtäviin kyseisen asiakkaan palvelun toteuttaminen kuuluu. Tietoja ei käsitellä uteliaisuudesta, yksityisiin tarkoituksiin tai laajemmin kuin työtehtävä edellyttää.

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuvat myös asiakassuhteen, työsuhteen, toimeksiannon tai yritystoiminnan päättymisen jälkeen.

18.2 Rekisterinpitäjäyys

Rekisterinpitäjäyys selvitetään ennen asiakastyön aloittamista.

Kun yritys tuottaa palvelua hyvinvointialueen tai muun palvelunjärjestäjän toimeksiannosta, palvelun yhteydessä syntyvät asiakasasiakirjat kuuluvat yleensä palvelunjärjestäjän asiakasrekisteriin. Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy toimii tällöin palvelunjärjestäjän lukuun ja noudattaa sen antamia ohjeita asiakastietojen käsittelystä, kirjaamisesta, toimittamisesta, säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Kun yritys tuottaa sosiaalipalvelua suoraan itsemaksavalle asiakkaalle omaan sopimukseensa perustuen, Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy toimii lähtökohtaisesti asiakastietojen rekisterinpitäjänä.

Rekisterinpitäjän ja palveluntuottajan vastuut kirjataan palvelusopimukseen tai henkilötietojen käsittelyä koskevaan sopimukseen. Jos vastuunjaossa on epäselvyyttä, asia selvitetään tilaajan kanssa ennen tietojen käsittelyn aloittamista.

18.3 Tietosuojan yhteyshenkilö

Asiakastietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevana yrityksen yhteyshenkilönä toimii:

Ilkka Huovila

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy

Rotinpää 3

48300 Kotka

Puhelin: 040 766 7717

Sähköposti: ilkka.huovila@elamanavaimetoy.fi

Tietosuojan yhteyshenkilö vastaa siitä, että yrityksen tietosuojakäytännöt, ohjeet ja asiakirjat pidetään ajan tasalla. Hän käsittelee yritykselle osoitetut tietosuojaa koskevat pyynnöt ja selvittää tarvittaessa asian rekisterinpitäjän tai muun asiantuntijan kanssa.

Yritykselle ei ole tämän suunnitelman laatimishetkellä nimetty erillistä tietosuojavastaavaa. Erillisen tietosuojavastaavan nimeämisen tarve arvioidaan uudelleen toiminnan, henkilöstömäärän, käsiteltävien tietojen määrän tai käsittelytapojen olennaisesti muuttuessa.

18.4 Käsiteltävät asiakastiedot

Palvelun toteuttamiseksi voidaan käsitellä esimerkiksi seuraavia tarpeellisia tietoja:

- asiakkaan nimi ja yhteystiedot

- henkilötunnus silloin, kun sen käsittely on tarpeellista
- huoltajan tai laillisen edustajan tiedot
- palvelun tilaajan ja vastuutyöntekijän yhteystiedot
- palvelupäätös, sopimus tai toimeksianto
- asiakas- tai palvelusuunnitelma
- palvelun tavoitteet
- tapaamisten ajankohdat, sisältö ja toteutuminen
- asiakkaan tilanteeseen ja toimintakykyyn liittyvät tarpeelliset tiedot
- palvelun turvalliseen toteuttamiseen vaikuttavat tiedot
- asiakkaan suostumukset ja kiellot
- yhteistyötahot
- palvelua koskevat arvioinnit ja raportit
- laskutukseen tarvittavat tiedot
- palautteet, muistutukset ja poikkeamat.

Asiakkaasta ei kerätä tai kirjata palvelun kannalta tarpeettomia tietoja.

18.5 Asiakkaan informointi

Asiakkaalle kerrotaan ennen henkilötietojen käsittelyn aloittamista:

- kuka toimii rekisterinpitäjänä
- mihin tarkoitukseen tietoja käsitellään
- mitä tietoja asiakkaasta käsitellään
- mihin tietojen käsittely perustuu
- kenelle tietoja voidaan luovuttaa
- kuinka kauan tietoja säilytetään
- miten tiedot suojataan
- mitä oikeuksia asiakkaalla on
- miten asiakas voi käyttää oikeuksiaan
- keneen asiakas voi ottaa tietosuojaa-asioissa yhteyttä.

Alaikäiselle asiakkaalle tiedot annetaan hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisella ymmärrettävällä tavalla. Tarvittavat tiedot annetaan myös huoltajalle tai lailliselle edustajalle hänen tiedonsaantioikeutensa mukaisesti.

18.6 Asiakastietojen kirjaaminen

Asiakastyö kirjataan mahdollisimman pian tapaamisen tai muun palvelutapahtuman jälkeen. Kirjaamisen tulee olla:

- ajantasaista
- asiallista
- ymmärrettävää
- tarpeellista
- asiakkaan palveluun liittyvää
- tosiasioihin perustuvaa
- asiakkaan yksityisyyttä kunnioittavaa.

Kirjauksissa erotetaan toisistaan:

- työntekijän omat havainnot
- asiakkaan kertomat asiat
- läheisen tai muun henkilön kertomat asiat
- työntekijän ammatillinen arvio
- sovitut jatkotoimenpiteet.

Kirjauksiin merkitään laatijan nimi, päivämäärä sekä tarvittaessa palvelutapahtuman ajankohta. Asiakkaasta ei käytetä loukkaavia, leimaavia tai epäasiallisia ilmaisuja.

Jos kirjauksessa havaitaan virhe, sitä ei hävitetä jälkiä jättämättä. Virhe korjataan siten, että alkuperäinen merkintä, korjauksen sisältö, korjaaja ja ajankohta voidaan tarvittaessa selvittää.

18.7 Käytössä oleva kirjaamistapa

Yrityksellä ei ole tämän omavalvontasuunnitelman laatimishetkellä omaa varsinaista sähköistä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää.

Asiakasasiakirjoja ja tilaajalle toimitettavia raportteja laaditaan tarvittaessa Word-ohjelmalla. Sähköiset tiedostot säilytetään suojatuilla laitteilla ja käyttö rajataan vain niihin vastuuhenkilöihin, joiden tehtäviin kyseisen asiakkaan tietojen käsittely kuuluu.

Wordilla laadittuja asiakirjoja ei säilytetä tarpeettomasti sen jälkeen, kun ne on toimitettu rekisterinpitäjälle ja yrityksen säilyttämisvastuu on päättynyt.

Palvelunjärjestäjän toimeksiannosta toteutettavassa palvelussa noudatetaan tilaajan määrittelemiä kirjaamis- ja raportointikäytäntöjä. Tiedot toimitetaan tilaajalle suojatulla sähköpostilla, tilaajan osoittamalla turvallisella tiedonsiirtotavalla tai tilaajan käytössä olevaan järjestelmään, jos yritykselle on annettu siihen asianmukaiset käyttöoikeudet.

18.8 Kanta-palveluihin liittymisen arviointi

Yrityksellä ei ole käytössään varsinaista sähköistä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää. Palvelunjärjestäjältä 10.6.2026 saadun ohjauksen mukaan yritykseltä ei nykyisessä toimintamallissa edellytetä sähköisen asiakastietojärjestelmän hankkimista eikä siten Kanta-yhteensopivan järjestelmän käyttöönottoa.

Yritys seuraa lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja palvelunjärjestäjien vaatimusten kehittymistä.

Kanta-palveluihin liittymisen ja sähköisen asiakastietojärjestelmän hankkimisen tarve arvioidaan uudelleen, jos:

- yritys ottaa käyttöön varsinaisen sähköisen asiakastietojärjestelmän
- yrityksen palvelut tai toimintatavat muuttuvat
- toiminta laajenee olennaisesti
- palvelunjärjestäjän vaatimukset muuttuvat
- lainsäädäntö tai viranomaisohjeistus muuttuu.

Palvelunjärjestäjältä saatu kirjallinen ohjaus säilytetään osana yrityksen hallinnollisia asiakirjoja.

18.9 Tietojen luovuttaminen

Asiakastietoja luovutetaan vain:

- asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa yksilöidyllä suostumuksella
- palvelun toteuttamista koskevan sopimuksen ja rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti
- tiedonsaantiin oikeutetulle viranomaiselle
- lakiin perustuvan ilmoitus- tai tiedonantovelvollisuuden perusteella.

Ennen tietojen luovuttamista varmistetaan:

- vastaanottajan henkilöllisyys
- vastaanottajan oikeus saada tiedot
- luovutuksen oikeusperuste
- luovutettavien tietojen tarpeellisuus
- turvallinen tiedonsiirtotapa.

Tietojen luovuttamisesta tehdään tarvittava merkintä.

18.10 Sähköposti ja viestintä

Salassa pidettäviä asiakastietoja tai asiakirjoja ei lähetetä tavallisella suojaamattomalla sähköpostilla.

Asiakastietoja sisältävät raportit ja muut asiakirjat lähetetään:

- suojatulla sähköpostilla
- tilaajan turvapostipalvelulla
- tilaajan osoittamalla turvallisella tiedonsiirtotavalla
- tilaajan järjestelmän kautta asianmukaisilla käyttöoikeuksilla.

Ennen lähettämistä tarkistetaan vastaanottajan osoite ja liitteet. Henkilötietoja ei kirjoiteta sähköpostin otsikkokenttään.

Tekstiviesteissä, WhatsAppissa tai muissa tavallisissa pikaviestipalveluissa ei käsitellä tarpeettomia salassa pidettäviä asiakastietoja. Niitä voidaan käyttää tapaamisajan tai muun vähäisen käytännön asian sopimiseen asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

18.11 Paperiasiakirjojen käsittely

Paperiset asiakasasiakirjat säilytetään lukollisessa arkistokaapissa tilassa, johon asiakkailla ja sivullisilla ei ole vapaata pääsyä.

Paperiasiakirjoja:

- ei jätetä näkyville
- ei säilytetä ajoneuvossa tarpeettomasti

- ei kuljeteta ilman perusteltua työtehtävää
- ei luovuteta ilman vastaanottajan henkilöllisyyden ja tiedonsaantioikeuden varmistamista
- hävitetään tietoturvallisesti silppuamalla tai luotettavan tietosuojajätteen käsittelyn kautta.

Avainten hallinnasta vastaavat yrityksen vastuuhenkilöt.

18.12 Asiakirjojen säilytys ja hävittäminen

Asiakirjojen säilyttämisessä noudatetaan lainsäädäntöä, rekisterinpitäjän ohjeita, sopimuksia ja asiakirjoille määriteltyjä säilytysaikoja.

Kun hyvinvointialue tai muu palvelunjärjestäjä toimii rekisterinpitäjänä, asiakirjat toimitetaan sille sovitulla tavalla. Yrityksen omat väliaikaiset kappaleet poistetaan, kun niiden säilyttämiselle ei enää ole työtehtävään, sopimukseen tai lainsäädäntöön perustuvaa tarvetta.

Yrityksen toimiessa rekisterinpitäjänä asiakirjojen säilytysajat määritellään sovellettavan lainsäädännön ja vahvistetun säilytys suunnitelman mukaisesti.

Sähköiset tiedostot poistetaan siten, etteivät ne jää tarpeettomasti laitteille, sähköpostiin, latauskansioihin tai siirrettäville tallennusvälineille. Paperiasiakirjat hävitetään tietoturvallisesti.

18.13 Asiakkaan tietosuojaoikeudet

Asiakkaalla on lainsäädännön mukaisesti oikeus:

- saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä
- pyytää pääsyä omiin tietoihinsa
- pyytää virheellisten tietojen oikaisemista
- pyytää käsittelyn rajoittamista silloin, kun siihen on lailliset perusteet
- vastustaa käsittelyä silloin, kun siihen on lailliset perusteet
- tehdä kantelu tietosuojavaltuutetun toimistolle.

Kaikki oikeudet eivät koske kaikkia sosiaalihuollon asiakastietoja samalla tavalla. Pyyntö arvioidaan sovellettavan lainsäädännön, käsittelyperusteen ja rekisterinpitäjän vastuiden mukaisesti.

Jos hyvinvointialue tai muu tilaaja toimii rekisterinpitäjänä, pyyntö välitetään viivytyksettä rekisterinpitäjälle eikä yritys ratkaise sitä itsenäisesti.

Pyynnön esittäjän henkilöllisyys varmistetaan ennen tietojen antamista tai muuttamista.

19. TIETOTURVA JA TIETOJEN TEKNINEN SUOJAAMINEN

19.1 Tietoturvan tavoitteet

Tietoturvan tavoitteena on varmistaa asiakastietojen:

- luottamuksellisuus
- eheys
- saatavuus
- asianmukainen käyttö
- jäljitettävyyys
- turvallinen säilyttäminen ja hävittäminen.

Yritys laatii asiakastietojen käsittelyä varten erillisen tietoturvasuunnitelman. Tämä omavalvontasuunnitelma sisältää tietoturvan keskeiset toimintaperiaatteet.

19.2 Laitteiden suojaaminen

Asiakastietojen käsittelyyn käytettävät tietokoneet ja puhelimet:

- suojataan henkilökohtaisella salasanalla tai muulla vahvalla tunnistautumisella
- lukitaan aina käyttäjän poistuessa laitteen luota
- pidetään vain valtuutettujen henkilöiden käytössä
- päivitetään säännöllisesti
- suojataan haittaohjelmilta
- määritetään lukittumaan automaattisesti
- säilytetään turvallisesti
- salataan teknisesti mahdollisuuksien mukaan.

Asiakastietoja ei käsitellä yhteiskäyttöisellä tai sivullisten käytettävissä olevalla käyttäjätulilla.

19.3 Käyttöoikeudet

Asiakastietojen käyttöoikeudet perustuvat työtehtävään ja välttämättömyyteen. Ilkka Huovila ja Tii Huovila käsittelevät vain niiden asiakkaiden tietoja, joiden palveluun tai hallinnolliseen käsittelyyn he osallistuvat.

Mahdolliselle työntekijälle tai alihankkijalle annetaan vain tehtävän kannalta välttämättömät käyttöoikeudet. Käyttöoikeudet poistetaan välittömästi tehtävän, työsuhteen tai toimeksiannon päättyessä.

Käyttäjätunnuksia ja salasanoja ei luovuteta toiselle henkilölle.

19.4 Salasanat ja tunnistautuminen

Salasanojen tulee olla riittävän pitkiä ja vaikeasti arvattavia. Samaa salasanaa ei käytetä useissa keskeisissä palveluissa.

Monivaiheista tunnistautumista käytetään aina, kun palvelu mahdollistaa sen, erityisesti:

- sähköpostissa
- pilvipalveluissa
- tilaajien järjestelmissä

- viranomaispalveluissa
- yrityksen hallinnollisissa palveluissa.

Salasanoja ei säilytetä näkyvillä tai asiakkaiden saatavilla.

19.5 Tiedostojen säilyttäminen

Asiakastietoja sisältäviä Word-tiedostoja säilytetään vain suojatuilla laitteilla tai sellaisessa turvallisessa tallennusratkaisussa, jonka soveltuvuus salassa pidettävien sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn on varmistettu.

Asiakastietoja ei tallenneta:

- suojaamattomalle muistitikulle
- henkilökohtaiseen pilvipalveluun
- yhteiskäyttöiselle laitteelle
- julkiseen tai suojaamattomaan verkkopalveluun
- asiakkaiden tai sivullisten käytettävissä olevaan kansioon.

Tiedostojen nimet muodostetaan niin, etteivät salassa pidettävät tiedot näy tarpeettomasti esimerkiksi sähköpostin otsikossa tai laitteen ilmoituksissa.

19.6 Etätyö ja työskentely kodin ulkopuolella

Etätyössä huolehditaan siitä, etteivät perheenjäsenet, asiakkaat tai muut sivulliset näe asiakastietoja tai kuule luottamuksellisia keskusteluja.

Asiakastietoja ei käsitellä julkisessa tilassa siten, että:

- näyttö näkyy sivullisille
- keskustelu kuuluu muille
- asiakirjat voivat kadota
- käytettävä verkkoyhteys on suojaamaton.

Julkisia avoimia langattomia verkkoja ei käytetä salassa pidettävien asiakastietojen käsittelyyn ilman asianmukaisesti suojattua yhteyttä.

19.7 Varmuuskopiointi ja tietojen saatavuus

Yritys huolehtii vastuullaan olevien välttämättömien tietojen turvallisesta varmuuskopioinnista. Varmuuskopiot suojataan yhtä huolellisesti kuin alkuperäiset tiedot.

Palvelunjärjestäjän rekisteriin kuuluvista asiakirjoista ei ylläpidetä tarpeettomia rinnakkaisia arkistoja. Tiedot toimitetaan rekisterinpitäjälle sovitulla tavalla ja yrityksen väliaikaiset kappaleet poistetaan säilytystarpeen päätyttyä.

19.8 Tietoturvaloukkaus

Tietoturvaloukkaus voi olla esimerkiksi:

- asiakirjan lähettäminen väärälle henkilölle
- laitteen tai paperiasiakirjan katoaminen
- asiaton pääsy asiakastietoihin
- käyttäjätunnuksen joutuminen sivulliselle
- haittaohjelma tai tietomurto
- asiakastiedon luvaton muuttaminen tai poistaminen
- asiakastietojen paljastuminen sivulliselle.

Tietoturvaloukkauksen havaitseva henkilö:

1. pyrkii estämään lisävahingot
2. ilmoittaa tapahtumasta välittömästi vastuuhenkilölle
3. säilyttää tapahtuman selvittämiseen tarvittavat tiedot
4. ei yritä peittää tai poistaa tapahtuman jälkiä
5. toimii vastuuhenkilön antamien ohjeiden mukaisesti.

19.9 Tietoturvaloukkauksen käsittely

Vastuuhenkilö selvittää:

- mitä tapahtui
- mitä tietoja tapahtuma koskee
- kuinka monen henkilön tietoja tapahtuma koskee
- ovatko tiedot joutuneet sivulliselle
- millaisia seurauksia tapahtumasta voi aiheutua
- miten lisävahingot estetään
- kuka toimii rekisterinpitäjänä
- edellyttääkö tapahtuma ilmoitusta asiakkaalle, tilaajalle, tietosuojavaltuutetulle tai muulle viranomaiselle.

Jos hyvinvointialue tai muu tilaaja toimii rekisterinpitäjänä, loukkauksesta ilmoitetaan sille välittömästi sen antamien ohjeiden mukaisesti.

Jos Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy toimii rekisterinpitäjänä, yritys arvioi velvollisuuden ilmoittaa loukkauksesta tietosuojavaltuutetulle ilman aiheutonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa tiedon saamisesta.

Kaikki tietoturvaloukkaukset dokumentoidaan riippumatta siitä, tehdäänkö niistä ilmoitusta viranomaiselle.

19.10 Toiminta laitteen kadotessa

Jos asiakastietojen käsittelyyn käytetty laite katoaa tai varastetaan:

- laite pyritään lukitsemaan tai tyhjentämään etänä
- laitteen käyttäjätunnusten salasanat vaihdetaan
- tapahtumasta ilmoitetaan vastuuhenkilölle

- tehdään tarvittaessa rikosilmoitus
- selvitetään, mitä tietoja laitteella oli
- arvioidaan tietoturvaloukkauksen vakavuus
- ilmoitetaan tarvittaessa rekisterinpitäjälle ja viranomaiselle.

19.11 Tietoturvan seuranta

Tietoturvakäytännöt tarkistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun:

- käyttöön otetaan uusi laite tai palvelu
- tietojen käsittelytapa muuttuu
- toimintaan tulee työntekijöitä tai alihankkijoita
- tapahtuu tietoturvaloukkaus
- palvelunjärjestäjä muuttaa ohjeitaan
- lainsäädäntö tai viranomaisohjeistus muuttuu.

Havaitut puutteet korjataan viivytyksettä. Tietoturvaan liittyvät muutokset huomioidaan perehdytyksessä ja yrityksen erillisessä tietoturvasuunnitelmassa.

20. LÄÄKEHOITO

20.1 Lääkehoidon rajaus

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy:n nykyiseen palvelutoimintaan ei kuulu asiakkaiden lääkehoidon toteuttaminen tai siitä vastaaminen.

Yrityksen palveluissa:

- ei jaeta asiakkaiden lääkkeitä
- ei annostella lääkkeitä
- ei anneta lääkkeitä asiakkaalle
- ei säilytetä asiakkaiden lääkkeitä yrityksen toimitiloissa
- ei tehdä lääkehoitoa koskevia itsenäisiä muutoksia
- ei ylläpidetä yhteistä tai asiakaskohtaista lääkevarastoa
- ei toteuteta lääkkeiden koneellista annosjakelua
- ei tehdä lääkkeiden hankintaa asiakkaan puolesta ilman erillistä asianmukaista sopimusta ja oikeusperustetta.

Asiakas vastaa lähtökohtaisesti omasta lääkehoidostaan itse tai lääkehoidosta vastaa asiakkaan terveydenhuollon palvelu, kotihoito, huoltaja tai muu siihen erikseen määrätty taho.

20.2 Lääkehoitoon liittyvä ohjaus

Asiakasta voidaan tukea yleisellä tasolla muistamaan hänen oman hoitotahonsa antamat ohjeet, mutta palvelun toteuttaja ei tee lääkitystä koskevia päätöksiä tai anna lääketieteellisiä hoito-ohjeita.

Jos asiakas kysyy lääkkeensä:

- annostuksesta
- vaikutuksista
- haittavaikutuksista
- yhteisvaikutuksista
- ottamatta jättämisestä
- lopettamisesta
- muuttamisesta,

hänet ohjataan ottamaan yhteyttä lääkkeen määränneeseen terveydenhuollon ammattilaiseen, apteekkiin, päivystysapuun tai kiireellisessä tilanteessa hätänumeroon 112.

20.3 Asiakkaan omat lääkkeet tapaamisen aikana

Jos asiakkaalla on tapaamisen aikana mukanaan omia lääkkeitä, hän vastaa niiden hallinnasta ja käyttämisestä itse, ellei asiakkaan huoltajan, terveydenhuollon tai palvelunjärjestäjän kanssa ole kirjallisesti sovittu muusta lainmukaisesta järjestelystä.

Lääkkeet pidetään muiden asiakkaiden ja erityisesti lasten ulottumattomissa. Yrityksen työntekijä ei ota asiakkaan lääkkeitä säilytettäväkseen ilman erillistä perustetta ja turvallista menettelytapaa.

20.4 Lääkitykseen liittyvä vaaratilanne

Jos epäillään:

- lääkkeen yliannostusta
- väärän lääkkeen ottamista
- vakavaa haittavaikutusta
- lääkkeiden ja päihteiden vaarallista yhteisvaikutusta
- asiakkaan tahallista vahingoittamista lääkkeillä,

tilanteen kiireellisyys arvioidaan välittömästi.

Tarvittaessa otetaan yhteyttä:

- hätänumeroon 112
- Myrkytystietokeskukseen
- päivystysapuun
- asiakkaan terveydenhuollon hoitopaikkaan.

Tilanteessa noudatetaan terveydenhuollon ammattilaisen tai hätäkeskuksen antamia ohjeita. Tapahtuma kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja siitä tehdään poikkeamailmoitus.

20.5 Lääkehoidon mahdollinen aloittaminen myöhemmin

Jos yrityksen palveluihin myöhemmin sisällytetään asiakkaiden lääkehoidon toteuttamista, lääkehoitoa ei aloiteta ennen kuin:

- lääkehoidon tarve ja laajuus on määriteltä
- yritykselle on laadittu ajantasainen lääkehoitosuunnitelma

- lääkeshoidosta vastaava henkilö on nimetty
- henkilöstön koulutus ja osaaminen on varmistettu
- tarvittavat lääkehoitoluvat ja osaamisen näytöt on suoritettu
- lääkkeiden säilytys ja käsittely on järjestetty turvallisesti
- poikkeama- ja seurantaikäytännöt on määritelty
- vakuutusturva ja rekisteröintiin liittyvät vaatimukset on tarkistettu.

Tii Huovilan sairaanhoitajan koulutus ei yksin tarkoita, että lääkehoito kuuluisi automaattisesti yrityksen palveluihin. Lääkehoidon toteuttaminen edellyttää erillistä toiminnan suunnittelua, vastuiden määrittelyä ja lääkehoitosuunnitelmaa.

21. HYGIENIA JA TARTUNTATAUTIEN EHKÄISY

21.1 Hygienian tavoitteet

Hygieniakäytäntöjen tavoitteena on ehkäistä tartuntojen leviämistä sekä ylläpitää asiakkaiden ja palvelun toteuttajien turvallisuutta.

Yrityksen palvelut ovat pääosin ohjaus-, tuki-, perhe- ja ryhmäpalveluja, joihin ei tavanomaisesti sisälly hoitotoimenpiteitä tai muuta erityistä infektioriskiä aiheuttavaa toimintaa.

21.2 Käsihygienia

Hyvä käsihygienia on tartuntojen ehkäisyn perusta. Kädet pestään vedellä ja saippualla:

- ennen elintarvikkeiden käsittelyä
- WC-käynnin jälkeen
- näkyvän likaantumisen jälkeen
- yskimisen, niistämisen tai aivastamisen jälkeen
- asiakkaan eritteiden kanssa kosketuksiin joutumisen jälkeen
- tarvittaessa ennen ja jälkeen asiakastapaamisen.

Käsihuuhdetta voidaan käyttää tilanteissa, joissa käsienspesu ei ole mahdollista ja kädet eivät ole näkyvästi likaiset.

Asiakkaille mahdollistetaan käsienspesu tai käsihuuhteen käyttö toiminnan luonteen mukaisesti.

21.3 Hengitystie- ja muut tartunnat

Asiakasta, huoltajaa tai muuta osallistujaa pyydetään ilmoittamaan ennen tapaamista, jos hänellä on tarttuva sairaus tai voimakkaita infektio-oireita.

Tapaaminen voidaan:

- siirtää myöhemmäksi
- toteuttaa etäyhteydellä
- järjestää ulkona
- toteuttaa muulla turvallisesti arvioitulla tavalla.

Palvelun toteuttaja ei osallistu lähtöpaamiseen sairaana, jos hän voi tartuttaa asiakkaan tai hänen työkykynsä ei riitä palvelun turvalliseen toteuttamiseen.

21.4 Toimitilan puhtaanapito

Toimitilan siisteydestä ja puhtaanapidosta huolehditaan säännöllisesti. Erityistä huomiota kiinnitetään:

- WC-tiloihin
- kosketuspintoihin
- ovenkahvoihin
- pöytiin ja tuoleihin
- yhteiskäytössä oleviin peli- ja toimintavälineisiin
- keittiö- tai tarjoilupintoihin
- roskien asianmukaiseen poistamiseen.

Siivousvälineet ja puhdistusaineet säilytetään asiakkaiden, erityisesti lasten, ulottumattomissa.

21.5 Toimintavälineiden hygienia

Yhteiskäytössä olevat välineet pidetään puhtaina ja hyväkuntoisina. Välineet puhdistetaan käytön ja tarpeen mukaan sekä aina, jos ne ovat likaantuneet tai voineet altistua tartunnalle.

Rikkinäinen tai vaikeasti puhdistettava väline poistetaan käytöstä, jos sen turvallista käyttöä ei voida varmistaa.

21.6 Ruokailu ja tarjoilu

Jos asiakastoiminnan yhteydessä tarjotaan vähäisesti kahvia, välipalaa tai muuta tavanomaista tarjoilua, huolehditaan:

- käsihygieniasta
- elintarvikkeiden asianmukaisesta säilytyksestä
- päiväysten tarkastamisesta
- kylmäketjusta
- puhtaista välineistä ja pinnoista
- asiakkaan ilmoittamien allergioiden huomioimisesta.

Asiakkaalta tai huoltajalta selvitetään tarvittaessa allergiat ja muut ruokailuun liittyvät turvallisuustiedot. Yritys ei lupaa täysin allergeenitonta ympäristöä, ellei sitä voida varmasti toteuttaa.

Jos yritys myöhemmin aloittaa säännöllisen ruoan valmistamisen, tarjoamisen tai muun elintarviketoiminnan, siihen liittyvät ilmoitus-, hygieni- ja omavalvontavaatimukset selvitetään ennen toiminnan aloittamista.

21.7 Veritapaturma tai eritealtistus

Jos asiakas tai työntekijä altistuu verelle tai muulle mahdollisesti tartuttavalle eritteelle:

1. iho tai limakalvo huuhdellaan välittömästi
2. annetaan tilanteen edellyttämä ensiapu
3. otetaan tarvittaessa yhteyttä terveydenhuoltoon
4. selvitetään jatkotoimenpiteiden tarve
5. tehdään poikkeamailmoitus
6. ilmoitetaan tarvittaessa työnantajalle ja työterveyshuoltoon.

Eritteiden siivoamisessa käytetään tarkoitukseen sopivia suojakäsineitä ja puhdistusmenetelmiä.

21.8 Epidemia- ja altistumistilanteet

Tartuntatautiepidemian tai merkittävän altistumisen yhteydessä noudatetaan viranomaisten ja palvelunjärjestäjän ohjeita.

Tarvittaessa:

- keskeytetään ryhmätoiminta
- siirretään lähitapaamisia
- otetaan käyttöön etäpalveluja
- tehostetaan siivousta
- rajataan osallistujamäärää
- käytetään tilanteen edellyttämiä suojaimia
- tiedotetaan mahdollisesti altistuneille tietosuojaa noudattaen.

22. VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA

22.1 Jatkuvuudenhallinnan tarkoitus

Jatkuvuudenhallinnan tavoitteena on turvata asiakkaiden välttämättömät palvelut ja asianmukainen tiedonkulku häiriötilanteissa.

Yrityksen toimintaan vaikuttavia häiriötilanteita voivat olla esimerkiksi:

- vastuuhenkilön äkillinen sairastuminen
- molempien vastuuhenkilöiden samanaikainen estyminen
- sähkökatko

- tietoliikenneyhteyden häiriö
- tietokoneen tai puhelimen rikkoutuminen
- tietoturvaloukkaus
- toimitilan vahinko tai käyttöeste
- ajoneuvon rikkoutuminen
- poikkeuksellinen sää tai liikenneolosuhde
- tartuntatautiepidermia
- merkittävä henkilöstö- tai alihankintavaje
- palvelunjärjestäjän järjestelmän käyttökatko
- tulipalo, vesivahinko tai muu kiinteistövahinko.

22.2 Vastuuhenkilön äkillinen poissaolo

Jos palvelun toteuttaja sairastuu tai estyy:

1. tapaamisen turvallisuus ja kiireellisyys arvioidaan
2. selvitetään, voiko toinen vastuuhenkilö hoitaa tehtävän
3. asiakkaalle ilmoitetaan mahdollisimman pian
4. tilaajalle ilmoitetaan, jos poissaolo vaikuttaa sovitun palvelun toteutumiseen
5. sovitaan korvaava tapaaminen
6. kiireellistä apua tarvitseva asiakas ohjataan asianmukaiseen palveluun.

Asiakkaalle ei luvata sellaista päivystys- tai kriisipalvelua, jota yritys ei tosiasiallisesti pysty järjestämään.

22.3 Molempien vastuuhenkilöiden estyminen

Jos kumpikaan vastuuhenkilö ei pysty jatkamaan palvelua:

- palvelun tilaajille ilmoitetaan tilanteesta viivytyksettä
- asiakkaiden sovitut tapaamiset perutaan tai siirretään
- tilaajien kanssa sovitaan palvelujen jatkamisesta
- välttämättömät asiakirjat ja tiedot toimitetaan rekisterinpitäjille turvallisesti
- asiakkaat ohjataan kiireellisissä tilanteissa julkisiin palveluihin
- alihankkijaa tai sijaista käytetään vain, jos hänen soveltuvuutensa, sopimuksensa, tietosuojansa ja perehdytyksensä on varmistettu.

22.4 Sähkö- ja tietoliikennehäiriöt

Sähkökatkon tai tietoliikennehäiriön aikana:

- asiakastietoja ei käsitellä suojaamattomilla laitteilla tai yhteyksillä
- välttämättömät tiedot voidaan kirjata tilapäisesti paperille
- tilapäiset muistiinpanot suojataan sivullisilta
- tiedot siirretään asianmukaiseen asiakirjaan järjestelmän tai yhteyden palaututtua
- tilapäiset muistiinpanot hävitetään tietoturvasääntöjen mukaisesti
- asiakkaille ja tilaajille ilmoitetaan olennaisista viivästyksistä.

22.5 Laiterikko

Yrityksellä tulee olla mahdollisuus hoitaa välttämättömät yhteydenotot myös yksittäisen puhelimen tai tietokoneen rikkoutuessa.

Rikkoutunut laite:

- poistetaan asiakastietojen käsittelystä
- toimitetaan korjattavaksi vain luotettavalle toimijalle
- tyhjennetään asiakastiedoista ennen luovuttamista, jos se on mahdollista
- hävitetään tietoturvalisest käyttöiän päättyessä.

Korjausliikkeelle ei anneta tarpeetonta pääsyä asiakastietoihin.

22.6 Toimitilan käyttöeste

Jos toimitilaa ei voida käyttää esimerkiksi sähkökatkon, vesivahingon, tulipalon, sisäilmaongelman tai muun turvallisuuspuutteen vuoksi:

- asiakastoiminta tilassa keskeytetään
- asiakkaiden tapaamiset siirretään
- käytetään soveltuvaa korvaavaa tapaamispaikkaa
- tapaaminen toteutetaan asiakkaan arkiympäristössä tai etäyhteydellä, jos se on asianmukaista
- tilaajalle ilmoitetaan olennaisesta vaikutuksesta palveluun
- tilaa ei oteta uudelleen käyttöön ennen turvallisuuden varmistamista.

Korvaavan tilan tulee täyttää palvelun turvallisuutta, yksityisyyttä ja soveltuvuutta koskevat vaatimukset.

22.7 Liikenteen ja ajoneuvon häiriöt

Ajoneuvon rikkoutuessa tai vaarallisten sääolosuhteiden aikana tapaamista ei toteuteta tavalla, joka vaarantaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuuden.

Tällöin:

- asiakkaalle ilmoitetaan viivästyksestä tai peruuntumisesta
- sovitaan korvaava aika
- selvitetään muu turvallinen kulkutapa
- arvioidaan etätapaamisen mahdollisuus
- ilmoitetaan tilaajalle, jos palvelun toteutuminen olennaisesti vaarantuu.

22.8 Tietoturvahäiriö

Tietomurron, haittaohjelman tai muun merkittävän tietoturvahäiriön aikana:

- vaarantuneen laitteen tai palvelun käyttö keskeytetään

- laite irrotetaan tarvittaessa verkkoyhteydestä
- tunnukset ja salasanat vaihdetaan
- tapahtuman laajuus selvitetään
- rekisterinpitäjälle ilmoitetaan viivytyksettä
- tarvittavat viranomaisilmoitukset arvioidaan
- asiakastietojen käsittelyä jatketaan vasta, kun se voidaan tehdä turvallisesti.

22.9 Häiriötilanteista tiedottaminen

Häiriötilanteesta tiedotetaan vain niille henkilöille ja tahoille, joiden on tarpeellista tietää asiasta.

Tiedottamisessa huomioidaan:

- asiakkaan turvallisuus
- palvelun jatkuvuus
- salassapito
- rekisterinpitäjän ohjeet
- tilanteen kiireellisyys
- tiedon oikeellisuus.

Asiakkaalle kerrotaan, miten häiriö vaikuttaa hänen palveluunsa ja milloin tilanteesta annetaan seuraava tieto.

22.10 Varautumisen ylläpitäminen

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan käytännöt tarkistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina merkittävän häiriötilanteen jälkeen.

Tarkistuksessa arvioidaan:

- vastuuhenkilöiden yhteystietojen ajantasaisuus
- tilaajien yhteystiedot
- varayhteydenpitotavat
- tiedostojen ja asiakirjojen saatavuus
- ensiapu- ja turvallisuusvälineet
- toimitilan turvallisuus
- mahdolliset sijais- ja alihankintajärjestelyt
- tapahtuneista häiriöistä saadut kokemukset.

23. OMAVALVONNAN SEURANTA JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

23.1 Seurannan tarkoitus

Omavalvonnan seurannan tarkoituksena on varmistaa, että tässä suunnitelmassa kuvatut toimintatavat toteutuvat käytännössä ja että palvelut ovat laadukkaita, turvallisia, asianmukaisia ja asiakkaiden tarpeita vastaavia.

Seurannasta vastaavat Ilkka Huovila ja Tii Huovila.

Omavalvontaa seurataan osana päivittäistä asiakastyötä sekä määräajoin tehtävällä kokonaisarvioinnilla.

23.2 Seurattavat asiat

Omavalvonnassa seurataan muun muassa:

- sovittujen palvelujen ja tapaamisten toteutumista
- asiakkaiden palvelulle asetettujen tavoitteiden etenemistä
- palvelujen laatua ja jatkuvuutta
- henkilöstön riittävyyttä
- työntekijöiden ja alihankkijoiden osaamista
- perehdytyksen toteutumista
- asiakkaiden ja tilaajien palautetta
- muistutuksia ja kanteluja
- poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita
- uhka- ja väkivaltatilanteita
- tapaturmia
- tietosuoja- ja tietoturvatapahtumia
- kirjaamisen ja raportoinnin oikea-aikaisuutta
- toimitilojen ja työvälineiden turvallisuutta
- hygieniakäytäntöjen toteutumista
- alihankinnan laatua
- riskienhallintatoimenpiteiden toteutumista
- palvelujen yhdenvertaisuutta
- viranomaisilta ja palvelunjärjestäjiltä saatua ohjausta.

23.3 Seurantatiedon lähteet

Seurannassa hyödynnetään:

- asiakastapaamisten ja palvelujen toteumatietoja
- asiakaspalautteita
- tilaajapalautteita
- asiakassuunnitelmien arviointeja
- väli- ja loppuraportteja
- poikkeamailmoituksia
- vaaratahtumailmoituksia
- riskikartoituksia
- muistutuksia ja kanteluja
- toimitilojen turvallisuuskierroksia
- tietoturvahavaintoja
- yrittäjien ja mahdollisen henkilöstön havaintoja
- alihankkijoiden seurantaa
- viranomaispäätöksiä ja -ohjausta.

Seurantatietoja käsitellään siten, ettei julkisista raporteista voida tunnistaa yksittäistä asiakasta, työntekijää tai muuta henkilöä.

23.4 Neljän kuukauden välein tehtävä seuranta

Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan kirjallinen selvitys neljän kuukauden välein.

Seurantajaksot ovat lähtökohtaisesti:

- tammi–huhtikuu
- touko–elokuu
- syys–joulukuu.

Seurantaselvitykseen kirjataan vähintään:

- keskeiset havainnot palvelujen laadusta ja turvallisuudesta
- saatujen palautteiden yleinen sisältö
- poikkeamien ja vaaratilanteiden määrä ja luonne
- muistutusten ja kantelujen määrä
- havaitut riskit ja puutteet
- toteutetut korjaavat toimenpiteet
- keskeneräiset kehittämistoimet
- vastuuhenkilöt ja määrääjat
- arvio aikaisempien toimenpiteiden vaikutuksista.

Jos seurantajaksolla ei ole ollut poikkeamia, muistutuksia tai muita erityisiä havaintoja, myös tämä todetaan raportissa.

23.5 Seurantaselvityksen julkaiseminen

Neljän kuukauden välein laadittava selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan yrityksen verkkosivuilla niiden valmistuttua.

Siihen asti, kun verkkosivut ovat käytettävissä, seurantatiedot pidetään julkisesti nähtävänä yrityksen toimitilassa ja annetaan pyydettyessä sähköisesti tai paperisena.

Julkaistavaan selvitykseen ei sisällytetä:

- asiakkaiden nimiä
- henkilötunnuksia
- yksityiskohtaisia asiakaskuvauksia
- salassa pidettäviä tietoja
- tietoja, joiden perusteella yksittäinen asiakas voidaan tunnistaa
- sellaisia turvallisuus- tai tietoturvatietoja, joiden julkaiseminen voisi vaarantaa toimintaa.

23.6 Korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen

Kun seurannassa havaitaan puute:

1. arvioidaan puutteen vakavuus ja kiireellisyys
2. toteutetaan tarvittavat välittömät turvaamistoimet
3. selvitetään puutteen syyt
4. määritellään korjaava toimenpide
5. nimetään vastuuhenkilö
6. asetetaan määräaika
7. seurataan toimenpiteen toteutumista
8. arvioidaan toimenpiteen vaikutus
9. päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelma.

Vakava asiakas- tai henkilöturvallisuutta vaarantava puute korjataan välittömästi. Toiminta keskeytetään tarvittaessa siihen asti, että se voidaan toteuttaa turvallisesti.

23.7 Asiakkaiden ja läheisten palaute

Asiakkailta ja tarvittaessa heidän läheisiltään kerätään palautetta säännöllisesti. Palautteen antamisesta tehdään mahdollisimman helppoa.

Palautetta voidaan kerätä:

- työskentelyn aikana
- arviointipalaverissa
- palvelun päättyessä
- asiakaspalautelomakkeella
- suullisesti
- sähköisesti
- tilaajan kautta.

Alaikäisiltä asiakkailta palautetta pyydetään heidän ikänsä ja kehitystasonsa mukaisella tavalla.

Palautteen perusteella arvioidaan, onko palvelun sisältöä, työskentelymenetelmiä, turvallisuutta, viestintää tai muuta toimintaa tarpeen muuttaa.

23.8 Henkilöstön ja alihankkijoiden osallistuminen

Mahdollinen henkilöstö ja alihankkijat osallistuvat omavalvontaan:

- ilmoittamalla havaitsemistaan riskeistä ja epäkohdista
- tekemällä poikkeamailmoituksia
- antamalla kehittämisehdotuksia
- osallistumalla perehdytykseen ja koulutuksiin
- noudattamalla korjattuja toimintatapoja
- osallistumalla tarvittaessa seurantakeskusteluihin.

Ilmoituksia ja kehittämisehdotuksia voidaan tehdä ilman pelkoa kielteisistä vastatoimista.

23.9 Kehittämistoimenpiteiden dokumentointi

Kehittämistoimenpiteistä kirjataan:

- kehittämistarve
- havainnon lähde
- suunniteltu toimenpide
- vastuhenkilö
- määräaika
- toteutumispäivä
- arvio toimenpiteen vaikutuksesta.

Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan seuraavan neljän kuukauden seurantajakson yhteydessä.

24. OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN JA PÄIVITTÄMINEN

24.1 Suunnitelman julkisuus

Omaevalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja. Se pidetään palveluyksikössä asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja muiden kiinnostuneiden nähtävänä.

Omaevalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen verkkosivuilla heti, kun verkkosivut ovat käytettävissä. Suunnitelma annetaan pyydettyäessä myös sähköisesti tai paperisena.

Julkiseen omaevalvontasuunnitelmaan ei sisällytetä salassa pidettäviä asiakastietoja, liikesalaisuuksia tai yksityiskohtaisia tietoturvatietoja, joiden julkaiseminen voisi vaarantaa asiakkaiden tai yrityksen turvallisuuden.

24.2 Suunnitelman perehdyttäminen

Ilkka Huovila ja Tii Huovila sitoutuvat noudattamaan omaevalvontasuunnitelmaa kaikessa yrityksen toiminnassa.

Mahdolliset tulevat työntekijät, sijaiset, opiskelijat ja alihankkijat perehdytetään suunnitelmaan ennen itsenäisen asiakastyön aloittamista. Perehdytys dokumentoidaan perehdytyslomakkeella.

Suunnitelman muuttuessa henkilöstölle ja alihankkijoille tiedotetaan muutoksista ja tarvittaessa järjestetään täydentävä perehdytys.

24.3 Päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Suunnitelma päivitetään myös aina, kun:

- yrityksen palvelut muuttuvat
- palveluyksikön toiminta laajenee

- asiakasryhmät muuttuvat
- käyttöön otetaan uusia tiloja tai välineitä
- henkilöstörakenne muuttuu
- alihankinta lisääntyy tai muuttuu
- kirjaamis- tai tietojärjestelmät muuttuvat
- lääkehoito aloitetaan
- havaitaan merkittävä turvallisuus- tai laatu puute
- tapahtuu vakava poikkeama
- saatu palaute osoittaa muutostarpeen
- palvelunjärjestäjä antaa uutta ohjausta
- lainsäädäntö tai viranomais määräykset muuttuvat.

Päivityksessä huomioidaan asiakkailta, läheisiltä, tilaajilta, henkilöstöltä ja alihankkijoilta saatu palaute sekä valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset.

24.4 Versiohallinta

Jokaisesta omavalvontasuunnitelman versiosta merkitään:

- versionumero
- laatimis- tai päivityspäivä
- muutoksen keskeinen sisältö
- muutoksen laatija
- hyväksymispäivä.

Aiemmat versiot säilytetään hallinnollisina asiakirjoina niin, että toiminnan muutokset voidaan tarvittaessa jäljittää.

Versiohistoria

Versio 1.0

Päivämäärä: 17.7.2026

Muutos: Ensimmäinen hyväksytty kokonaisversio

Laatijat: Ilkka Huovila ja Tii Huovila

24.5 Muutosten tiedottaminen

Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt olennaiset muutokset julkaistaan suunnitelman yhteydessä.

Muutoksista ilmoitetaan tarvittaessa:

- asiakkaille
- huoltajille tai laillisille edustajille
- palvelunjärjestäjille
- henkilöstölle
- alihankkijoille
- yhteistyökumppaneille
- valvontaviranomaiselle.

Tiedottamisen laajuus määräytyy muutoksen sisällön ja sen palveluihin aiheuttaman vaikutuksen perusteella.

25. SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy:n palvelujen laadun, asianmukaisuuden, jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Yrityksen vastuuhenkilöt sitoutuvat toteuttamaan, seuraamaan ja kehittämään omavalvontaa tässä suunnitelmassa kuvatulla tavalla.

Paikka: Kotka

Päivämäärä: 17.7.2026

Ilkka Huovila

Yrittäjä ja vastuuhenkilö

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy

Tii Huovila

Yrittäjä ja vastuuhenkilö

Sosiaalipalvelut Elämän Avaimet Oy

Omavalvontasuunnitelman seuraava vuosittainen tarkistus

Viimeistään: 17.7.2027

Suunnitelma päivitetään tätä ennen, jos toiminnassa, palveluissa, henkilöstössä, toimitiloissa, tietojenkäsittelyssä tai viranomaisvaatimuksissa tapahtuu olennainen muutos.