



Valvira

Sosiaali- ja terveystalanto
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi Varsinais-Suomen sosiaalipalvelut Oy	Kunnan nimi Turku
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Lastensuojelun avoimuuden tukitoimet: Ammatillinen tukihenkilötoiminta, perhetyö, jälkihuolto, asumisen tukipalvelut, koulunkäynnin tukipalvelut, kuntouttava leirittoiminta, elämyspedagogiset palvelut, koulutuspalvelut. Lisäksi perhekuntoutus ja vanhemmuuden- ja perhearviointi. Asiakkaina lastensuojelun ja sosiaalihuollon (tilaajana kunnat) asiakasperheet ja/tai lapset/nuoret, sosiaalialan yritykset	Sijaintikunta Turku
Sijaintikunnan yhteystiedot Turun kaupunki, PL 355, 20101 TURKU, vaihde (02) 330 000 turun.kaupunki@turku.fi	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Varsinais-Suomen sosiaalipalvelut Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2747637-5
Toimintayksikön nimi Varsinais-Sosiaalipalvelut Oy	
Toimintayksikön postiosoite Kärsämäentie 11	
Postinumero 20360	Postitoimipaikka Turku
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Rami Raivio	Puhelin 0407187819
Postiosoite Kärsämäentie 11	
Postinumero 20360	Postitoimipaikka Turku
Sähköposti rami.raivio@vaspoy.fi	
Toimilupatieot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen aikakohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta aikakohta 1.4.2016	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös aikakohta 10.8.2016
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydetäessä) Voimassa	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tarjota tehokasta ja vaikuttavaa avohuollon lastensuojelutyötä vaihtoehtona laitossijoituksille ja auttaa asiakkaita löytämään itsestään oman elämänsä aktiivisia toimijoita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot:

- **Voimavarakeskeisyys**
- **Avoimuus, rehellisyys ja läpinäkyvyys**
- **Inhimillisyys**
-

Toimintaperiaatteet:

Voimavarakeskeisyys

- Suuntaamme katseemme asiakkaan ja hänen verkostonsa olemassa oleviin voimavaroihin, hyödyntäen niitä elämänhallinnan vahvistamisessa ja tukemisessa. Uskomme jokaisessa perheessä olevan vahvuuksia, jotka odottavat hyödyntämistä. Työskentelemme tukemalla toimivia toimintamalleja sekä rakenteita perustuen kiintymyssuhdeteoriasta luotuun työskentelymalliin, jossa kohtaamisessa painotetaan PLACE-ajattelua (P=Playfulness, L=Loving, A=Acceptance, C=Curiosity, E=Empathy). Tällaisella kohtaamisella pääsemme myös mallintamaan kiintymyksen vanhemmuutta.

Inhimillisyys

- Vaspin pyrkimyksenä on olla työyhteisönä suuri perhe, jonka hyvinvointi heijastuu myös asiakasperheisiimme. Ymmärrämme sen, että jokaisella saattaa olla elämässään raskaampia vaiheita ja lähdemme työskentelemään perheiden rinnalla kohti parempaa. Jokaisen perheen kohdalla mietimme yksilöllisesti parhaat mahdolliset keinot ja parhaan persoonan heterogeenisestä työyhteisöstämme juuri kyseiselle perheelle. Sosiaalialan yrityksenä tunnemme yhteiskuntavastuun, johon sisältyy toiminnan kehittäminen kohti yhteiskunnallista hyvää ammattirajoja ylittäen.

Avoimuus

- Toimintamme lähtökohtana on rehellinen ja eettisesti kestävä yhteistyö sekä avoin dialogi koko verkoston kanssa. Suhteessa sosiaalitoimeen ja perheisiin, olemme rehellisiä työskentelyn mahdollisuuksien suhteen ja avaamme toimintamme sisällön. Perheiden kanssa rehelliseen vuoropuheluun päästään systemisen työtteen avulla, jossa lähdetään kuulemaan perheen omaa tarvetta ja tarinaa. Työskentelyä arvioidaan viikoittain tiimissä ja tuloksia arvioidaan realistisesti ja tämän pohjalta.

Ratkaisukeskeisyys

- Asetamme yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa tavoitteet, joita kohti työskentelemme yhdessä.

Toiminnallisuus

- Uskomme mielekkään toiminnan edesauttavan hyvän asiakassuhteen muodostumista ja syventävän keskustelemaan työn mahdollisuuksia. Uusia kokemuksia tarjoamalla on mahdollista omaksua myös uusia toimintamalleja, jotka auttavat matkalla kohti tavoitteita.

Yksilöllisyys

- Jokaiselle asiakkaalle räätälöidään yksilöllinen asiakassuunnitelma.

Päivittämissuunnitelma

Varsinais-Suomen sosiaalipalvelut Oy:n toimintamalleja kehitetään jatkuvasti. Koko toiminnan periaatteet tarkistetaan omavalvontasuunnitelma päivituksen yhteydessä, eli tarpeen vaatiessa tai vähintään kerran vuodessa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Rami Raivio, Tero Kanerva, Sasu Mikkola, omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden tarkistaminen ja päivittäminen.

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Rami Raivio, vastuu palvelujen laadusta. Informaatio omavalvontasuunnitelman päivittämistarpeesta. Yhteystiedot edellä.

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Tero Kanerva, toiminnanjohtaja. Rami Raivio, toimitusjohtaja, Sasu Mikkola, kehityspäällikkö

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Henkilökunnan perehdytyksessä käydään erillisen perehdytyskansion avulla läpi omavalvontasuunnitelma. Henkilöstön on sitouduttava yrityksen arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Lisäksi sekä toiminnan että omavalvonnan kehittämisessä henkilöstöä kannustetaan aktiivisuuteen.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Asiakaspalautetta kerätään kirjallisella kyselyllä asiakassuhteen aikana tai sen päättymisen yhteydessä, vähintään vuosittain. Ajankohtana kyselylle on marraskuu vuosittain sekä asiakassuhteen päättymisen yhteydessä. Asiakkaita kannustetaan suullisen palautteen antamiseen. Asiakaspalautetta kerätään sekä asiakasperheiltä että sosiaalityöntekijöiltä. Aiemmin on käytetty sekä paperista että sähköistä keräystä, palautteen määrä on kuitenkin jäänyt vähäiseksi. Pyritään kehittämään paremmin vastaamaan motivoivaa keräämistapaa.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Kirjalliset asiakaspalautteet käsitellään 2 kuukauden välein ja niistä tehdään vuosittainen yhteenveto. Suullinen palaute käsitellään välittömästi. Palautteesta etsitään parannuskohteita. Myös työntekijöiltä edellytetään aktiivisuutta palautteen antajina.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteiden vuosittaista yhteenvetoa käytetään toiminnan kehittämisen tukena. Suullinen palaute arvioidaan ja toimenpiteisiin ryhdytään tarvittaessa.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus arvioidaan vuosittain (seuraavaksi 3/2020). Järjestelmää muutetaan tarvittaessa siten, että se palvelee paremmin toiminnan kehittämistä. Ongelmana on ollut heikko vastausprosentti sekä paperi- että sähköiseen versioon. Vuoden 2019 asiakaspalautteeseen pyritään kehittämään tapa, jolla vastausprosenttia saataisiin nostettua.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Työntekijät ovat alalle koulutettuja ja omaavat kokemusta monimuotoisista lastensuojelun työtehtävistä. Ennen uuden toiminnan / asiakassuhteen alkua arvioidaan mahdolliset ennakoitavissa olevat riskit. Työterveyshuollon puolesta on tehty riskikartoitus. Liitteenä yrityksen turvallisuussuunnitelma (Liite 2). Työn riskit ovat toisaalta tavalliseen elämään liittyvät riskit, kuten liikenne, erätoiminnan riskit, tapaturmat, joita ennakoidaan normaalilla varovaisuudella ja asiakkaiden tarkalla ohjeistuksella ennen toimintaa. Lisäksi riskinä on asiakkaiden mahdolliset psyykkiset tai sosiaaliset ongelmat, joita ennakoidaan ennakkotietojen perusteella. Lisäksi työntekijöitä kehoitetaan tuomaan esille pienetkin merkit riskeistä, esim. mahdollisesta taipumuksesta väkivaltaiseen käytäytymiseen. Nämä tilanteet käsitellään esimiehen kanssa ja päätetään jatkotoimenpiteistä. Jatkotoimenpiteitä voivat olla mm. yhteydenotto sosiaalityöntekijään, käynnin jättäminen väliin tai toinen työntekijä tapaamiselle mukaan. Avohuollon työ perustuu vapaaehtoisuuteen, joten riskit eivät ole yhtä suuret kuin laitoshoidossa. Henkinen kuormittavuus on merkittävä riski, tätä ehkäisytään mahdollistamalla työntekijälle tarvittava tuki sekä riittävästi reflektointimahdollisuuksia. Työhyvinvointiin panostetaan kuormituksen hallitsemiseksi.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Tilanteet käydään läpi työntekijöiden kesken ja ne kirjataan ylös tilastointia tai jatkotoimenpiteitä varten. Työntekijä täyttää läheltäpiti-kaavakkeen. Se käydään läpi esimiehen kanssa. Työntekijälle annetaan tarvittava tuki (työterveyshuolto) ja käytänteet tarkistetaan vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Todetut epäkohdat kirjataan ylös työntekijän toimesta, ne käsitellään työntekijöiden kesken ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Korjaavista toimenpiteistä vastaavat esimiehet. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen tapaus kirjataan arkistoon tilastointia varten. Esimiesten tehtävä on ehkäistä epäkohtien toteutumista ennakoinnilla ja ohjauksella.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Henkilöstöä ja yhteistyötahoja tiedotetaan toimenpiteistä niiden luonteen vaatimalla tavalla, joko välittömästi tai seuraavan yhteisen tapaamisen yhteydessä. Yhteistyötahoja ovat kunnat tilaajana ja asiakasperheet sekä mahdollisesti esim. koulut.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1571326>

6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)</p> <p>Rami Raivio, erityisluokanopettaja, KM, Opetushallinnon tutkinto. Tero Kanerva, nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja, Rikos- ja riita-asioiden sovittelija, Hannu Huitu KM, Eeva Åberg sosionomi, Sasu Mikkola KK, Marketta Raivio, KM sosiaalityöntekijä, Susanne Lahti OTK, VTM sosiaalityöntekijä, Maria Lindholm sosionomi, Tanja Adel sairaanhoitaja, Ari-Pekka Toivonen mielenterveyshoitaja, Jori Laine sosiaalikasvattaja/psykoterapeutti, Petteri Nevalainen psykiatrinen sairaanhoitaja, Yasin Asgarin lähihoitaja, Lauri Kouki Bachelor of social services, Mikaela Shield sosionomi, Sanna Kujari sosiaalikasvattaja, Voitto Friman lasten ja nuorten erityisohjaaja/sosionomopiskelija, Annika Känkänen psykiatrinen sairaanhoitaja, Emmi Niittyvaara sosiaalityöntekijä, Ville Hytti KK, Antti Vallivuori KK.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)</p> <p>Rekrytoitavilta edellytetään soveltuva alan koulutus. Rekrytoinnissa pyritään käyttämään hyväksi osakkaiden työurallaan luomia verkostoja ja tämän avulla rekrytoimaan käytännössä hyväksi havaittuja työntekijöitä. Tutkintotodistukset ja rikosrekisteriote tarkistetaan ennen työsuhteen solmimista. Sijaistarpeeseen pyritään vastaamaan ensisijaisesti yrityksen sisäisin järjestelyin ja tarvittaessa lisäksi edellä mainituin periaattein.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)</p> <p>Henkilöstö perehdytetään järjestämällä perehdytyspäivä ja työhön tarjotaan jatkuva tuki tarpeen mukaan. Lisäksi yrityksellä on perehdytyskansio, joka käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa.</p>
<p>Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)</p> <p>Vuosittainen koulutustarpeen kartoitus, kehityskeskustelut. Koulutustarpeet nousevat henkilöstöltä. Myös osakkaiden osalta arvioidaan lisäkoulutuksen tarvetta toiminnan kehittyessä.</p>
<p>Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma</p> <p>Henkilöstön asioiden kehittämisessä kuunnellaan henkilöstön ajatuksia. Henkilöstössä pyritään säilyttämään heterogeenisyys niin ikä-, sukupuoli- kuin koulutaustankin osalta.</p>

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>Oma- ja valvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)</p> <p>Ei toimitiloja.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)</p> <p>Ei varsinaisia toimitiloja toistaiseksi. Toimistotilat ja tapaamistilat Turussa ja Salossa. Eläinavusteisen toiminnan tila Turussa Paattisilla (Tyynelä)</p>

<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta</p> <p>Ei toimitiloja.</p>
<p>Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä</p> <p>Toiminnassa syntyvät jätteet käsitellään asianmukaisesti.</p>
<p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteutumismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)</p> <p>Ei toimitiloja.</p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p> <p>Ei laitteita tai tarvikkeita.</p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Tero Kanerva, 0505474567, tero.kanerva@vaspoy.fi</p>
<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p>Panostetaan välineistöön, jota voidaan käyttää asiakasperheiden kanssa tapaamisilla.</p> <p>Monipuolistetaan toimintamahdollisuuksia Tyynelän tilalla.</p>

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Tero Kanerva
050 5474567, tero.kanerva@vaspoy.fi

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Asiakasturvallisuus varmistetaan koulutetun työntekijän läsnäololla. Työn riskit ovat toisaalta tavalliseen elämään liittyvät riskit, kuten liikenne, erätoiminnan riskit, tapaturmat, joita ennakoidaan normaalilla varovaisuudella ja asiakkaiden tarkalla ohjeistuksella ennen toimintaa. Lisäksi riskinä on asiakkaiden mahdolliset psyykkiset tai sosiaaliset ongelmat, joita ennakoidaan ennakkotietojen perusteella. Lisäksi työntekijöitä kehoitetaan tuomaan esille pienetkin merkit riskeistä, esim. mahdollisesta taipumuksesta väkivaltaiseen käytäytymiseen. Nämä tilanteet käsitellään esimiehen kanssa ja päätetään jatkotoimenpiteistä.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Yrityksen Kärsämäen yksikön yleisissä tiloissa nauhoittava kameravalvonta sekä hälytysjärjestelmä, joista vastaa Turun AKK.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Ei turvalaitteita tai hälytysjärjestelmää.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Mahdolliset asiakasturvallisuutta vaarantaneet tilanteet kirjataan ylös ja käydään läpi sekä asianomaisen asiakkaan että työntekijän kanssa esimiehen toimesta. Lisäksi sosiaalityöntekijää tiedotetaan. Tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Tiedottaminen tapahtuu kiireellisissä asioissa puhelimitse.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Asiakkaalle tehdään sosiaalityöntekijän toimesta yksilöllinen asiakassuunnitelma yhdessä hänen kanssaan. Asiakassuunnitelman päivityksestä vastaa sosiaalityöntekijä.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakas saa tietoa Varsinais-Suomen sosiaalipalvelut Oy:n toiminnasta palvelun tilaajalta tai ottamalla yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla tai nettisivuilta osoitteesta www.vaspoy.fi.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Asiakkaalle kerrotaan palvelusuhteen alussa kaikki asiakasta koskeva tieto. Asiakkaan sosiaalityöntekijä informoi oman tehtävänsä mukaisesti, minkä jälkeen Varsinais-Suomen sosiaalipalvelut Oy:n henkilökunnan toimesta tietoa täydennetään ja selvennetään tarvittaessa. Sosiaalityöntekijälle palvelun sisältö selviää tarjouksesta, tarvittaessa tietoa täydennetään.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Varsinais-Suomen sosiaalipalvelut Oy:n tarjoamat palvelut ovat avoimuuden tukitoimenpiteitä ja perustuvat vapaaehtoisuuteen. Asiakastapaamiset tehdään asiakkaalle sopivassa ympäristössä. Työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Asiakas vastaa tavaroistaan itse.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Ei käytössä rajoitteita tai pakotteita.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

Ei käytössä rajoitteita tai pakotteita.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiakasta ohjataan ottamaan ensin yhteys yrityksen toimitusjohtajaan (Rami Raivio), joka käsittelee työntekijän ja asiakkaan kanssa muistutuksen. Tästä tiedotetaan sosiaalityöntekijää. Jos asiakas ei ole tyytyväinen, ohjataan hänet ottamaan yhteys omaan sosiaalityöntekijään tai kunnan sosiaaliammiehen, minkä jälkeen toimitaan edellä mainittujen tahojen osoittamalla tavalla.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asiakassuhteen päättyessä tehdään palvelun tilaajalle (sosiaalitoimi) loppuraportti, mikä käydään läpi myös asiakkaan kanssa. Varsinais-Suomen sosiaalipalvelut Oy:n toimesta tarjotaan tuki siirtymävaiheisiin, jos palvelun tilaaja ja asiakas sitä haluavat.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Turun kaupunki

Hyvinvointitoimialan hallinto

Kirjaamo

PL 670, 20101 Turku

Käyntios. Yliopistonkatu 30, 2. krs

p. 040 652 8440 (suora)

faksi 262 6899

p. 02 330 000 (kaupungin vaihde)

hyvinvointitoimiala@turku.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Turku:

Käyntiosoite:

Yliopistonkatu 30, 20100 Turku.

Puhelin:

(02) 262 6171

Sähköposti:

sosiaaliamies@turku.fi

Aura, Loimaa, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Paimio, Parainen, Pöytyä, Salo:

Merikratos Oy

Maija-Kaisa Sointula

Sosiaaliamiehen tavoitat:
tiistai-torstai klo 10-13
puhelin 010 830 5105
sosiaaliamies(a)merikratos.fi
postiosoite: Merikratos/Sointula
Ruissalontie 11 B
20200 TURKU

Helsinki:

Neuvonta puh. 09 3104 3355
ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30
Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasiamiehille linkin kautta osoitteeseen
sosiaali.potilasiamies@hel.fi
Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Kaarina, Koski TL, Kustavi, Lieto, Raisio, Uusikaupunki:

Sosiaaliamiehenä toimii Kati Lammi, OTM

Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse 050 559 0765 puhelinaikoina: ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11,
pe ei puhelinaikaa. Ei yhteydenottoja tekstiviesti- tai muita pikaviestejä käyttäen.

Postiosoite on Oy Vasso Ab/sosiaaliamies, Läntinen Pitkäkatu 21-23 E, 4. krs., 20100 Turku.

Asiamies ei vastaa asiamiehelle etunimi.sukunimi(at)vasso.fi tulleisiin asiakkaan lähettämiin
sähköposteihin takaisin suojaamattomassa sähköpostissa tietoturvasyistä. Salassa pidettäviä
asiakkaan henkilökohtaisia tietoja ei tule välittää sähköpostilla. Asiointi sähköpostilla asiakkaan
kanssa on mahdollista vain asiointilin kautta.

Sosiaaliamieheen voi ottaa yhteyttä myös Asiointilin kautta. Asiointilin kautta voi lähettää
viestejä ja asiakirjoja turvallisesti sähköisesti. Valtion tieto- ja viestintäteknikkakeskus Valtori
vastaa palvelusta ja huolehtii, että se on tietoturvallinen. Yhteys Asiointilin ja selaimen välillä on
SSL-suojattu, ja Asiointililla olevat viestit ja asiakirjat säilytetään salatussa muodossa. Tästä
pääsee tutustumaan, rekisteröitymään ja kirjautumaan Asiointilille:

<https://www.suomi.fi/viestit/viestiketjut>. Vasson sosiaaliamies löytyy palvelusta oheisesta
linkistä <https://asiointili.suomi.fi/Authority/Details/147>

Tapaamisista sovitaan erikseen. Tapaamiset voidaan järjestää asiakkaan kotikunnassa.

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

**Toimintaa tarkastellaan ja kehitetään asiakaspalautteen pohjalta. Mikäli toiminnassa havaitaan
puutteita, ne korjataan välittömästi, jotta asiakkaalle koituu mahdollisimman vähän haittaa.**

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen
seurannassa

**Yhteistyötä toteutetaan asiakassuunnitelman ja kunnan kanssa tehdyn palvelusopimuksen
mukaisesti.**

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Asiakkaita informoidaan heidän oikeuksistaan asiakassuhteen alkaessa ja tarvittaessa sen aikana. Asiakkaita avustetaan mahdollisten kanteluiden tekemisessä.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Seurataan ja noudatetaan asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä ohjeistuksia. Tarkistetaan toimitoja ja ohjeistuksia sen mukaisesti.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Toiminnassa tähdätään asiakkaan elämänhallinnan kohentumiseen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Asiakkaita kannustetaan terveellisiin elämäntapoihin ja virikkeelliseen harrastustoimintaan.

Aina kun mahdollista, asiakkaita tavataan ainakin osittain toiminnallisesti. Seikkailukasvatus menetelmänä tukee pää-käsi-sydän -ajattelua, eli antaa asiakkaalle edellytyksiä sekä psyykkiselle, fyysiselle että henkiselle kasvulle.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Toiminta on pääsääntöisesti lyhytkestoisia tapaamisia, joiden aikana ei tarvetta ruokailun järjestämiseen. Asiakkaita opastetaan ja kannustetaan säännölliseen ja terveelliseen ruokailuun.

Leiritoiminnassa ruokailu järjestetään olosuhteiden vaatimalla tavalla, huolehtien kuitenkin riittävästä ja toiminnan kannalta oikeanlaisesta ravinnon saannista.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Leiritoiminnan ruokahuolto: Tero Kanerva

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoiluun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Toiminnassa tähdätään asiakkaan elämänhallinnan kehittymiseen. Asiakastapaamisia järjestetään mahdollisuuksien asiakkaalle mieluisan harrastuksen parissa tai muita toiminnallisia menetelmiä käyttäen. Asiakasta myös tutustutetaan uusiin harrastusmahdollisuuksiin. Koulunkäyntiä tuetaan tarpeen mukaan, yrityksellä on käytössään erityisopettajan palvelut.

THL:n liikuntasuosituksien eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniäkäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen
Työntekijöillä on hygieniapassi suoritettuna. Työntekijät huolehtivat käsihygieniasta. Epidemiatilanteessa käytetään käsidesifointiainetta.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämiseksi
Puolivuositain pidettävässä toiminnan kehitys palaverissa (ToKePa) tarkastellaan kriittisesti toimintaa ja sovitaan kehitystoimenpiteistä. Lisäksi toimintaa reflektoidaan koko henkilöstön kanssa joka toinen viikko. Kehittäminen pyritään pitämään dynaamisena.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Toimintaan ei kuulu erilliset terveydenhuollon palvelut. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa kunnallisten terveystieteiden palveluun.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Toimintaan ei kuulu lääkäripalveluja. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa kunnallisten lääkäripalveluiden pariin.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Kiireellisessä tilanteessa soimitaan hätäkeskukseen ja annetaan tarvittava ensiapu tai kuljetetaan päivystävän terveyskeskuksen/sairaalan ensiapuun.

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrisen hoito, jne.)

Yhdessä asiakkaan verkoston kanssa kartoitetaan asiakkaan erikoissairaanhoidon tarve ja ohjataan palveluiden piiriin. Työntekijät ovat asiakkaan tukena palveluihin hakeutumisessa ja tarvittaessa hoitosuhteen aikana.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Toiminnassa ei tarvetta lääkehoitosuunnitelmalle. Asiakas vastaa itse lääkityksestään.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Ei lääkehoitoa.

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Ei terveydenhuollonpalveluita.

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Ei tarvetta erilliselle suunnitelmalle.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Keskeiset lähtökohdat asiakastietojen käsittelyssä ovat Tietosuojalaki (1050/2018), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159). Työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Yritys kerää tietoja väliaikaisesti, tilaava kunta on rekisterinpitäjä. Jos asiakas haluaa nähdä kirjaukset, niin hänet ohjeistetaan lähettämään pyyntö kirjallisesti sosiaalityöntekijälle, joka pyytää tiedot yritykseltä. Asiakkuuden päättyessä kaikki paperit toimitetaan kuntaan. Jos pyyntö tiedoista tulee yritykselle, ohjataan pyyntö kuntaan sosiaalityöntekijälle.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Sasu Mikkola

044 7716834, sasu.mikkola@vaspoy.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf> ja

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Sisältyy perehdytyspäivään.

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Palvelua tuotetaan kunnan toimeksiannosta, tietosuojalain mukaisena rekisterinpitäjänä palvelun tilannut kunta. Asiakassuhteen päätyttyä kunnalle toimitetaan palvelusopimuksen mukaiset asiakirjat (kaikki asiakirjat), jotka arkistoidaan kunnan toimesta. Oman toiminnan tukena tarvittavat asiakasta koskevat muistiinpanot hävitetään asianmukaisesti. Asiakassuhteen aikana asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa. Yrityksen tietokoneet on suojattu salasanalla. Raportoinnissa käytetään Nappula-järjestelmää, jonka tuottaja Necora Systems Oy vastaa tietoturvasta.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tietoja luovutetaan vain niille toimijoille, joista on saatu kirjallinen lupa sosiaalityöntekijältä.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakastietojen käsittelyä kehitetään uusien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Asiakastiedot pyritään keskittämään sähköiseen muotoon Nappula-järjestelmään, paperisena säilytetään vain sellaiset paperit (esim. maksusitoumukset, postitse lähetetyt paperit), joita ei ole sähköisessä muodossa.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Alihankkijoina käytetään tarvittaessa vain osakkaiden ennalta tuntemia ja hyväksi havaitsemia palveluntuottajia.

Luettelo alihankkijoita

Krisoteam Oy, Tmi Neurovalmennus Jani Mäkelä, Tmi Mikko Hyökki, Tmi Lastensuojelupalvelut Jesse Särs, Tmi Psykologipalvelut Salla Ketola, Kuntoutusimperiumi Oy, Kirsti Sitro-Hänninen

Kehittämissuunnitelma

Etsitään sopivia yhteistyökumppaneita

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvontaan liittyviä asioita seurataan asiakaspalautteiden kautta ja sisäisen toiminnan arvioinnin yhteydessä.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissprosessista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Samassa yhteydessä tarkastellaan toiminnan arvojen ja periaatteiden toteuminen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Turussa 29.07.2019

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Rami Raivio**