



Kaksin Meri-Lappi Oy
OMAVALVONTASUUNNITELMA
2026
Päivitetty 7.1.2026

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1 Toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.3 Arvot	7
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	8
4.1 Riskienhallinta	8
4.2 Riskien tunnistaminen	10
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
5.1 Asiakkaan kohtelu	13
5.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
5.3 Asiakkaan osallisuus	15
5.4 Asiakkaan oikeusturva	16
6 PALVELUN TUOTTAMINEN	18
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	18
6.2 Ravitseminen	20
6.3 Hygieniäkäytännöt	20
6.4 Monialainen yhteistyö	21
6.6 Jälkihuolto	22
6.7 Perhetyö	23
6.8 Tehostettu perhetyö	23
6.9 Tuetut ja valvotut tapaamiset	24
6.10 Avoperhekuntoutus	24
7 ASIAKASTURVALLISUUS	25
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	26
7.2 Henkilöstö	26
7.3 Toimitilat	29
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	30
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	30
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	31
LÄHTEET:	32
LIITTEET	33
LIITE 1 UHKA- JA VAARATILANNE LOMAKE	33
LIITE 2 ILMOITUSVELVOLLISUUS OHJEISTUS JA LOMAKE	35
LIITE 4 Ohje salassa pidettävien tietojen käsittelystä ja säilyttämisestä.....	38
Liite 1. Turvallisuusriskien arviointilomake	41
1. Palveluyksikön tiedot.....	47
2. Seurannan toteutus	47

3. Havaitut puutteet tai kehityskohteet.....	48
4. Korjaavat toimenpiteet.....	48
5. Johtopäätökset ja arvio toiminnan kehittymisestä.....	48
6. Lomakkeen käsittely ja julkaisu.....	48
Allekirjoitus.....	48
Valinnainen liite:	48

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kaksin Meri-Lappi Oy

Y-tunnus: 3518536-7

Kunta: Tornio

Hyvinvointialue: Lapin Hyvinvointialue, LAPHA

Toimintayksikkö

Nimi: Kaksin Meri-Lappi Oy nuorisopalvelut

Katuosoite: Etappitie 3

Postinumero: 95400

Postitoimipaikka: Tornio

Sijaintikunta yhteystietoineen: Tornion kaupunki, Suensaarenkatu 4, 95400 Tornio

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Avopalvelut /155-paikkaa / 12-17-vuotiaat lapset, 18-25-vuotiaat nuoret ja heidän vanhemmat.

Esimies: Aleksi Ylittervo

Puhelin: 044 2302827

Sähköposti: aleksi.ylittervo@kaksinnuorisopalvelut.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 22.4.2025

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ammatillinen tukihenkilötyö, jälkihuolto, perhetyö, tehostettuperhetyö, perheoikeudelliset palvelut, lapsiperheiden kotipalvelut,

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 22.4.2025

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Koko henkilöstö osallistuu omavalvonnan laadintaan. Esimies kirjoittaa ja luetuttaa jokaisella yksikön omavalvontasuunnitelman. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa omavalvonnan laatimiseen.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Aleksi Ylitervo

Aluejohtaja

Etappitie 3

95400 Tornio

puhelin. 044 2302827

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvonta tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvonnasta tiedotetaan asiakkaita. Omavalvonta säilytetään työntekijöiden toimistossa, lisäksi omavalvonta on asiakkaiden saatavilla tilassa, jossa asiakkaat vierailevat. Lisäksi omavalvonta lisätään verkkosivuille.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Kaikkea toimintaamme ohjaa toimialaa koskevat lait kuten Lastensuojelulaki (417/2007), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Palvelutoimintaamme ohjaavat lait ja asutukset:

- Perustuslaki (731/1999)
- Sosiaalihuoltolaki (1201/2014)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki lapsen kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR, 2016/679)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuollossa (812/2000)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Laki työterveyshuollosta (1383/2001)
- Sote-valvontalaki (741/2023)
- asiakastietolaki (703/2023)
- Vuosilomalaki (162/2005)
- Tartuntatautilaki (1227/2016)

Kaksin Meri-Lappi Oy tarjoaa lapsille, nuorille ja perheille erinäisiä sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelun avohuollon mukaisia palveluja arjen ja perheiden tueksi. Kaksin Meri-Lappi Oy:n Tornion toimipisteellä tuotetaan ammatillista tukihenkilötoimintaa, perhetyötä, tehostettu perhetyötä, valvottuja ja tuettuja tapaamisia, valvottuja vaihtoja, jälkihuollon ohjausta sekä lastensuojelun ja lasten rikosasioiden edunvalvontaa.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Kaksinilla pyritään tuottamaan palveluja, jotka vastaavat tarpeisiin ja toiveisiin perustuen, yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa. Päätökset asiakkaan palvelusta laatii hyvinvointialueen viranhaltija. Asiakas kohdataan yksilönä tapoineen, tottumuksineen sekä tarpeineen. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Omatoimisuuteen ja esimerkiksi yhteiskunnassa toimimiseen kannustetaan ja sitä tuetaan eri tavoilla. Kaikkia asiakkaitamme kohdellaan yhdenvertaisesti.

Työtä tehdään kuntouttavalla ja asiakaslähtöisellä otteella, huomioiden asiakkaiden fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset sekä henkiset tarpeet. Tavoitteena on ylläpitää turvallista, inhimillistä ja yksilöllisyyttä kunnioittavaa ilmapiiriä. Painotamme työskentelyssämme toiminnallisuutta ja positiivisten kokemusten kautta vahvistumista. Työskentelemme asiakkaan yksilölliset tavoitteet huomioiden. Asiakasta ohjataan positiivisen vahvistamisen kautta, huomioiden asiakkaan onnistumisen kokemukset.

3.3 Arvot

Kaikki työntekijät kunnioittavat yhtenäisiä arvoja työskennellessään Kaksin Meri-Lappi Oy:ssä.

Kaksin Meri-Lappi Oy:n arvot ovat:

Asiakslähtöisyys

Meille on tärkeää, että työstämme välittyy aitous. Se, että pystymme auttamaan asiakkaitamme yksilöllisesti ja joustavasti – ihmiseltä ihmiselle. Toimimme aina asiakastamme kunnioittaen ja luottamuksellisen asiakassuhteen luominen on meille erityisen tärkeää.

Tavoitteellisuus

Toimintamme pohjaa yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin ja arvioimme työskentelyämme ja sen tarpeellisuutta jatkuvasti. Pidämme toimintamme ja palveluidemme jatkuvaa kehittämistä oleellisena, jotta yrityksemme menestyy myös tulevaisuudessa.

Asiantuntevuus

Olemme tarkkoja siitä, että palvelumme täyttää sille asetetut vaatimukset ja työssämme näkyy ammatillisuus. Asiakkaidemme tilanteiden huomioimisella ja tarpeiden tunnistamisella tarjoamme oikea-aikaisen avun ja ohjeistuksen.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

Kaksin Meri-Lappi Oy on laadittu erillisiä suunnitelma sisäisen ja ulkoisen uhan varalta. Suunnitelmissa kerrotaan toimintaohjeet väkivaltatilanteessa, katoamistilanteessa, tulipalo tilanteessa, kuolemantapaus, lapsen käytöksestä johtuvissa vaaratilanteissa sekä ulkoisen uhkatilanteen yhteydessä

Fyysisen uhan riskejä ovat toiminnassamme välittömässä asiakastyössä. Työtämme toteutetaan asiakkaiden luontaisessa elinympäristössä. Asiakkaina ovat lapset, perheet, nuoret ja aikuiset. Lisääntyneessä määrin asiakkaaksi on tulleet päihde ja rikostaustaisia nuoria. Teemme työyhteisössämme asiakkaasta ja hänen lähipiiristään riskiarvion, jossa otamme huomioon tausta ja lähipiirin. Väkivalta ja uhka tilanteet pyritään tunnistamaan etukäteen ja huomioimaan tämä työssä. Osa asiakkaista vaati työpari työskentelyä. Olemme ohjeistaneet asiakkaita tulemaan aina tapaamiselle selvinpäin ilman päihteidenvaikutuksen alaisuudessa olemista. Kaksin Meri-Lappi oy:llä on tarvittaessa viiltosuojaliivit sekä yhdelle työntekijälle haetaan lupa sumuttimen käyttämiseen työtehtävissä. Akuutissa väkivalta- tai sen uhkatilanteessa pyritään poistumaan paikalta ja hälyttämään apua soittamalla 112. Koettu väkivalta työssä lisää psyykkistä kuormitusta ja altistaa yksikössä olevalle stressille.

Ensiapua vaativien tilanteiden varalta toimitiloissa sekä yrityksen ajoneuvoissa on ensiapupakkaus.

Tiedonkulun turvaamiseksi yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare, jossa välitetään työhön liittyvä olennainen tieto. Riskinä on, että tiedonkulussa tulee katkoksia esimerkiksi puutteellisen raportoinnin tai henkilökunnan poissaolojen vuoksi. Tämän vuoksi henkilökuntaa ohjeistetaan kattavaan raportointiin ja tiedonvälitykseen, jotta mahdolliset tieto katkot voidaan minimoida. Käytössä on myös ilmoitusjärjestelmä, jonka kautta tehdään ilmoitus asiakastyöhön tai turvallisuuteen liittyviin "läheltä piti" -tilanteisiin. Ilmoitukset käydään läpi henkilökunnan palaverissa. Haastavaksi koetun tilanteen jälkeen on mahdollista järjestää tilanteen purku, jossa käydään rauhallisessa tilanteessa läpi tapahtuneesta heränneitä ajatuksia ja tunteita

Yksikön kriisitilanteita varten on laadittu erillinen kriisiviestintäohje, josta löytyy ohjeistus toimintaan esimerkiksi kuolemantapauksissa, onnettomuuksissa, väkivaltatilanteissa tai muissa toimintaympäristöön liittyvissä tapauksissa. Ohjeessa määritellään erityisesti viestintä ja tiedotus kriisitilanteessa. Huomattaessa mahdollisia epäkohtia työssä on henkilökunnan reagoitava epäkohtaan. Epäkohtaa tarkasteltaessa on arvioitava se, millä tavalla epäkohtaa on tarpeen viedä eteenpäin. Epäkohdista ja riskeistä on raportoitava eteenpäin ja tehtävä mahdollinen toimintasuunnitelma jatkossa vastaavanlaisen riskin välttämiseksi.

Työntekijöitä kehoitetaan valppauteen työssään, jotta he tulisivat huomanneeksi mahdollisia epäkohtia. Lisäksi erilaisissa tapaturmatapauksissa tai liikenneonnettomuuksissa noudatetaan vakuutusyhtiön antamaa ohjeistusta ja käydään tarvittaessa työterveydessä vahingon mahdollisessa arvioinnissa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Palvelupäällikkö ja hänen nimetty sijainen vastaavat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Pyrimme luomaan myönteisen asenneympäristön epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta on koko henkilökunnan vastuu. Kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Omavalvontasuunnitelma
- Perehdyttämisuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Erinäiset ohjeistukset esim. väkivalta tilanne
- Läheltä piti / vaaratilanne ilmoittaminen ja käsittely
- Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus (ohjeistus + lomake)
- Säännöt ja käytännöt
- Tietoturvaohje
- Työsuunnittelu tukee henkilökunnan jaksamista

Riskien hallinnan perusedellytyksenä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö sekä asiakkaat ja heidän perheensä/verkostonsa uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä poikkeamia.

Avoin ja turvallinen ilmapiiri luodaan seuraavasti:

- Asiakkailta on mahdollisuus tavata työntekijämme ennen palvelusuhteen alkamista.
- Asiakkailta on oikeus saada tietoa palveluista sekä käytännöistä.
- Asioiden puheeksi ottaminen tapahtuu kunnioittavasti ja toista arvostaen.
- Työyhteisö tukee jäseniään
- Esimiestyö palvelee työntekoa
- Työt ja vastuut määritellään selkeästi
- Vuorovaikutus on avointa ja tiedonkulku on sujuvaa
- Toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti yhdessä

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta kriittiset työvaiheet. Henkilöstön kanssa tehdään vuosittain riskienkartoitus ja epäkohtiin pyritään puuttumaan välittömästi.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko työyhteisöltä:

- Jatkuvaa havainnointia
- Epäkohtien välitöntä esiin tuomista
- Epäkohtien korjaaviin toimenpiteisiin ryhtymistä välittömästi
- Annettujen ohjeiden ja määräysten noudattamista
- Omasta ja toisten turvallisuuden huolehtimista
- Työvälineiden asianmukainen käyttö
- Asiakkaita ja heidän huoltajiaan tiedotetaan valituksen/poikkeaman/kantelun teko menettelystä
- Asiakkaita autetaan ottamaan yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään

4.2 Riskien tunnistaminen

Riskien arvioinnin kohteena ovat asiakasturvallisuus; yksikön rakenteellinen ja toiminnallinen turvallisuus; koneiden, laitteiden ja työvälineiden turvallisuus; ergonomia; työn kuormitustekijät; tietoturva; tapaturmavaarat; ensiapuvalmius; työntekijöiden käytössä olevat tilat; onnettomuuksien

torjunta ja pelastaminen. Yksikössä tiedostetaan, että vain havaittuihin riskeihin/poikkeamiin pystytään puuttumaan. Esihenkilö varmistaa, että jokainen työntekijä perehdytetään poikkeamaraportointiin ja, että poikkeamat tulevat käsitellyiksi asianmukaisesti. Asiakkaiden kohteluun liittyvä epäkohta tai epäkohdan uhka raportoidaan esihenkilölle. Esihenkilö ryhtyy välittömästi selvittämään asiaa ja aloittaa toimenpiteet.

Henkilökunta perehdytetään laadittuihin ohjeisiin ja suunnitelmiin. Suunnitelmat ja ohjeet tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa, jolloin käydään läpi tietojen ajantasaisuus. Henkilökunta keskustelee keskenään mahdollisista epäkohdista, työn laadusta ja riskeistä säännöllisesti ja tekee tarvittavat muutokset viipymättä.

Asiakkaiden kanssa turvallisuusasioita käydään läpi tarvittaessa, heidän ikä ja kehitystasonsa mukaisesti. Kriisitilanteissa henkilöstön toiminta ja sen tekemät ratkaisut ovat keskeisessä osassa. Pyritään ennakoivaan ja ennaltaehkäisevään toimintaan riskien ja vaaratilanteiden välttämiseksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoite 29 § palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Valvontalaki velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan **viipymättä toiminnasta** vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49).

Ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki epäkohdat käsitellään henkilöstön kanssa keskustelemalla viipymättä ja pyritään löytämään keinot, joilla välttää läheltä piti -tilanteet jatkossa. Ohjaajat tiedottavat haittatapahtumista ja niiden käsittelystä sekä niitä koskevista toimenpiteistä suullisesti ja kirjallisesti asiaan liittyville henkilöille esim. sosiaalityöntekijöille, omaisille ja muille yhteistyötahoille.

Kaksin Meri-Lappi Oy:llä on käytössä uhka- ja vaaratilanelomake. Jokainen työntekijä on velvollinen sellaisen täyttämään tilanteen satuttua. Yksikön esimies käsittelee ilmoituksen ja käy oppimismielessä ne läpi henkilökunnan palaverissa (liitteenä).

Väkivaltatilanteissa keskustellaan asiasta työryhmässä, työnohjauksessa ja tarvittaessa työterveyshuollossa. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus.

Korjaavat toimenpiteet

Kaikki epäkohdat käsitellään henkilöstön kanssa keskustelemalla viipymättä ja pyritään löytämään keinot välttää ”läheltä piti”- ja uhka/vaaratilanteet jatkossa. Pyritään ennakoivaan työskentelyyn ja kirjataan tarvittavat toimintamallien muutokset asiaa koskeviin suunnitelmiin (esim. pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat)

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialueen sosiaalitoimi tekee palvelutarpeen arvioinnin, jota tarkennetaan yhteistyössä lapsen, vanhempien, sosiaalityöntekijän sekä lapsen verkostossa toimivien yhteistyötahojen kanssa asiakassuunnitelmapalaverissa tai muissa vastaavissa hoitoneuvotteluissa, joissa hoidon ja palvelun aloitusta arvioidaan ja suunnitellaan. Asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin asiakassuunnitelmapalaverissa ja tiiviissä yhteistyössä.

Asiakas ja omainen / läheinen mukana palvelutarpeen arvioinnissa

- * Asiakkaalle ja huoltajalle tarjotaan mahdollisuus tutustua palveluun etukäteen.
- *Keskustelut asiakkaan ja huoltajan kanssa
- *Osallisuus omien asioiden vaikuttamiseen mm. verkostopalaverit
- *Osallisuus yksilöllisen toimintasuunnitelman laatimiseen
- *Asiakkaan ja huoltajan mielipiteen selvittäminen

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaalle laaditaan palveluntuottajan toimesta palvelusuunnitelma hyvinvointialueen viranhaltijan laatiman asiakassuunnitelman pohjalta. Suunnitelma laaditaan aina asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen. Suunnitelma tehdään yhdessä viranhaltijan, asiakkaan, huoltajan sekä palveluntuottajan toimesta. Palvelusuunnitelma konkretisoidaan ja havainnollistetaan asiakassuunnitelmaan kirjatut asiat.

Suunnitelmassa asiakassuunnitelman tavoitteet tehdään näkyväksi. Palvelusuunnitelma tarkastetaan aina tarvittaessa, kuitenkin viimeistään asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen. Suunnitelmassa tehdään näkyväksi asiakkaan palveluun liittyvät tavoitteet. Palvelusuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti yhteistyössä koko edellä mainitun asiakkaan verkoston kanssa.

5.1 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Kaksin Meri-Lappi Oy:n henkilöstön tehtävä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakasta tuetaan osallistumaan omien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta osallistetaan oman ikätasonsa ja kehityksensä mukaisesti mukaan suunnitteluun.

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

Kaksin Meri-Lappi Oy:n työntekijät ja asiakkaat sekä heidän perheensä suunnittelevat yhdessä toimintaa ja voivat ilmaista millaista muutosta toivovat. Kaksin Meri-Lappi Oy:n työntekijä siirtää tarvittaessa tietoa asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan valinnanvapautta kunnioitetaan ja mielipiteet hyväksytään. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa. Asiakkaan kulttuurillinen tausta ja uskonto otetaan huomioon ja sitä kunnioitetaan, asiakkaan edun mukaisesti.

5.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Kaksin Meri-Lappi Oy:n jokainen työntekijä perehdytetään yksikön arvoihin ja jokainen asiakas kohdataan yksilöllisesti, arvostavasti ja oikeudenmukaisesti. Aluejohtajan sekä perhetyön esihenkilön tehtävä on valvoa, että jokaista asiakasta kohdellaan asiallisesti. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan tai asiakkaan omainen tai asiakas itse kertoo kohdanneensa epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi ja asia selvitetään. Mikäli henkilökunta laiminlyö ammatillista käyttäytymistään, hänelle voidaan antaa varoitus ja tarvittaessa hänet irtisanotaan. Jos kyseessä on rikosepäily, tehdään asiasta ilmoitus poliisille.

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

Jos asiakas kokee Kaksin Meri-Lappi Oy:n työntekijän taholta epäasiallista kohtelua, esihenkilö on yhteydessä lapsen vanhempiin, edustajaan tai edunvalvojaan ja lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään. Tilannetta käydään läpi työntekijän ja asiakkaan kanssa, heille myös järjestetään mahdollisuus tilanteesta keskustelulle. Jos ilmenee, että toiminnassa on puutteita tai korjattavaa, se korjataan muuttamalla tarvittaessa toimintatapoja. Jos asiakas kokee epäasiallisen kohtelun jatkuvan, ohjataan ja autetaan häntä tekemään asiasta kirjallinen muistutus. Teemme kirjallisen selosteen prosessista joka toimitetaan vastaavalla sosiaalityöntekijälle, asiakkaalle tai tämän huoltajalle.

5.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Yksikön toimintatapoja tarkastellaan vuosittain henkilökunnan kanssa. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa toimintaan mm. lukemalla omavalvontasuunnitelma ja kertomalla omia kehitysideoitaan. Yksikkö ottaa mielellään palautetta vastaan koko ajan.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailta ja huoltajilta sekä vastaavalta sosiaalityöntekijöiltä kerätään asiakaspalaute säännöllisesti. Palautteet käydään läpi työyhteisön kanssa ja tarvittaessa muutetaan toimintatapoja. Palaute kysely lomake toimitetaan asiakkaalle sekä hänen huoltajalle kolmen kuukauden kuluttua palvelun aloittamisesta sekä aina kuin palvelu loppuu. Yli vuoden kestäneet asiakkailta laitetaan palautekysely puolenvuoden välein.

Asiakkaille lähetetään palautekysely Google Forms -linkin kautta. He voivat vastata kyselyyn anonymisti ja antaa myös vapaata kirjallista palautetta. Palautetta voi antaa myös Kaksin Meri-Lappi Oy:n kotisivujen kautta osoitteessa www.kaksinyhdessa.fi/yhteydenotto.

5.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Mikäli lapsi tai vanhemmat ovat tyytymättömiä saamaansa kohteluun tai toiminnan laatuun, ongelmaa pyritään ensisijaisesti aina selvittämään keskustellen yksikön johdolla. Tämä antaa yksikölle mahdollisuuden selvittää asia, kertoa tilanteesta taustatietoa tai korjata väärinymmärrys.

Mikäli tarve, tilanteessa yksikkö voi myös nopeasti reagoida korjaamista vaativaan asiaan ja sitä kautta valvoa sekä kehittää omaa toimintaansa. Mikäli lapsi tai vanhemmat eivät ole tyytyväisiä käsittelytapaan, heille annetaan ohjeistus tehdä asiakaslain 23§ mukainen, vapaamuotoinen kirjallinen muistutus/epäkohtailmoitus myös toiminnasta vastaavalle henkilölle tai sijoittavan kunnan johtavalle sosiaaliviranomaiselle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Aluejohtaja Aleksi Ylitervo

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on toimia asiakkaan neuvonantajana sekä avustaa ja ohjeistaa kuntalaisia muistutuksen, kantelun ja muutoksenhaun tekemisessä. Lisäksi sosiaaliasiavastaavam tehtävänä on tiedottaa kuntalaisia näiden asemasta ja oikeuksista palvelujen käyttäjänä.

Sosiaaliasiavastaava, Tornio

040 482 3584 Satu Peurasaari

040 506 0083 Johanna Pikkuaho

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Sovitteluapua yrityksen ja kuluttajan välisissä riita-asioissa.

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

Käsitellään palvelupäällikön ja yrityksen toimitusjohtajan kanssa tarvittaessa. Toimenpiteet pohditaan yhdessä työryhmän kanssa ja mietitään, miten asia voidaan korjata. Korjaavat toimenpiteet annetaan tiedoksi asianomaisille.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 2 viikkoa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Sovitteluapua yrityksen ja kuluttajan välisissä riita-asioissa.

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

Ne käsitellään yksikön johtajan ja yrityksen toimitusjohtajan kanssa tarvittaessa. Toimenpiteet pohditaan yhdessä työryhmän kanssa, ja mietitään miten asia voidaan korjata. Korjaavat toimenpiteet annetaan tiedoksi asianomaisille.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaiselle Kaksin Meri-Lappi Oy:n asiakkaalle nimetään palvelusuhteen alussa omaohjaajaa tai työpari. Omaohjaajan työnkuva on avattu asiakkaille ja ohjaajille.

6 PALVELUN TUOTTAMINEN

Palveluilla edistetään lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Palveluilla pyritään ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä pyritään puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin.

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokainen asiakas osallistuu toimintaan omien voimavarojensa mukaisesti.

Asiakassuunnitelmapalaverissa sovitut tavoitteet tehdään näkyväksi arjessa. Koko henkilökunta sitoutuu asiakkaiden osallisuuden edistämiseen ja tätä arvioidaan kuukausittain asiakkaan kuukausikoosteissa. Asiakkaat voivat ilmaista mielipiteensä, jotka kirjataan kuukausikoosteeseen sellaisenaan. Omaohjaajat tekevät asiakkaalle toimintasuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelma tehdään tukemaan tavoitteiden etenemistä asiakkaan ikä ja kehitystaso huomioiden. Työote yksikössä on tavoitteellinen ohjaustyö. Asiakasta kuullaan koko palvelusuhteen ajan ja tämän mielipiteet ja toiveet huomioidaan toiminnassa.

Asiakkaan yksilölliset tavoitteet huomioiden, toiminnassa varmistetaan asiakkaalle tietoa ja tukea terveellisistä elämäntavoista mm. riittävän unen ja ravinnon saannin suhteen ja tarvittaessa ohjataan asiakasta tässä. Palveluiden avulla voidaan tukea ja ohjata säännölliseen liikuntaan, asiakkaan yksilölliset tavoitteet huomioiden.

Asiakastapaamisista tehdään kirjauksia, joissa arvioidaan asiakkaan psyykkistä, fyysistä, sosiaalista ja kognitiivista hyvinvointia ja olemusta.

Palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä:

Toimintakyvyt linkittyvät toisiinsa vahvasti. Arvioimme ja työskentelemme eri osa-alueiden parissa, huomioiden asiakkaan yksilölliset tavoitteet. Yksilölliset tavoitteet ja kartoitukset tukevat toimintakyvyn vahvistamista.



Palvelut perustuvat toiminnallisuuteen ja yksilölliset tavoitteet huomioiden, huomioidaan myös kannustaminen säännölliseen liikkumiseen. Tarvittaessa, asiakkaan tavoitteet huomioiden, palveluiden avulla pyritään löytämään asiakkaalle mielekäs harrastus.

Psyykkistä toimintakykyä arvioidaan arjessa asiakastapaamisilla ja yhteydenpidossa. Kaksin Meri-Lappi Oy nimeää asiakkaalle omaohjaajan, jonka avulla on tarkoitus rakentaa luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välille. Tämä edistää psyykkistä hyvinvointia asiakkaalle. Palvelut voi tarvittaessa sisältää ohjausta asiakkaan tunteiden käsittelyssä. Asiakkaan itsetuntoa pyritään vahvistamaan, mikä kantaa elämässä. Psyykkiseen toimintakykyyn kuuluvat myös persoonallisuus ja selviytyminen sosiaalisen ympäristön haasteista. Myös kyky tehdä harkittuja päätöksiä ja suhtautua realistisen luottavaisesti tulevaisuuteen ja ympäröivään maailmaan ovat osa hyvää psyykkistä toimintakykyä.

Kognitiivista toimintakykyä arvioidaan yhdessä verkoston kanssa ja työntekijä tukee asiakasta sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

Sosiaalista toimintakykyä arvioidaan suhteessa asiakkaan ikätasoon ja taustaan. Palvelut suunnitellaan tukemaan asiakkaan tunnetta yhteiskuntaan kuulumisesta. Tärkeänä nähdään korostaa asiakkaan omaa osallisuutta omaan arkeen. Sosiaalista toimintakykyä voidaan edistää vahvistamalla asiakkaan kykyä selviytyä arjessa, toimintakyky voi muuttua asiakkaan oman elämäntilanteen mukaan. Vahva sosiaalinen toimintakyky antaa edellytykset arjessa selviytymiselle, sekä tavoitteiden löytämiselle ja saavuttamiselle.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkaan yksilölliset tavoitteet huomioiden, palveluiden avulla voidaan asiakkaalle tarjota mahdollisuus tutustua mielekkääseen harrastustoimintaan. Harrastuksen tavoitteena on tukea lapsen kasvua ja kehitystä. Asiakkaat voivat vaikuttaa toiminnan sisältöön kertomalla mielipiteensä. Toiminta suunnitellaan niin, että se tukee asiakkaan hyvinvointia.

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

Yksiköllä on käytössään päivittäisraportointiin asiakastietojärjestelmä DomaCare, jonne kirjataan jokaisesta tapaamisesta asiakkaan kuulumiset ja päivän aktiviteetit. Näiden kirjausten avulla kootaan kuukausittainen arvio asiakkaan tilanteesta ja tavoitteiden toteutumisesta.

6.2 Ravitsemus

Palveluilla tuetaan ja ohjataan tarvittaessa, asiakkaan yksilölliset tavoitteet huomioiden, asiakasta terveelliseen ja monipuoliseen ravitsemukseen. Liikunnallisessa toiminnassa Kaksin Meri-Lappi Oy:n työntekijä varmistaa asiakkaan tarvittavan nesteen saannin.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkailta ja heidän huoltajiltaan varmistetaan asiakkaan erityiset ruokavaliot ja rajoitteet, mikäli tämä tulee huomioida toiminnassa.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Toimistotilojen siivouksesta huolehtii vuokranantaja. Lisäksi toimistossa käytössä siivousvälineitä. Jokaisen työntekijän vastuulla on ylläpitää hyvää siisteyttä ja hygieniatasoa.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Kaksin Meri-Lappi Oy:n työntekijä ei tapaa asiakkaita sairastaessaan itse tai mikäli asiakas ilmoittaa sairastavansa tarttuvaa tautia. Näin vältetään tarttuvien tautien levittämistä muihin asiakkaisiin. Peruuntuneiden asiakastapaamisten tilalle pyritään sopimaan korvaava aika. Työntekijät toteuttavat hyvää käsihygieniää ja pesevät kätensä ennen ja jälkeen asiakastapaamisen.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Työntekijät toteuttavat hyvää käsihygieniää ja muistuttavat tarvittaessa myös asiakasta tästä. Mikäli asiakas on sairastunut, siirretään tapaaminen myöhemmälle. Näin vältetään taudin leviäminen muihin asiakkaisiin. Yleisimpiin tartuntatauteihin on ohjeistukset esim. Noro-virus. Huolellisella perussiivouksella voidaan ehkäistä tautien leviämistä, tarvittaessa siivousta tehostetaan tiloissa, joissa asiakkaat vierailevat.

Kaksin Meri-Lappi Oy:lle on laadittu erillinen turvallisuussuunnitelma, mistä löytyy myös toimintaohjeita infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien varalle.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Aluejohtaja Aleksis Ylitervo, Etapptie 3, 95400 Tornio puhelin: 0447811950 sähköposti: aleksi.ylitervo@kaksinnuorisopalvelut.fi

6.4 Monialainen yhteistyö

Tarvittaessa tehdään monialaista yhteistyötä sosiaalihuollon lisäksi esimerkiksi koulun, terveydenhuollon tai kuntoutuksen kanssa, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Omaohjaajat ja aluejohtaja huolehtivat yhdessä muun työyhteisön kanssa siitä, että yhteistyö eri tahoihin toimii. palvelusuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan palveluverkostoa ja pyydetään asianmukaisesti luvat yhteydenpitoon lapsen asioissa toimijoiden välille.

Kaksin Meri-Lappi Oy:n työntekijät ovat matalalla kynnyksellä yhteydessä lapsen sosiaalihuollosta vastaaviin tahoihin. Ohjaajat osallistuvat yhdessä palvelupäällikön kanssa verkostotapaamisiin tiedonkulun turvaamiseksi.

Kuvaus tuotetuista palveluista

6.5 Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Ammatillinen tukihenkilö on sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon ammattilainen, jolla on kokemusta lasten ja nuorten kanssa työskentelystä. Tukihenkilötoiminnan asiakkaita ovat lapset ja pääsääntöisesti alle 25-vuotiaat nuoret. Työn tavoitteena on tukea ja vahvistaa asiakkaan myönteistä kehitystä. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan vaikuttavuuden edellytys on yksilöllinen palvelu, jota lähdetään rakentamaan lapsen tai nuoren tarpeista käsin. Työn lähtökohtana on asiakkaan aito kohtaaminen, joka toteutetaan asiakkaan omassa arjessa ja tutuissa toimintaympäristöissä. Työ on tavoitteellista ja pyrkii hyödyntämään lapsen tai nuoren omia voimavaroja. Lapsen kanssa työskentelyn lisäksi ammatillinen tukihenkilötyö on työskentelyä myös koko perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa. Yhteistyö lapsen perheen kanssa on onnistuneen tukihenkilötoiminnan edellytys. Tukihenkilötyötä tarjotaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena ja jälkihuollon palveluna.

Ammatillisen tukihenkilön tavoitteena on luoda luottamuksellinen ja aktiivinen tukisuhde, joka:

- tukee arjessa selviytymistä
- tukee hyvinvointia, kasvua ja kehitystä
- auttaa löytämään uusia harrastuksia ja mielenkiinnon kohteita
- mahdollistaa luotettavan aikuiskontaktin
- ehkäistä syrjäytymistä

6.6 Jälkihuolto

Jälkihuolto on tarkoitettu sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen olleille nuorille tarjota kokonaisvaltaista tukea. Jälkihuoltoa voidaan järjestää myös sellaiselle nuorelle, jota ei ole aiemmin sijoitettu kodin ulkopuolelle tai jonka sijoitus ei ole kestänyt puolta vuotta. Nuoren kotikunta arvioi nuoren tuen tarpeen, vaikka ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei olisikaan.

Kaksin Nuorisopalvelut tuottaa 16-25 -vuotiaille nuorille jälkihuollon palvelua. Jälkihuollosta laaditaan nuoren sosiaalityöntekijän kanssa jälkihuoltosuunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan nuoren tarvitsema tuen tarve yksilöllisesti. Suunnittelussa voi olla mukana myös nuoren muuta viranomaisverkostoa ja huoltajat.

Toteutamme jälkihuoltoa asiakkaan ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Työskentelyn lähtökohtana on yksilön arvostus ja luottamus, kuljemme nuoren rinnalla. Kaksin Nuorisopalvelut on sitoutunut noudattamaan valtakunnallisia jälkihuollon laatukriteerejä sekä lastensuojelun laatusuosituksia ja yhdessä laadittua palvelusisältöä.

Nuoren on mahdollista saada jälkihuollosta:

- henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa
- tukea omien voimavarojen löytymiseen
- apua asunnon saamiseen
- tukea opintoihin tai työllistymiseen
- tukea itsenäiseen asumiseen
- tukea ja ohjausta taloudenhallintaan

6.7 Perhetyö

Perhetyö on sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaille suunnattu ohjaus- ja tukipalvelu. Perhetyön palvelussa lapsi on keskiössä ja yhdessä perheen ja muun verkoston kanssa pyrimme löytämään keinoja lapsen hyvinvoinnin lisäämiseen. Yhteistyö koko perheen kanssa on onnistuneen perhetyön edellytys. Tavoitteena on lapsen edun turvaaminen ja koko perheen hyvinvoinnin lisääminen. Perhetyön tarve ja tavoitteenasettelu tulee kartoittaa ennen perhetyön työskentelyprosessin käynnistymistä, jotta perhetyö lapsen tukimuotona olisi mahdollisimman suunnitelmallista ja tavoitteellista. Yhdessä perheen kanssa laadittu perhetyön suunnitelma motivoi ja sitouttaa lapsen ja perheen yhteiseen, toivottuun ja tarpeelliseen muutokseen pyrkivään työskentelyyn.

Perhetyö kohdistuu sekä perheen jäseniin yksilöinä, että perhekokonaisuuteen. Työskentelyä ohjaa avoimuus, asiakkaan rinnalla kulkeminen ja ongelmien puheeksi ottaminen. Työn lähtökohtana on asiakkaan aito kohtaaminen, joka toteutetaan asiakkaan omassa arjessa ja tutuissa toimintaympäristöissä. Työvälineet ja työmenetelmät valitsemme aina perheen osallistamisen tukemiseksi.

Perhetyö on sosiaaliohjausta, joka

- tukee vanhemmuutta
- ohjaa lasten hoidossa ja kasvatuksessa
- ohjaa kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan
- vahvistaa perheen toimintakykyä
- tukee perheen vuorovaikutustaitoja

6.8 Tehostettu perhetyö

Tehostettu perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, joka on suunnitelmallista ja pitkäjänteistä työskentelyä. Tehostettu perhetyö perustuu lapselle tehtyyn lastensuojelun asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä perheen ja verkoston kanssa.

Perhetyöntekijän lisäksi työskentelyssä on tiiviisti mukana lastensuojelun sosiaalityöntekijä. Työskentelyn tiheys sovitaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa ja tukea on mahdollista saada jopa päivittäin.

Tehostettu perhetyö sisältää ohjausta, tukemista ja käytännön auttamista. Työskentelyssä on tärkeää avoimuus, asiakkaan rinnalla kulkeminen ja puheeksi ottaminen. Perheet ovat oman elämänsä

asianasiatuntijoita, joten perhettä lähestytään kunnioittaen heidän omia arvojaan ja huomioimme perheen kokonaisuutena sekä perheenjäsenet arvokkaina yksilöinä.

Tehostetun perhetyön tavoitteet:

- vanhemmuuden vahvistaminen
- lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen
- vanhemman ja lapsen vuorovaikutuksen tukeminen
- perheen tukeminen ja ohjaaminen arjen toiminnoissa
- vahvistaa perheen toimintakykyä
- perheen verkostojen kartoittaminen ja palveluihin ohjaaminen

6.9 Tuetut ja valvotut tapaamiset

Kaksin nuorisopalveluiden tuottamat tuetut ja valvotut tapaamiset ovat sosiaalihuoltolain mukaista. Asiakkaat tulevat oikeuden määräämänä tai lastenvalvojan vahvistamien sopimuksiin perustuen. Lapsella on oikeus ylläpitää henkilökohtaisia suhteita ja yhteyttä vanhempansa, jonka luona hän ei asu, ellei tapaaminen ole vastoin lapsen etua. Lapsen ja vanhemman väliset tapaamiset voidaan järjestää tuettuna tai valvottuna taikka valvotuin vaihdoin. Tuki tai valvontaa täytyy olla aina lapsen edun kannalta perusteltua. Tapaamisten tuki tai valvonta perustuu joko sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen.

Kaksin Meri-Lappi oy järjestää kaikille palvelun käyttäjille palvelun aluksi alkukeskustelun ja tutustumiskäynnin tiloihin, jossa tapaamiset järjestetään. Alkukeskustelussa käydään läpi tapaamiskäytännöt, valvonnan syy sekä tarkistetaan palvelupäätös. Työntekijämme turvaa lapsen edun toteutumisen tapaamisissa. Lähtökohtana on, että lapsi kokee olonsa turvalliseksi ja mahdollisimman luontevaksi tapaamisissa. Autamme lapsen ja hänen vanhempansa välisessä vuorovaikutuksessa sekä opastetaan vanhempaa käytännön asioissa ja lapsen hoidossa tarvittaessa. Järjestämme tapaamiset siten, että lapsella ja vanhemmalla on mahdollisuus keskinäiseen yhdessäoloon kuitenkin niin, että työntekijä pystyy seuramaan tilannetta ja tarvittaessa puuttumaan tapaamisen kulkuun. Tarvittaessa työntekijä voi keskeyttää tapaamisen lapsen edun sitä vaatiessa. Tapaamisen keskiössä on lapsi ja hänen tarpeensa.

Järjestämme tuetut sekä valvotut tapaamiset kodinomaiseen ympäristöön. Järjestämme tapaamisiin lapsen kehitystasoaan vastaavia leluja, pelejä sekä muita toimintamahdollisuuksia. Haluamme tukea sekä rohkaista lasta ja vanhempaa yhteiseen tekemiseen sekä puuhasteluun. Tarkoituksena on vanhemman ja lapsen keskinäisen suhteen vahvistaminen sekä rakentaminen.

6.10 Avoperhekuntoutus

Perhekuntoutus kotiin avoperhekuntoutuksena on tarkoitettu lastensuojelun asiakasperheille, jotka tarvitsevat pidempiaikaista ja intensiivistä tukea kotiin. Avoperhekuntoutuksen siinä ympäristössä, missä perhe haasteet kohtaa.

Avoperhekuntoutus tarjoaa kotiin ammattilaisten tukemana mm.

- *Riittävän vanhemmuuden ja arjessa selviytymiseen työkaluja
- *Tukea vanhemman ja lapsen vuorovaikutukseen
- *Tavoitteellinen kuntoutusprosessi
- *Terapeuttinen työskentely perheen kotona
- *Vaihtoehtona laitospalvelukselle tai laitospalveluksen jälkeen
- *Sovittaessa kriisipäivystys 24/7
- *Ajantasainen raportointi sosiaalityöntekijälle
- *Tiivis yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Työskentelyn lähtökohtana on asiakaslähtöinen asiantuntijuus ja kiintymyssuhdeteoria.

Kaksin Nuorisopalveluilla työskentelee moniammatillinen työryhmä perheen parissa. Työryhmä tarjoaa kokonaisvaltaisen ja vahvan tuen perheen yksilöllisiin tarpeisiin. Perheenjäseniä tavataan yhdessä ja erikseen. Terapeuttinen työskentely vahvistaa perheen voimavaroja ja toimintakykyä, tavoitteena on vahvistaa perheen hyvinvointia. Työskentelyyn sisältyy havainnoiva, ohjaava ja arvioiva työote.

6.11 Lapsiperheidenkotipalvelut

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista ehkäisevää ja korjaavaa tukea, jonka tavoitteena on turvata lapsen hyvinvointi ja perheen arjen sujuvuus. Palvelun avulla pyritään vahvistamaan vanhempien toimintakykyä, tukemaan vanhemmuutta ja ehkäisemään perheen kuormituksen kasautumista.

Kotipalvelulla tuetaan perhettä silloin, kun perheen omat voimavarat ovat tilapäisesti heikentyneet esimerkiksi:

- vanhemman uupumuksen tai sairauden vuoksi
- usean pienen lapsen yhtäaikaista hoitotarpeen vuoksi
- vauvan syntymän jälkeen
- haastavassa elämäntilanteessa

Palvelun sisältö

Lapsiperheiden kotipalvelu räätälöidään aina perheen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Palvelun sisältö voi kattaa esimerkiksi:

- Lastenhoito: tilapäinen apu lasten hoidossa vanhemman levon tai asioinnin mahdollistamiseksi
- Kodinhoidollinen tuki: ruoanlaitto, kevyet siivoustehtävät, pyykkihuolto
- Asiointiapu ja saattaminen: tuki asiointiin, kuten kaupassa käynti tai neuvolakäynnit
- Vanhemmuuden tukeminen: keskusteleva ja ohjaava työote vanhemmuuden vahvistamiseksi
- Arjen organisointi: päivärytmin jäsentäminen, aikataulujen tukeminen

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Turvallisuusvastaava pitää turvallisuuteen liittyvää aineistoa ja kalustoa ajan tasalla, huolehtii määräaikaistarkastuksista sekä yhteydenpidosta turvallisuusviranomaisiin. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastusharjoituksia.

Asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo osaltaan palveluiden toteutumista. Sosiaalityöntekijöiden kanssa keskustellaan asiakkaan tarpeista ja tilanteesta sekä ilmoitetaan aina poikkeavuuksista ja muutoksista asiakkaan voinnissa. Hyvinvointialueen viranomaisten sekä aluehallintoviraston kanssa tehdään yhteistyötä tarkastuskäyntien yhteydessä ja tarvittaessa muutenkin.

Asiakkailta tullut turvallisuuden kokemiseen liittyvä palaute toimitetaan / viedään tiedoksi esihenkilölle. Tämän jälkeen esihenkilö käsittelee asian ja tekee tarvittavia toimenpiteitä. Lisäksi esihenkilö vie asian tiedoksi vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Työntekijät arvioivat jatkuvasti riskejä ja huolehtivat asiakkaan turvallisuudesta. Työntekijä ilmoittaa viipymättä turvallisuus riskeistä tai läheltä piti tilanteista esihenkilölle ja täyttää asiasta poikkeama raportin. Poikkeamaraporttien lomakkeet löytyvät toimipisteen toimistosta. Jokaisessa toimipisteessä sekä yrityksen autoissa on ensiapupakkaus. Työntekijöiden hätäensiapu taitoja päivitetään säännöllisesti.

7.2 Henkilöstö

Toiminta yksikön rakenne

Kaksin Meri-Lappo Oy avopalveluiden Meri-Lapin henkilöstörakenne on seuraava. Avopalveluiden johtaja. Vastuu alue merilappi ja pohjoispohjanmaa. Perhetyön esihenkilö, joka toimii myös yksikön johtajan sijaisena.

Toiminta yksikössä on tällä hetkellä 19 työntekijää.

Kaksin Nuorisopalveluissa työskentelee riittävän kokemuksen ja koulutuksen omaava henkilö eri tukipalveluissa. Kaksin Nuorisopalvelut noudattavat palkkauksessa lakia ja asetuksia palkatessaan henkilöstöä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Määräaikaisia sijaisia käytetään tilapäisten poissaolojen paikkaamisessa esim. perhevapaat, vuosilomat ja muut pitkittyneet ennalta tiedetyt poissaolot.

Lyhytaikaisia sijaisia eli tuntityöntekijöitä käytetään tarvittaessa vakituisen henkilöstön yllättäviä poissaoloja paikkaamaan ja tarvittaessa lisäresurssina. Tarvittaessa perutaan käynti asiakkaan luokse. Sijaisen käytöstä sovitaan aina asiakkaan sekä asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Kaikki sijaiset ja opiskelijat haastatellaan ja todetaan soveltuviksi. Kaikki perehdytetään Kaksin Meri-Lappi Oy:n toimintaan ja heiltä tarkistetaan rikosrekisteriotteet.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Toimintayksikössä järjestetään säännöllisesti henkilöstöpalavereita, joissa jokainen työntekijä pääsee keskustelemaan yhteisesti yhteisistä asioista. Lisäksi esimies järjestää yksilöllistä keskusteluaikaa jokaisen työntekijän kanssa aina tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa kehityskeskustelussa ja aina perehtymisjakson päätyttyä. Työpaikalla on käytössä varhaisen tuen - malli, jonka pohjalta käydään keskusteluja aina, jos esimiehellä herää minkäänlaista huolta työntekijästä tai työntekijä viestii omasta huolestaan esimiehelle. Työpaikalla järjestetään työnohjausta. Järjestämme kaksi kertaa vuodessa työhyvinvointitapahtuman. Työntekijöillä on mahdollista käydä kerran viikossa urheilemassa yrityksen järjestämälle liikuntasali vuorolle. Esimies on lisäksi työntekijöiden tukena kaikissa työhön liittyvässä asiassa aina tarvittaessa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesiemiestyöhön riittävästi aikaa?

Työvuorosunnittelulla ja siten, että lähiesimies tekee pääsääntöisesti virastotyöaikaa ja on vähintään puhelimitse tavoitettavissa arkisin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnista vastaa Aluejohtaja. Ilmoitus julkaistaan tarvittaessa työvoimatoimiston avoimet työpaikat-sivulle. Hakemuksiin pyydetään liittämään CV, mistä ilmenee hakijan koulutus ja työkokemus. Pyydämme myös vapaamuotoisen hakemuksen, mikä kohdistetaan tuottamiimme palveluihin. Haastattelutilanteisiin voidaan ottaa mukaan myös muita työyhteisön jäseniä.

Haastattelutilanteessa käydään läpi hakijan koulutushistoriaa ja työkokemusta, samalla myös keskustellaan työpaikasta ja sen arvoista. Tehtävään valittu työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen ja aloittaa koeajan, jonka pituus ja ehdot noudattavat yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta.

Valituksi tuleva henkilö katsotaan ammatillisen pätevyytensä lisäksi tiimiin sopivaksi ja yrityksen arvoihin sitoutuvaksi, asiakkaan etua ajavaksi työntekijäksi. Rikostaustaote lasten kanssa työskenteleville tarkistetaan työntekijöiltä. Lisäksi tarkistetaan, että työntekijä löytyy Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä. Suosittelijoihin ja entisiin työnantajiin otetaan tarvittaessa yhteyttä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kaksin Meri-Lappi Oy:n henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Henkilöstön koulutuksesta vastaa aluejohtaja. Henkilökunnalle on tehty koulutussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Koulutussuunnitelmasta voidaan poiketa tarpeen vaatiessa.

Täydennyskoulutus on suunnitelmallista ja on keskeinen ammattitaidon ylläpitämisen ja henkilöstön ammatillisen kehittämisen sekä työkyvyn ylläpitämisen väline. Täydennyskoulutuksella ylläpidetään ja kehitetään henkilöstön ammatillista osaamista, työmotivaatiota sekä kohdennetaan osaaminen yksikön toimintaa ja tarpeita vastaavaksi.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikössä on käytössä perehdytyslista, johon on määritelty asiat, jotka käydään läpi perehdytysjakson aikana. Jokainen on velvollinen lukemaan perehdytyskansion sisällön sekä omavalvontasuunnitelman ja kuittaamaan ne luetuksi.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Aluejohtaja keskustelee säännöllisesti henkilöstön kanssa koulutustarpeista ja ottaa vastaan ehdotuksia. Aluejohtaja arvioi lopullisen koulutustarpeen. Meillä on käytössä vuosittainen henkilöstön koulutus suunnitelma, jota päivitetään vuosittain.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Ilmoitusvelvollisuudesta on laadittu ohjeistus ja lomake. Henkilökuntaa on tiedotettu asiasta.

Ilmoitusvelvollisuudesta kerrotaan sijaisille ja opiskelijoille. Ilmoituksen vastaanottaa aluejohtaja.

7.3 Toimitilat

Nuorisopalveluilla on käytössään kaksi kolmiota, mistä löytyy: olohuone, keittiö, wc, toimistotilat ja varasto. Tapaamisia voidaan myös järjestää kyseisissä tiloissa. Tämän lisäksi Kaksin Nuorisopalveluilla on yksiö Tervolassa, jossa on olohuone, keittiö, wc jota voidaan hyödyntää myös asiakkaiden kanssa työskentelyssä. Jokaiseen tilaan pääsee myös liikuntarajoitteinen henkilö.

Tilojen turvallisuudesta huolehditaan myös säilyttämällä pesu- ja puhdistusaineet sekä muut vahvat kemikaalit lukitussa siivouskaapissa. Käytettävistä kemikaaleista on kemikaaliluettelo sekä käyttöturvallisuusohjeistukset. Ne löytyvät siivouskaapista.

Mailat ja muut astaloiksi sopivat välineet säilytetään urheiluvälineille varatuissa lukittavissa säilytystiloissa (ulkovarasto/häkkivarasto). Polkupyörille on säilytystilat talviaikaan varastossa ja kesäaikaan pihalla.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnalla on käytössä oma työpuhelin sekä yhteisessä käytössä olevia tietokoneita. Laitteissa on käytössä salasanat ja niihin on asennettu työssä tarvittavat ohjelmat. Kaksin Meri-Lappi Oy:n henkilökunnalla on käytössään henkilökohtaiset käyttäjätunnukset sekä salasanat.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä on käytössä yleiset ensiapuvälineet.

Aluejohtaja huolehtii tarvikkeiden ajantasaisuudesta.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella.

Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. *THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.*

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kaksin Meri-Lappi Oy:n työntekijät, opiskelijat ja sijaiset allekirjoittavat salassapitosopimuksen ennen työn tai harjoittelun aloittamista. Henkilöstö perehdytetään tietosuojakäytäntöihin sekä henkilötietojen käsittelyyn. Jokaiselle kerrotaan kirjaamiseen liittyvästä velvoitteesta. Tietoturvasta on laadittu omavalvonta suunnitelma, jonka jokainen on velvollinen lukemaan ja sisäistämään.

Kirjaamisen periaatteista on tehty lyhyt ohjeistus; mitä, miten ja minne kirjataan. Jokaisella on velvollisuus tuoda esille, jos tarvitsee lisätietoa tai koulutusta henkilötietojen käsittelyyn, kirjaamiseen tai tietoturvaan. Jokainen työntekijä suorittaa sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikössä on käytössään useampi tietokone ja puhelin missä on asiakastietojärjestelmä, minne kirjaaminen suoritetaan. Yksikönjohtaja valvoo, että kirjaaminen tapahtuu ajallaan ja on asianmukaista.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa ohjeistuksia ja lainsäädäntöä. Aluejohtaja valvoo, että jokainen noudattaa sääntöjä ja asetuksia. Jos puutteita havaitaan, on keskustelu asiasta ensisijainen keino.

Hyvinvointialueen sosiaalihuolto on tietosuojasetuksen ja henkilötietolain mukaisten henkilötietojen rekisterinpitäjä ja vastaa näiden tietojen käsittelystä. Kaksin Meri-Lappi Oy on tietosuojasetuksessa tarkoitettu henkilötietojen käsittelijä. Kaksin Meri-Lappi Oy käsittelee asiakkaan tietoja vain hyvinvointialueen toimeksiannosta. Palvelusuhteen aikana ja sen päätyttyä, asiakkaasta tuotettu materiaali toimitetaan hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Aluejohtaja Alekski Ylittervo, Etapptie 3, 95400 Tornio, puhelin: 044 230 2827 sähköposti:

aleksi.ylittervo@kaksinnuorisopalvelut.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakaspalautteiden ja riskienhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet käsitellään viipymättä ja korjaavat toimenpiteet aloitetaan.

Lisäksi on käytössä matalan kynnyksen ilmoittaminen epäkohdasta toiminnassa. Asiakkailta saatujen suullisten epäkohtien tiedonsaannin jälkeen palvelupäällikkö käsittelee asian henkilökunnan kanssa.

Kaksin Meri-Lappi Oy:llä tarkastellaan päivittäin toimintaa ja tarvittaessa tehdään arjen muutoksia, jotta asiakkaiden turvallisuus ja tietoturva on ajan tasalla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Tornio 1.5.2025

Allekirjoitus _____

Alekski Ylittervo

LÄHTEET:

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/tiedon-hankkiminen-lastensuojelun-tarpeisiin-ja-sen-luovuttaminen/sosiaalihuollon-viranomaisen-salassapitovelvollisuus>

<https://palse.fi/palveluseteli.dll/Liite%20%20KHSHP%20Salassa%20pidett%C3%A4vien%20tietojen%20k%C3%A4sittely.pdf?page=docmgr&dh=svc.doc&inst=30000000&orgpalv=13&no=30000005&ps=&hash=6e9a19398c499fe4c2984376768e9853>

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hyvaa-kohtelua-koskeva-suunnitelma>

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/111129/Punakallio_Milla.pdf?sequence=1

https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvityksia_1_2013.pdf

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

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

LIITTEET

LIITE 1 UHKA- JA VAARATILANNE LOMAKE

ILMOITUS TAPAHTUNEESTA UHKA- TAI VAARATILANTEESTA

ILMOITUKSEN PÄIVÄMÄÄRÄ	
VASTAANOTETTU	

Onko kyseessä (merkitse X:llä) :

UHKAAVA FYYSINEN KÄYTÖS	
UHKAAVA SANALLINEN KÄYTÖS	
NUOREN KIINNIPITO	
NUORTEN VÄLINEN TILANNE	
SEKSUAALINEN HÄIRINTÄ	
NUOREN ARVAAMATON KÄYTÖS (PÄIHTEIDEN KÄYTTÖ JNE.)	
MUU, MIKÄ:	

ILMOITTAJAN NIMI	
ASIAKKAAN NIMI	
TAPAHTUMAPAIKKA, PÄIVÄMÄÄRÄ JA KELLONAika	
TAPAHTUMASSA LÄSNÄOLLEET OHJAAJAT / ASIAKKAAT	

TARKKA SELOSTUS TAPAHTUNEESTA	
TAPAHTUMAN VAKAVUUSTASO (LIEVÄ/MELKO VAKAVA / VAKAVA / ERITTÄIN VAKAVA	
ARVIOSI SIITÄ MIKSI NÄIN KÄVI?	
MAHDOLLISET VAHINGOT	
VAATIKO TYÖTERVEYDESSÄ KÄYNTIÄ	
ONKO HUOLTAJA TIETOINEN	
JATKOTOIMENPITEET	
LISÄTIETOJA	

ALLEKIRJOITUS: _____

NIMENSELVENNYS: _____

ILMOITUSVELVOLLISUUS!

Sosiaalialan henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämiseksi.

Palvelujen laadun kehittäminen tulee tehdä aina yhteistyössä johdon, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, aikaa ja paikkaa, jossa kaikkien havainnot ja arviot palvelun laadusta käsitellään yhdessä. Lisäksi tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä.

Epäkohdasta ilmoittaminen on oikeutesi

Sosiaalihuollon tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Tämä edellyttää riittäviä ja laadukkaita sosiaalipalveluja.

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi:

1. Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi muille työpaikalla.
2. Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.
3. Keskustelkaa esihenkilön kanssa tilanteesta.
4. Tutkikaa yhdessä, mitä työpaikan omavalvontasuunnitelmaan on kirjoitettu ilmoitusvelvollisuudesta.
5. Sopikaa, miten asiassa edetään.
6. Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
7. Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

29 § (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta)

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

suutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksi-antosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

30 § Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Nuorisokoti Etapilla on käytössä ilmoituksen tekoa varten omalomake. Löydät sen perehdytyskansioista ja omavalvonnasta.

**29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta**

- lomakkeen täyttää asian havainnut työntekijä
- työntekijä palauttaa lomakkeen viipymättä esimiehelle
- esimies käsittelee asian ja vie asian tiedoksi

TILANTEEN TAI TAPAHTUMAN KUVAUS:

Aika ja Paikka

Ilmoittajan allekirjoitus

Ilmoitus vastaanotettu:

Aika ja Paikka

Esimiehen allekirjoitus

Esimiehen tekemät korjaustoimenpiteet ja suunnitelma tilanteen tai tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi, lisätään liitteeksi esimiehen suunnitelma.

LIITE 3 ILMOITUSVELVOLLISUUS

SOSIAALIHUOLTOLAIN §48 JA §49 VELVOITTAMA HENKILÖKUNNAN ILMOITUS

- lomakkeen täyttää asian havainnut työntekijä
- työntekijä palauttaa lomakkeen viipymättä esimiehelle
- esimies käsittelee asian ja vie asian tiedoksi

TILANTEEN TAI TAPAHTUMAN KUVAUS:

Aika ja Paikka

Ilmoittajan allekirjoitus

Ilmoitus vastaanotettu:

Aika ja Paikka

Esimiehen allekirjoitus

Esimiehen tekemät korjaustoimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49) ja suunnitelma tilanteen tai tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi, lisätään liitteeksi esimiehen suunnitelma.

LIITE 4 Ohje salassa pidettävien tietojen käsittelystä ja säilyttämisestä.

Tämä ohje on laadittu Kaksin Nuorisopalveluille.

Yleistä salassapidosta

Asiakirjojen salassapito perustuu joko lakiin viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/199(julkisuuslaki) tai muuhun lakiin asiakirjan salassapidosta. Asiakirjat tai tietosisällöt voivat muodostua salassa pidettäväksi, kun niitä tuotetaan ja yhdistetään tietokantoihin.

Karkeasti määritellen salassa pidettäviä tietoja ovat kaikki asiakastiedot ja muut arkaluonteiset tiedot, yrityssalaisuudet ja julkisuuslain mukaan salassa pidettävät tiedot kuten henkilöiden, rakennusten, laitosten, rakennelmien sekä tieto- ja viestintäjärjestelmien turvajärjestelyjä koskevat ja niiden toteuttamiseen vaikuttavat asiakirjat, jollei ole ilmeistä, että tiedon antaminen niistä ei vaaranna turvajärjestelyjen tarkoituksen toteutumista.

Salassa pidettävät asiakirjat eivät ole julkisia vaan salassapitoperusteen mukaisesti salassa pidettäviä. Asiakirjasta saa antaa tietoja vain niille henkilöille, joille on myönnetty

oikeus käsitellä asiakirjan edellyttämän suojaustason mukaisia asiakirjoja ja joilla on asiakirjan sisältämää tietoa edellyttävä, työtehtäviin pohjautuva käsittelytarve.

Henkilön tulee tuntea salassa pidettävän tietoaineistojen käsittelysäännöt. Henkilötietojen käsittelijä vastaa siitä, että ympäristö, jossa tietoja käsitellään, tulee olla turvallisuusjärjestelyin suojattu.

Käsittelyllä tarkoitetaan toimintoa tai toimintoja, joita kohdistetaan henkilötietoihin tai henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin joko automaattista tietojenkäsittelyä käyttäen tai manuaalisesti, kuten tietojen keräämistä, tallentamista, järjestämistä, jäsentämistä, säilyttämistä, muokkaamista tai muuttamista, hakua, kyselyä, käyttöä, tietojen luovuttamista siirtämällä, levittämällä tai asettamalla ne muutoin saataville, tietojen yhteensovittamista tai yhdistämistä, rajoittamista, poistamista tai tuhoamista.

Salassapitovelvoitteet

Salassapitovelvoitteet sisältävät asiakirjasalaisuuden, vaitiolovelvollisuuden ja hyväksikäyttökiellon.

Viranomaisen asiakirja on pidettävä salassa, jos se laissa on säädetty salassa pidettäväksi tai se on lain nojalla määrätty salassa pidettäväksi taikka jos se sisältää tietoja, joista on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus. Salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle.

Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa asiaa ei saa paljastaa palvelussuhteen tai tehtävä päättyminen jälkeen. Vaitiolovelvollisuus koskee myös mm. harjoittelijoita, tutkijoita ja niitä, jotka toimivat viranomaisen toimeksiannosta.

Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Salassapitovelvoitteita koskevia säännöksiä on mm. julkisuuslaissa, henkilötietolaissa, potilaslaissa, erikoissairaanhoidolaissa sekä laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä.

Asiakirjat, jotka sisältävät tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta ovat salassapidettäviä.

Salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen tai tehtävän päättymisen jälkeen.

Salassapitovelvollisuuden rikkomiseen liittyvä rangaistusvastuu

Sosiaalihuollon asiakirjasalaisuuden, vaitiolovelvollisuuden ja hyväksikäyttökiellon rikkomisesta tuomitaan rikoslain mukaan.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 29 § 1 momentti (asiakaslaki, Finlex)

Rikosnimikkeitä "salassapitorikos" ja "salassapitorikkomus" sovelletaan yksityiseen sosiaalihuollon järjestäjään ja toteuttajaan tai muuhun yksityiseen henkilöön, esimerkiksi sijaisvanhempaan, jota salassapitovelvollisuus sitoo.

Rikoslaki 38 luku 1-2 § (Finlex)

Salassapitorikoksesta on tuomittava (jos teko ole rangaistava 40 luvun 5 §:n mukaan) sakkoon tai vankeuteen enintään yhdeksi vuodeksi. Salassapitorikoksesta voidaan tuomita henkilö, joka laissa tai asetuksessa säädetyn taikka viranomaisen lain nojalla erikseen määräämän salassapitovelvollisuuden vastaisesti paljastaa salassa pidettävän seikan, josta hän on asemassaan, toimissaan tai tehtävää suorittaessaan saanut tiedon, taikka käyttää tällaista salaisuutta omaksi tai toisen hyödyksi. Salassapitorikos tulee sovellettavaksi silloin, kun muu kuin virkasuhteessa ollut henkilö, esimerkiksi sijaisvanhempi tai työsuhteessa kuntaan oleva henkilö, rikkoo salassapitovelvoitettaan.

Rikoslaki 38 § 1 momentti (Finlex)

Salassapitorikkomuksesta on tuomittava sakkoon, jos salassapitorikos on kokonaisuutena arvostellen vähäinen huomioon ottaen teon merkitys yksityisyyden tai luottamuksellisuuden suojan kannalta taikka muut rikokseen liittyvät seikat.

Rikoslaki 38 luku 2 § (Finlex)

Salassapidon lakkaaminen

Sosiaalihuollon asiakirjasalaisuuden lakkaamiseen sovelletaan julkisuuslain 31 §:ää. Sen nojalla muun muassa yksityiselämän suojaamiseksi salassa pidettäväksi säädetyn asiakirjan (jollaisia sosiaalihuollon asiakasta koskevat asiakirjat pääasiassa ovat) salassapitoaika on 50 vuotta sen henkilön kuolemasta, jota asiakirja koskee tai, jollei tästä ole tietoa, 100 vuotta asiakirjan syntymisestä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 § 3 momentti (asiakaslaki, Finlex).

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 31 § 2 momentti (julkisuuslaki, Finlex)

Sosiaalihuollon asiakaslain 19 §:n nojalla vaitiolovelvollisuuden lakkaamiseen ja siitä poikkeamiseen sovelletaan soveltuvin osin asiakirjasalaisuuden lakkaamista ja siitä poikkeamista koskevia säännöksiä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 19 § (asiakaslaki, Finlex)

Merkintä asiakasasiakirjoihin

Tietojen luovuttamisesta sosiaalihuollon asiakaslain 16 – 22 §:n nojalla ja tietojen pyytämisestä ulkopuoliselta 20 §:n nojalla on tehtävä merkintä asiakasasiakirjoihin.

Asiakaslaki 28 § (Finlex)

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 10 § - 11 § (254/2015, Finlex)

Kun asiakasta koskevia tietoja luovutetaan sivulliselle, asiakirjasta on käytävä ilmi:

- 1.mitä tietoja on luovutettu,
- 2.kenelle tiedot on luovutettu,
- 3.milloin tiedot on luovutettu,
- 4.kuka tiedot on luovuttanut,
- 5.luovutuksen perusteena oleva säännös tai suostumusta koskevat tiedot ja
- 6.käyttötarkoitus, johon tiedot on luovutettu.

[Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 10 § \(Finlex\)](#)

Kun asiakasta koskevia tietoja saadaan asiakkaalta itseltään tai sivulliselta, asiakirjasta on käytävä ilmi

- 1.mitä tietoja on hankittu tai saatu,
- 2.keneltä tiedot on saatu,
- 3.milloin tiedot on saatu,
- 4.henkilö, joka tiedot on pyytänyt, jos ne on hankittu oma-aloitteisesti,
- 5.tiedon hankkimisen tai saamisen perusteena oleva säännös tai suostumusta koskevat tiedot ja
- 6.käyttötarkoitus, johon tiedot on hankittu tai saatu.

Turvallisuusriskien arviointilomake

Kaksin Meri-Lappi Oy

Liite 1. Turvallisuusriskien arviointilomake

Arvioitava kohde	Mahdollinen riski	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Riskiluokka (T x V)	Toimenpide	Vastuuhenkilö
Asiakkaan kotiympäristö	Esteet, kaatumisvaara, puutteellinen valaistus	3	3	9	Ennakkokäynti, kulkureittien tarkistus	Työntekijä Esimies

Asiakkaan psyykkinen tila	Aggressiivisuus, impulsiivisuus	2	4	8	Työparityöskentely, väistöohjeet	Esimies
Työntekijän yksintyöskentely	Uhkaava tilanne asiakkaan kotona	4	5	20	Turvahälytin, ohjeistus, parityö	Esimies
Kulkeminen asiakkaan luokse (matkat)	Liikenneonnettomuus	2	5	10	Ajoneuvon kunto, ajankohtainen sääinfo	Työntekijä
Infektiot / tartuntatautilanteet	Asiakas tai työntekijä sairastuttaa toisen	3	4	12	Hygieniaohjeet, suojavarusteet	Työntekijä Toim.johd.

Ohje riskiluokkiin:

- 1–6: matala riski → seuraa
- 7–14: keskisuuri riski → hallintatoimet tarpeen
- 15–25: korkea riski → vaatii välittömiä toimenpiteitä

Asiakas:

Tuotettava palvelu:

1. Kohta

Arvioitava kohde: Asiakkaan kotiympäristö

Mahdollinen riski

Todenäköisyys (1-5): _____

Vaikuttavuus (1-5): _____

Riskiluokka (Todenäköisyys x Vaikuttavuus) : _____

Toimenpide

2. Kohta

Arvioitava kohde: Asiakkaan psyykinen tila

Mahdollinen riski

Todenäköisyys (1-5): _____

Vaikuttavuus (1-5): _____

Riskiluokka (Todenäköisyys x Vaikuttavuus) : _____

Toimenpide

--

3. Kohta

Arvioitava kohde: Työntekijän yksintyöskentely

Mahdollinen riski

--

Todenäköisyys (1-5): _____

Vaikuttavuus (1-5): _____

Riskiluokka (Todenäköisyys x Vaikuttavuus) : _____

Toimenpide

4. Kohta

Arvioitava kohde: Kulkeminen asiakkaan luokse (matkat)

Mahdollinen riski

Todenäköisyys (1-5): _____

Vaikuttavuus (1-5): _____

Riskiluokka (Todenäköisyys x Vaikuttavuus) : _____

Toimenpide

5. Kohta

Arvioitava kohde: Infektiot / taruntatautilanteet

Mahdollinen riski

Todenäköisyys (1-5): _____

Vaikuttavuus (1-5): _____

Riskiluokka (Todenäköisyys x Vaikuttavuus) : _____

Toimenpide

Riskiarivon laatijat:

Allekirjoitukset:

Päivämäärä:

OMAVALVONNAN SEURANTASELVITYSLOMAKE

1. Palveluyksikön tiedot

Palveluyksikön nimi: _____

Osoite: _____

Selvityksen laatimispäivämäärä: ____ / ____ / ____

Seurantajakso (alku–loppu): ____ / ____ / ____ – ____ / ____ / ____

Selvityksestä vastaava henkilö: _____

2. Seurannan toteutus

Kuvaa lyhyesti, miten omavalvontaa on seurattu seurantajakson aikana (esim. havainnointi, palautteet, dokumenttien tarkastus, asiakashaastattelut):

3. Havaitut puutteet tai kehityskohteet

Mitä toiminnassa havaittiin, missä tilanteissa ja kuinka usein?

4. Korjaavat toimenpiteet

Mitä toimenpiteitä tehdään tai on tehty puutteiden korjaamiseksi? Kuka on vastuussa ja milloin toteutetaan?

Toimenpide: _____

Vastuuhenkilö: _____ Aikataulu: _____

Toimenpide: _____

Vastuuhenkilö: _____ Aikataulu: _____

Toimenpide: _____

Vastuuhenkilö: _____ Aikataulu: _____

5. Johtopäätökset ja arvio toiminnan kehittymisestä

Kuvaa lyhyesti: mikä toimii hyvin, missä on menty eteenpäin, mitä tulee seurata jatkossa?

6. Lomakkeen käsittely ja julkaisu

Onko selvitys käsitelty henkilöstön kanssa? Kyllä Ei

Onko asiakkaille tiedotettu muutoksista? Kyllä Ei

Onko omavalvontasuunnitelmaa päivitetty? Kyllä Ei

Seuraava seurantaselvitys laaditaan: ____ / ____ / _____

Allekirjoitus

Selvityksestä vastaava: _____

Päivämäärä: ____ / ____ / _____

Valinnainen liite:

Voit lisätä liitteeksi esim. asiakaspalautteet, havaintomuistiot, valokuvat (esim. tilaturvallisuudesta), poikkeamaraportit tai muuta dokumentaatiota.