

# Elämän Huoltamon Omavalvontasuunnitelma

ELÄMÄN HUOLTAMON SOSIAALIPALVELUT

2024, päivitetty 12.8.2024

ELÄMÄN HUOLTAMO OY | HÄMEENKATU 9, 15110 LAHTI

## SISÄLLYS

1.	Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	4
1.1	Palvelujen tuottaja .....	4
1.2	Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan .....	4
1.3	Toimilupatiedot .....	4
2.	Toiminta-ajatus, arvot- ja toimintaperiaatteet .....	5
2.1	Toiminta-ajatus.....	5
2.2	Toimialue .....	5
2.3	5K - Arvot.....	5
2.4	Toimintaperiaatteet .....	5
3.	Omaavalvonnin organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt .....	6
3.1	Johtaminen ja sen rakenteet .....	6
3.2	Omaavalvonnasta vastaavat henkilöt .....	6
3.3	Omaavalvontasuunnitelman toteuttaminen ja päivittäminen .....	7
4.	Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute .....	7
4.1	Asiakaspalautteen kerääminen .....	7
4.2	Asiakaspalautteiden käsittely yksikössä .....	7
4.3	Asiakaspalautteen käyttö yksikössä .....	7
4.4	Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi.....	8
5.	Työsuojelun toimintaohjelma .....	8
5.1	Työsuojeluorganisaation nimeäminen.....	8
5.2	Kuvaus työympäristöstä ja työoloista.....	8
5.3	Kuvaus työsuojeluasioiden huomioimisesta.....	8
5.4	Riskien arviointi ja hallinta työpaikalla .....	8
5.5	Miten tutkitaan työtaturmat ja vaaratilanteet.....	8
5.6	Työhönopastus ja perehdytys työsuojelun näkökulmasta .....	8
5.7	Työturvallisuus.....	9
5.8	Työpaikan työsuojelutavoitteet ja -vastuut.....	9
5.9	Työolojen seurantamenetelmät .....	9
5.10	Työterveyden rooli .....	9
5.11	Seuranta, kehittäminen ja ylläpito .....	9
6.	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet .....	9
6.1	Menettelytavat.....	9
6.2	Läheltä piti -tilanteiden ja havaittujen epäkohtien käsittely .....	10
6.3	Läheltä piti – tilanteiden ja epäkohtien korjaaminen.....	10
6.4	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	10

6.5 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille .....	10
7. Henkilöstö .....	11
7.1 Määrä, mitoitus ja rakenne .....	11
7.2 Rekrytoinnin periaatteet .....	11
7.3 Perehdyttäminen.....	11
7.4 Ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpito ja osaamisen johtaminen .....	11
7.5 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma .....	12
8. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET .....	12
8.1 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat .....	12
8.2 Asiakkaiden yhteisessä käytössä olevat tilat .....	12
Lahden toimipiste .....	12
Kouvolan toimipiste .....	12
8.3 Asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutuminen yksikössä toimitilojen näkökulmasta .....	12
8.4 Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteet .....	12
8.5 Sisäilman laadunvarmistus .....	13
8.6 Yksikössä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	13
8.7 Vastuuhenkilön yhteystiedot.....	13
9. Asiakasturvallisuus .....	13
9.1 Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot .....	13
9.2 Asiakasturvallisuuden varmistaminen .....	13
9.3 Asiakasturvallisuuden kehittäminen .....	14
10. Asiakkaan asema ja oikeudet .....	14
10.1 Asiakkaan informointi sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.....	14
10.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutuminen .....	14
10.3 Asiakkaan oikeusturva.....	15
10.4 Asiakassuhteen päätyminen .....	15
10.7 SosiaaliasiaVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT .....	15
10.9 Tilaajan ja palvelutuottajan välinen yhteistyö .....	16
10.10 Asiakkaan asemaan ja oikeudet .....	16
11. Palvelun ja yksikön asiakastyön toiminnan laadun varmistaminen .....	16
11.1 Asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta.....	16
11.2 Hygieniakäytännöt, infektio tartuntojen ehkäiseminen sekä epidemiatilanteissa toimiminen.....	17
11.3 Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä .....	17
12. Terveydenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen .....	17
12.1 Terveydenhuollon järjestäminen asiakkaille .....	17

12.3 Lääkäripalveluiden järjestäminen.....	17
12.4 Erikoissairaanhoidon käyttö .....	17
13. Asiakastietojen käsittely .....	18
13.1 Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen .....	18
13.2 Tietosuojavastaavan yhteystiedot.....	18
13.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon .....	18
13.4 Asiakasrekisteri.....	18
13.5 Asiakirjojen arkistointi .....	19
13.6 Tiedonkulku muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa .....	19
14. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta .....	19
14.1 Alihankkijoilta ostettujen palvelujen laadun valvonta .....	19
14.2 Luettelo alihankkijoista.....	19
15. Ympäristöohjelma ja kestävä kehitys.....	19
16. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi.....	20
16.1 Omavalvonnan toteutumisen seuranta.....	20
16.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen .....	20

## 1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### 1.1 PALVELUJEN TUOTTAJA

Yksityinen palvelujen tuottaja

Toimintayksikön nimi: Elämän Huoltamo

Palvelujen tuottajan virallinen nimi: Elämän Huoltamo Oy

Nimi: Elämän Huoltamo

Y-tunnus: 2912605-3

Osoite: Hämeenkatu 9, 15110 Lahti

Sijaintikunta: Lahti

Palvelusopimuksista ja asiakkuuksista vastaavan henkilön nimi: Maija Kankaanmäki

Puhelinnumero: 050 382 2338

Sähköposti: maija.kankaanmaki@elamanhuoltamo.fi

Toiminnan laadusta vastaavan henkilön nimi: Janne Paljärvi

Puhelinnumero: 050 5729 192

Sähköposti: janne.paljarvi@elamanhuoltamo.fi

### 1.2 PALVELUMUOTO JA ASIAKASRYHMÄ, JOLLE PALVELUA TUOTETAAN

#### **PALVELUMUOTO**

- Ammatillinen tukihenkilötoiminta, yksilöllinen ja perhemuotoinen neuropsykiatrinen valmennus, perhetyö, avomuotoinen perhekuntoutus, perhearviointi, muu lastensuojelullinen avoimuollollinen tukityö, pienryhmätoiminta, vertaisryhmätoiminta, vanhempainohjaus, tapaamisten valvonnat, tuetut tapaamiset, valvotut vaihdot, lastensuojelun jälkihuolto, psykoterapia, perheterapia, pariterapia, terapeuttinen keskustelu, tuetun asumisen palvelut.

#### **ASIAKASRYHMÄ**

- Lapset, nuoret, perheet, aikuiset, maahanmuuttajat

### 1.3 TOIMILUPATIEDOT

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 16.10.2018

Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä): Voimassa, Lähi-Tapiola

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT- JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1 TOIMINTA-AJATUS

Elämän Huoltamo tarjoaa palveluja perheiden, yhteisöjen ja yksilöiden hyvinvoinnin tukemisen erilaisiin tarpeisiin. Yritys tuottaa ja kehittää sosiaali-, terapia-, koulutus- ja konsultaatiopalveluja.

Työskentely tapahtuu pääasiassa asiakkaan luona ja hänen toimintaympäristöissään, sekä palveluntarjoajan omissa tiloissa.

### 2.2 TOIMIALUE

Toiminta-alueita on pääasiassa Päijät-Häme, Kymenlaakso, Keski-Uusimaa, Itä-Uusimaa, Helsinki, Kerava - Vantaa, Länsi-Uusimaa, Pirkanmaa, Kanta-Häme ja Keski-Suomi, Satakunta, Lappi ja Pohjois-Pohjanmaa.

### 2.3 5K - ARVOT

Elämänhuoltamon palveluntuottamisen, toiminnan ja ajattelun taustalla on yksi, kaiken kokoava arvo - aito kohtaaminen.

Tätä arvoa toteutetaan rekisteröidyn 5K-menetelmän mukaisesti. 5K muodostuu käsitteistä – Kunnioittaminen, Kysyminen, Kuunteleminen, Kannustaminen, Kiittäminen.

Toimintamme päätavoitteena on vahvistaa yksilön pystyvyyssuskoa ja toimijuutta, vahvistaen itsetuntemusta, vuorovaikutusta, asennetta sekä identiteettiä.

Aito kohtaaminen on itsensä likoon laittoa jokaisessa vuorovaikutustilanteessa, antaen kaiken sen tiedon ja taidon käyttöön, joka meillä siinä tilanteessa on. Me työskentelemme vahvasti omalla persoonalla, inhimillisyydellä ja empaattisuudella.

### 2.4 TOIMINTAPERIAATTEET

#### TYÖKÄYTÄNNÖT

Elämän Huoltamon erityisiä vahvuuksia on neuropsykiatrinen osaaminen ja ratkaisukeskeinen työote. Työtavat ja työmenetelmät on mahdollista valita asiakkaan tarpeisiin parhaiten sopiviksi. Asiakkaan kanssa on suositeltavaa monipuoliset tapaamiset, mitkä sisältävät keskustelua, toiminnallisuutta sekä luovien menetelmien käyttöä. Asiakastyön periaate on tukea yksilön hyvinvointia, perustoimintoja ensisijaiset huomioiden, kuten liikunta, riittävä uni ja terveelliset elämän tavat ja sen päälle rakennetaan terapeuttista muutostyötä. Henkilöstöllä on pääosin sosiaali- ja terveysalan koulutus sekä monipuolisesti erikoistumisopintoja.

#### JOUSTAVAT TYÖAJAT

Työ asiakkaiden kanssa tapahtuu joustavasti asiakkaan tarpeen mukaan. Työskentely tapahtuu sovitusti myös virka-ajan ulkopuolella ja silloin kun asiakkaalla on avuntarvetta.

#### REAGOIMINEN NOPEASTI ERILAIISIIN PALVELUTARPEISIIN.

Elämän Huoltamolla ei ole 24 h/vuorokaudessa tapahtuvaa päivystyskäytäntöä tai veloitetta. Sovitusti ja asiakastilanteen vaatiessa työntekijät vastaavat puheluihin ja yhteydenottoihin viivytyksettä. Työntekijöillä on mahdollisuus tavoittaa vastaava työntekijä, tilanteen sitä vaatiessa ja sovitun työajanpuitteissa.

Elämän Huoltamo reagoi palvelutarpeen kysymyksiin viivytyksettä viimeistään kolmen vuorokauden sisällä.

#### **TYÖSKENTELYN VIITEKEHYS:**

Asiakastyötä ohjaa voimavarakeskeisyys, perhekeskeisyys, asiakaslähtöisyys, avoimuus, tavoitteellisuus, systeemisyys, vuorovaikutteisen kehitypsykoterapian keinot.

### **3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT**

#### **3.1 JOHTAMINEN JA SEN RAKENTEET**

Elämän Huoltamon

- Elämän huoltamon toiminnasta vastaa toimitusjohtaja Maija Kankaanmäki
- Toiminnan laadusta ja taloudenhallinnasta vastaa Janne Paljärvi
- Tietosuoja-asioista vastaa Joonas Haapakoski
- Henkilöstöasioista vastaa Nina Rantanen

Hallitus ohjaa ja valvoo toimintaa. Hallituksella on säännölliset, kuukausittaiset kokoukset johtoryhmän kanssa.

#### **3.2 OMAVALVONNASTA VASTAAVAT HENKILÖT**

Janne Paljärvi; hallituksen puheenjohtaja

Maija Kankaanmäki; hallituksen jäsen ja toimitusjohtaja

Tero Jääskeläinen; terapiapalveluista ja koulutuspalveluista vastaava

Nina Rantanen; HR

#### **OMAVALVONNAN VASTUUHENKILÖ**

Janne Paljärvi 050 572 9192

hallituksen puheenjohtaja

janne.paljarvi@elamanhuoltamo.fi

Hämeenkatu 9, 15110 Lahti

#### **SUUNNITTELU- JA TOIMEENPANOTYÖRYHMÄN JÄSENET YKSIKÖSSÄ**

Janne Paljärvi, hallituksen puheenjohtaja

Maija Kankaanmäki, hallituksen jäsen

Joonas Haapakoski, vastaava ohjaaja

### 3.3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN JA PÄIVITTÄMINEN

#### HENKILÖSTÖN OSALLISTUMINEN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEEN

Omaevalvontasuunnitelma on osa toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa. Omaevalvontasuunnitelma käydään lävitse henkilöstön kanssa vuosittain, jolloin tietoisuus omaevalvontasuunnitelman päivityksestä on ajantasaista ja suunnitelmaa kehitetään sekä täydennetään yhdessä.

#### SUUNNITELMA HENKILÖSTÖN JA OPISKELIJOIDEN PEREHDYTTÄMISESTÄ JA KOULUTTAMISESTA OMAVALVONNAN SUUNNITTELUUN JA TOTEUTTAMISEEN

Henkilöstö perehdytetään omaevalvontasuunnitelmaan työhön ottamisen yhteydessä, työsuhteen alkaessa. Opiskelijat perehdytetään harjoittelujakson alkaessa. Organisaation koon vuoksi kaikki jäsenet osallistuvat omaevalvonnan jatkuvaan päivittämiseen oman toiminnan tarkastelun muodossa. Muutokset ja tarkennukset omaevalvontaohjelmaan kirjaa vastuuhenkilö.

#### PÄIVITTÄMISSUUNNITELMA

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään aina toiminnassa mahdollisesti tapahtuvien muutosten myötä. Päivitys tehdään muutoin vuosittain elokuussa.

## 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

### 4.1 ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMINEN

Yrityksessä arvioidaan ja kehitetään toimintaa vertaistuellisin keskusteluin sekä toteuttamalla itsearviointeja ja vertaisarviointeja.

Asiakailta kerätään palautetta säännöllisesti asiakassuhteen aikana. Palautteet kerätään kuhunkin palveluun yksilöidyn lomakkeen avulla sähköisesti, ympäristöä säästäen.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta jatkuvasti asiakassuhteen aikana ja myös sen päätyttyä. Palautetta on mahdollista antaa suoraan työntekijälle, ohjaamalla palaute vastuuhenkilöille tai nimettömänä yhteydenottolomakkeella suunnitelmallisesti järjestettävän palautteen keräämisen lisäksi.

### 4.2 ASIAKASPALAUTTEIDEN KÄSITTELY YKSIKÖSSÄ

Asiakaskohtaista palautetta käsitellään mahdollisimman pian työntekijän ja lähiesimiehen kanssa. Laajemmin palautekyselyistä saatua tietoa käytetään toiminnan kehittämiseen työntekijöiden ja johdon kanssa.

### 4.3 ASIAKASPALAUTTEEN KÄYTTÖ YKSIKÖSSÄ

Asiakaspalautteen perusteella toimintaa kehitetään suunnitelmallisesti ja aktiivisesti. Palautteet käsitellään ja julkaistaan valvontalain 26 § ohjeen mukaisesti.



#### 4.4 SUUNNITELMA ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMISEKSI

Asiakaspalauteiden keräämistä, kyselyitä ja käsittelytapoja kehitetään jatkuvasti yhteistyössä asiakkaiden kanssa, palvelun laatu ja kestävä kehitys periaatteet huomioiden.

### 5. TYÖSUOJELUN TOIMINTAOHJELMA

#### 5.1 TYÖSUOJELUORGANISAATION NIMEÄMINEN

Työsuojelun yhteistoiminnan työsuojelutoimikunta kokoontuu vähintään yhden kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Elämän huoltamolle on vuonna 2024 nimetty työsuojeluorganisaatio seuraavalla tavalla:

Työsuojelupäällikkö Joonas Haapakoski  
Työsuojeluvaltuutettu Kirsi Suviola  
Työsuojeluvaramuutettu Janne Paljärvi

#### 5.2 KUVAUS TYÖYMPÄRISTÖSTÄ JA TYÖOLOISTA

Työympäristö ja työolot on käsitelty kohdassa 8.

#### 5.3 KUVAUS TYÖSUOJELUASIOIDEN HUOMIOIMISESTA

Työsuojeluasiat huomioidaan säännöllisesti ja vuosittain, kun omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tai työsuojeluorganisaatio kokoontuu. Kokoontumisista tehdään aina muistio työpaikan sisäisen viestinnän kanavaan. Kokouksissa otetaan huomioon työsuojelunlain alaisuudet, mitkä määritelty kohdassa 5.4.

#### 5.4 RISKIEN ARVIOINTI JA HALLINTA TYÖPAIKALLA

Käytössämme on laaja riskien arviointi, joka tehdään vähintään 3 vuoden välein tai tarvittaessa. Riskienarviointi on tehty viimeksi vuonna 2023.

Liite 1: Riskienarviointilomake: Riskienarviointi- ja hallintatyöpaikalla (käytössä vain sisäisesti henkilöstön intrassa).

#### 5.5 MITEN TUTKITAAN TYÖTAPATURMAT JA VAARATILANTEET

Katso kohta 6., missä määritelty työn riskit ja vaaratilanteiden ennakointi.

#### 5.6 TYÖHÖNOPASTUS JA PEREHDYTYS TYÖSUOJELUN NÄKÖKULMASTA

Työhönopastus määritelty kohdassa 6. Työhönopastus tapahtuu työn alkaessa, mitä tukee työpaikan sisäisen viestinnän Share Pointiin koottu perehdytystieto. Lisäksi työhönopastus ja perehdytys on jatkuvaa toteutuen tiimitapaamisissa ja esihenkilökeskusteluissa sisäisen viestintäkanavan lisäksi.

## 5.7 TYÖTURVALLISUUS

Työturvallisuuden kokonaisuus on työsuojeluorganisaation vastuulla. Organisaation tehtävänä on tunnistaa työsuojelun riskit ja ennakoiti.

Elämän Huoltamalla huomioidaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset työturvallisuuden eri osa-alueet. Työturvallisuusriskit ja -ennakoiti on nimetty ja arvioiti kohdassa 5.4, missä lisäksi työtä tukevat toimeenpanot.

## 5.8 TYÖPAIKAN TYÖSUOJELUTAVOITTEET JA -VASTUUT

Työpaikan työsuojelutavoitteet ja vastuut määritellään työsuojeluorganisaation kokouksissa.

## 5.9 TYÖOLOJEN SEURANTAMENETELMÄT

Työoloja seurataan säännöllisellä palautteen kysymisellä sekä havainnoimalla. Lisäksi esille tullessiin epäkohtiin puututaan, selvitetään ja keskustellaan. Tarvittaessa tehdään tarvittavat muutokset.

## 5.10 TYÖTERVEYDEN ROOLI

Ylläpidämme säännöllistä vuoropuhelua työterveyshuollon kanssa, mikä on määritelty kohdassa 12. Työpaikalla on säännölliset ja vuosittaiset työterveyspalaverit yhdessä yrityksen ja työterveyden edustajan kanssa.

Yrityksellä on erikseen tehty työterveydentoimintasuunnitelma, mikä on kohdassa 12.

## 5.11 SEURANTA, KEHITTÄMINEN JA YLLÄPITO

Työsuojelutoimikunta järjestäytyy säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Työsuojelutoimikunta raportoi työsuojeluasioista toimitusjohtajaa sekä Elämän Huoltamon hallitusta.

# 6. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

## 6.1 MENETTELYTAVAT

Riskejä on mietitty etukäteen ja kartoitettu mahdollisia vaaratilanteita sekä kriittisiä työvaiheita. Läheltä piti-tilanteita, haittatapahtumia ja epäkohtia käsitellään johdon ja työntekijöiden kanssa eri tiimeissä, työnohjauksissa tai vertaistyönohjauksissa. Elämän huoltamalla on käytössä sähköinen lomake läheltä piti- ja vaaratilanteiden ilmoitusta varten. Ilmoitukset tulevat automaattisesti työsuojelupäällikölle sekä toimitusjohtajalle. Ilmoitukset käsitellään viipymättä esihenkilön, työntekijän sekä työsuojelun kanssa.

Ilmoituslomake löytyy henkilöstölle sisäisessä Sharepoint kansiossa.

Mahdollisia riskejä ovat:

- Asiakkaiden aggressiivinen käytös
- Tapaturmat, esim. keittiössä, liikuntasuorituksen yhteydessä ja muuten toimittaessa talon ulkopuolella
- Henkinen kuormittuminen, esim. myötätuntouupumus, posttraumaattinen stressi

- Liikenneonnettomuudet
- Pandemiat ja muut suuret poikkeustilanteet

## 6.2 LÄHELTÄ PITI -TILANTEIDEN JA HAVAITTUJEN EPÄKOHTIEN KÄSITTELY

Läheltä piti- ja vaaratilanneilmoitukset kerätään sähköisellä lomakkeella. Tilanne käydään läpi yhdessä lähiesihenkilön ja työsuojelupäällikön kanssa.

## 6.3 LÄHELTÄ PITI – TILANTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KORJAAMINEN

Läheltä piti – ja vaaratilannetta käsitellään yhdessä työntekijän, esihenkilön sekä työsuojelun kanssa. Epäkohtien korjaamiseksi tehdään selkeä suunnitelma. Suunnitelma voi sisältää työterveyteen ohjaamista, työolojen- ja tehtävien muutos, tilanteen seuranta.

Läheltä piti- ja vaaratilanteet tuodaan tietoon myös Elämän Huoltamon hallitukselle, joka käsittelee asiaa yhdessä mahdollisimman pikaisesti ja tekee tarvittavat päätökset epäkohtien korjaamiseksi.

## 6.4 HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Valvontalaki 29 § Palvelutuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Palvelutuottajan tai henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä valvontalain 23 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Havaitessaan edellä mainittuja epäkohtia tai ilmeisen epäkohdan uhan, työntekijä on velvollinen ilmoittamaan siitä viipymättä esihenkilölleen tai yrityksen johdolle.

## 6.5 KORJAAVISTA TOIMENPITEISTÄ TIEDOTTAMINEN HENKILÖSTÖLLE JA TARVITTAESSA YHTEISTYÖTAHOILLE

Tiedottaminen tapahtuu yhteisissä tapaamisissa, sähköpostitse, yhteisen sisäisen tiedotuksen kanavassa; Share Point tai tarvittaessa puhelimitse.

## 7. HENKILÖSTÖ

### 7.1 MÄÄRÄ, MITOITUS JA RAKENNE

#### AMMATILLINEN JA AVUSTAVA HENKILÖSTÖ

Yrityksen toiminnasta vastaa hallitus. Elämän Huoltamo Oy vastaa toiminnastaan myös ViisKoon Groupin hallitukselle ja yrityksen osakkaille. Elämän Huoltamo on osa ViisKoo Groupia yhdessä sisaryhtiön Toisintekijät Oy kanssa.

Yritys työllistää vuonna 2024 viisi kokopäiväistä työntekijää sekä 13 osa-aikaista osa-aika- tai tuntityöntekijää. Yrityksen hallinnollisissa tehtävissä avustaa emoyhtiö ja ulkopuolinen kirjanpitäjä.

Yritys työllistää tarvittavan määrän henkilöstöä kunkin palvelun tuottamisen tarpeista riippuen. Elämän Huoltamo hallinto seuraa palveluiden laatua, saatavuutta, turvallisuutta sekä jatkuvuutta säännöllisesti viikoittain. Palveluitaan yrityksen kautta voivat tarjota yksittäiset palveluntarjoajat, joiden kanssa on tehty erilliset alihankintasopimukset ja heidän kelpoisuutensa palvelutehtävään on selvitetty hankkijan kanssa.

Sosiaalipalveluihin työllistettävän henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain mukaiset vaatimukset.

### 7.2 REKRYTOINNIN PERIAATTEET

Rekrytoinnissa ylläpidetään hyvää käytäntöä hakumenettelyn avoimuudessa. Työnhaku on tarvittaessa avoinna TE-keskuksen kautta. Lisäksi työntekijöitä haetaan eri verkostoista, haastatellaan esihenkilön ja yrityksen johdon. Työhön valittavalta varmistetaan kelpoisuus kyseiseen tehtävään, vaaditaan esittämään rikosrekisteriote, sovitaan tuntiresursseista ja työsopimuksen luonteesta. Työsopimuksessa sovitaan palkkauksesta, työn kestosta, määrästä, salassapidosta koskien arka- ja salassa pidettävää tietoa. Alihankinnasta sovitaan erillisellä sopimuksella, missä sovitaan työsopimuksen kaltaisesti työn korvauksesta, työn kestosta, määrästä, salassa pidosta koskien arka- ja salassa pidettävää tietoa.

### 7.3 PEREHDYTTÄMINEN

Uusi työntekijä yrityksessä perehdytetään yrityksen arvoihin, toimintatapoihin, työtapoihin ja omaan työkenttään perehdyttämishjelman mukaan. Perehdytysohjelma on kaikille luettavissa yrityksen Sharepointissa. Perehdytykseen käytetään riittävästi aikaa työsuhteen alussa, ja perehdytystä jatketaan tarvittaessa työsuhteen jatkuessa, uusia toimintatapoja tullessa käyttöön tai muutoin tarvittaessa.

### 7.4 AMMATTIT Aidon JA TYÖHYVINVOINNIN YLLÄPITO JA OSAAMISEN JOHTAMINEN

Elämän Huoltamon työntekijöiden osaamista ylläpidetään säännöllisillä tiimitapaamisilla ja täydennyskoulutuksilla. Tiimitapaamiset tukevat jokapäiväisen työn sujuvuutta, mahdollistavat ajankohtaisten ja yhteisten asioiden käsittelyn, työoveruuden vahvistamista ja työkäytänteiden sujuvuuden tietoisuutta. Lisäksi tiimitapaamisissa käsitellään ajankohtaisia alan menetelmiä, lakiuudistuksia tai muita vastaavia aiheita.

Henkilöstölle toteutetaan kehityskeskustelua kerran vuodessa tai tarpeen mukaan, jolloin toteutetaan yhdessä työntekijän kanssa osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta muiden ajankohtaisten asioiden keskustelun lisäksi. Muutoin esihenkilön tuki ja mentorointi toteutetaan työntekijätapaamisilla, mitä esihenkilö

toteuttaa säännöllisesti ja tarvittaessa. Lisäksi henkilöstölle tehdään täydennyskoulutussuunnittelu- ja sen seuranta ja sairauspoissaolojen seuranta.

Henkilöstön hyvinvointia tuetaan myös tarjoamalla säännöllisesti työnohjausta. Henkilöstöllä on lainmukainen työterveyshuolto.

Lisäksi vuosittain järjestetään koko henkilöstön yhteistä työhyvinvointitapahtumaa. Henkilöstölle tarjotaan mahdollisuus kouluttautua sisäisten koulutusten lisäksi myös ulkopuolisissa koulutuksissa osaamisen vahvistamiseksi. Koulutusmäärärahat määritellään aina vuosittain erikseen.

## 7.5 HENKILÖSTÖASIOIDEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Henkilöstölle tehdään täydennyskoulutus ja kehittämissuunnitelma

## 8. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

### 8.1 ASIAKKAIDEN HENKILÖKOHTAISISSA KÄYTÖSSÄ OLEVAT TILAT

Käytössä ei ole asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä olevia tiloja.

### 8.2 ASIAKKAIDEN YHTEISESSÄ KÄYTÖSSÄ OLEVAT TILAT

LAHDEN TOIMIPISTE: Asiakkaiden käytössä on eteistila, wc-tilat, hyvin varusteltu keittiö, oleskelutila, kaksi terapiahuonetta, yksi iso monitoimitila, mikä soveltuu mm. koulutus ja luentotilaksi, jooga-, rentoutus- liikunta ja leikkitalaksi. Asiakkailta on mahdollisuus käyttää tietokonetta ja tulostinta. Lisäksi tiloissa on mukavat leikki- askartelu- ja pelivälineet asiakkaille käytössä. Tilassa on varauuskäynti.

KOUVOLAN TOIMIPISTE: Asiakkaiden käytössä eteistila, wc-tilat, keittiö, ruokailutila, perhehuone, leikki-, peli- ja viihdehuone, kaksi terapiahuonetta, askarteluhuone. Tilassa on varauuskäynnit.

### 8.3 ASIAKKAIDEN YHTEISÖLLISYYDEN TOTEUTUMINEN YKSIKÖSSÄ TOIMITILOJEN NÄKÖKULMASTA

Asiakkaita tavataan pääasiassa yksilötapaamisissa, työntekijä – asiakas tai perhetapaamisissa, työntekijä – perhe. Erikseen sovittaessa asiakkaita voidaan tavata myös ryhmänä tai erilaisin kokoonpanoin, esim. kaksi työntekijää yhdessä tapaa kahta asiakasta laajemman sosiaalisen vuorovaikutuksen syntymiseksi.

Elämän Huoltamo järjestää vuosittain yhteisiä perhe- tai nuorten päivää yhteisissä tiloissa tai toimiston ulkopuolella yhteisöllisyyden, sosiaalisten tilanteiden vahvistamisen kokemuksen sekä uusien kokemusten mahdollistamiseksi. Tiloissamme voidaan järjestää myös moniammatillisia verkostotapaamisia.

### 8.4 SIIVOUS, JÄTE- JA PYYKKIHUOLTOA KOSKEVISTA KÄYTÄNTEET

Siivouspalvelut on ulkoistettu. Siivous tapahtuu säännöllisesti 1–2 kertaa viikossa. Yrityksen henkilökunta vastaa päivittäisestä siivouksesta ja jätehuollosta.

## 8.5 SISÄILMAN LAADUNVARMISTUS

Lahden toimipiste: Ilmastointilaitteet on asennettu 2017 remontinyhteydessä. Jokaiseen tilaan on merkitty siellä oleskelevien henkilöiden sallittu enimmäismäärä.

Kouvolan toimipiste: Painovoimainen ilmanvaihto.

Sisäilman laatuun liittyvissä epäilytilanteissa asia otetaan tarkasteluun ja ollaan yhteydessä tarvittaviin tahoihin (kiinteistöhuolto, terveydensuojeluviranomainen) ilmanlaadun ja sisäilman parantamiseksi.

Molemmat toimipisteet on tarkastettu ja hyväksytty yrityksen toimialan käyttöön sekä palo- että sosiaaliviranomaisten toimesta.

## 8.6 YKSIKÖSSÄ OLEVAT TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

Molemmista toimipisteistä (Lahti, Kouvola) löytyy merkityltä paikalta ensiapulaukku. Lahden toimistolla on alkometri asiakkaan vapaaehtoiseen tai tilaajan toiveesta asetettuun käyttöön.

## 8.7 VASTUUHENKILÖN YHTEYSTIEDOT

Tero Jääskeläinen 044 5406026 [tero.jaaskelainen@elamanhuoltamo.fi](mailto:tero.jaaskelainen@elamanhuoltamo.fi)

# 9. ASIAKASTURVALLISUUS

## 9.1 YKSIKÖN TURVALLISUUSUUNNITTELUSTA JA TURVALLISUUSTOIMINNASTA VASTAAVAN/VASTAAVIEN YHTEYSTIEDOT

Maija Kankaanmäki puh. 050 3822338 [maija.kankaanmaki@elamanhuoltamo.fi](mailto:maija.kankaanmaki@elamanhuoltamo.fi)

Asiakastyöturvallisuus, tilojen asiakastyönturvallisuus, ennaltaehkäisy ja siitä tiedottaminen

Janne Paljärvi puh. 050 5729192 [janne.paljarvi@elamanhuoltamo.fi](mailto:janne.paljarvi@elamanhuoltamo.fi)

Työtilojen turvallisuus

## 9.2 ASIAKASTURVALLISUUDEN VARMISTAMINEN

Elämän Huoltamo pyrkii hankkimaan riittävät esitiedot asiakkuuksista ennen asiakastyön aloittamista tilaajalta. Tarvittaessa asiakastyötä tehdään suunnitelmallisesti työpareittain, jos tilanne sellaista edellyttää. Työpari työtä voidaan tehdä erityisesti kotiin annettavissa lastensuojelun-, vammaispalveluissa sekä valvotuissa tapaamisissa ja muissa toimistossa tapahtuvissa tapaamisissa, jos asiakkaan erityispiirteet ja turvallisuusuhat ovat tiedossa, jolloin asiakasturvallisuus voidaan erityisesti ennakolta huomioida.

Haastavissa ja konsultaatiota vaativissa tilanteissa haetaan tukea esihenkilöltä tai kollegoilta sekä asiakkaan asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Toimitilojen käyttöä ja toimivuutta tarkastellaan turvallisuusnäkökulmasta ja eliminoidaan vaaratilanteita aiheuttavat paikat, tilat ja esineet. Asiakkaan psyykkisen turvallisuuden kokemuksesta

huolehditaan ennakoimalla tilanteita, varmistamalla että asiakkaalla on riittävä tieto työskentelyä koskien, huolehtimalla että asiakas kokee toimintaympäristön turvalliseksi.

### 9.3 ASIAKASTURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN

Elämän Huoltamalla asiakasturvallisuuden kehittäminen on jatkuvan työn kohteena.

## 10. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Yrityksen asiakkaaksi, kaikkiin palveluihin, voi hakeutua yksityisesti itse maksavana asiakkaana tai esimerkiksi koulu-, sosiaali- tai terveystoimen läheteellä tai palvelun tilaamana. Jokaisen asiakkaan/tilaajan kanssa laaditaan sopimus tai suunnitelma ostetusta palvelusta.

Vastuu asiakassuunnitelman teosta ja päivityksestä on ostavan tahon sosiaalityöntekijällä, tai muulla tilaajan edustajalla, esimerkiksi sairaanhoitopiirin psykiatrian lääkäriellä. Asiakkaan tilannetta tarkastellaan yhdessä asiakkaan, työntekijän sekä ostavan tahon sosiaalityöntekijän/ lääkärin/sairaanhoitajan tai muun vastaavan henkilön kanssa erikseen sovitussa palaverissa säännöllisin väliajoin.

Yksityisesti maksavan asiakkaan kanssa asiakkuuden palvelusuunnitelmasta vastaa Elämän Huoltamo Oy yhteistyössä asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa kanssa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelusuunnitelmassa sovitaan asiakastyöstä, tavoitteista, kestosta ja hinnasta. Lisäksi palvelun ollessa sosiaalipalvelua suunnitelmassa tulee esille, mihin tarkoitukseen palvelua tuotetaan sekä koska suunnitelmaa tarkastellaan uudestaan.

### 10.1 ASIAKKAAN INFORMOINTI SOPIMUSTEN (PALVELUSOPIMUS, VUOKRA YM.) SISÄLLÖSTÄ, PALVELUN KUSTANNUKSISTA JA SOPIMUSMUUTOKSISTA.

Yhteisessä asiakaspalaverissa työn aloittamisvaiheessa käydään läpi sopimuksen sisältö, tapaamisten sisältö, sitoutuminen sekä tarkastusajankohdat ja varmistetaan siitä, että asiakas on ymmärtänyt sopimusten sisällön.

Ostajaa informoidaan säännöllisesti uusista palveluista, työntekijöistä ja mahdollisista kustannus- tai sopimusmuutoksista. Lisäksi oleellisista muutoksista ilmoitetaan ostajan lisäksi suoraan aluehallintovirastolle.

### 10.2 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN JA OSALLISUUDEN TOTEUTUMINEN

Asiakkaalla on oikeus osallistua hänen elämäänsä koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan toivomukset ja mielipiteet ovat tärkeä osa palvelun suunnittelua ja toteutusta. Asiakkaan näkemykset kirjataan laadukkaasti ja asianmukaisesti. Kirjauksia pyritään tekemään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa yhdessä osallisuuden kokemusta vahvistaen. Kirjauksissa kiinnitetään huomiota kirjausten kieliasuun ja ilmauksiin. Asiakkaalla tai tämän omaisella on halutessaan mahdollisuus saada häntä koskevat kirjaukset luettavakseen. Kuukausikoosteet ja yhteenvedot tehdään aina asiakkaan kanssa yhteistyössä ja niihin tulee kirjata näkyviin asiakkaan näkemys työskentelystä.

Kaikessa työskentelyssä turvataan asiakkaan yksityisyyden ja intymiteettisuojan toteutuminen lakien ja asetusten määrittämällä tavalla.

### 10.3 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaalihuollon asiakkaalla on lakiin perustuva oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä palvelun laatuun tai saamaansa palveluun tyytymätön asiakas tai hänen avustajansa.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti yritykselle tai hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavalle. (Katso kohta 10.7.)

### 10.4 ASIAKASSUHTEEN PÄÄTTYMINEN

Asiakassuhteen päättyminen ja jatkotoimenpiteet valmistellaan sovituksi yhdessä asiakkaan, tämän perheen/tukiverkoston, sosiaalityöntekijän sekä yrityksen työntekijän kesken. Asiakkaan siirtyessä jonkin muun palvelun piiriin (esim. sijoitus lastensuojeluyksikköön tai perheeseen) varmistetaan asiakkaan sujuva ja joustava siirtyminen seuraavaan palveluun. Pyydettyessä Elämän Huoltamo kirjaa lausunnon ja kirjaa näkemyksensä tuesta jatkossa.

### 10.7 SOSIAALIASIAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT

#### **Päijät-Häme hyvinvointialue**

asiavastaavat@paijatha.fi tai [www.paijat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/](http://www.paijat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/)

#### **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi tai [www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiamies](http://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiamies)

#### **Kerava – Vantaa hyvinvointialue**

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi tai [www.vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiavastaava#tab-introduction](http://www.vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiavastaava#tab-introduction)

#### **Kymenlaakson hyvinvointialue**

[www.kymenhva.fi/ajanvaraus-ja-asiointi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava-ja-potilasasiavastaava/](http://www.kymenhva.fi/ajanvaraus-ja-asiointi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava-ja-potilasasiavastaava/)

#### **Keski-Uudenmaan hyvinvointialue**

<https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

#### **Lapin hyvinvointialue**

sosiaalialavastaava@lapha.fi.scv tai [www.lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava](http://www.lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava)

#### **Satakunnan hyvinvointialue**

sosiaaliasiavastaava@sata.fi tai [www.satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/potilaan-oikeudet-ja-tietosuoja/potilasasiavastaava-ja-sosiaaliasiavastaava/](http://www.satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/potilaan-oikeudet-ja-tietosuoja/potilasasiavastaava-ja-sosiaaliasiavastaava/)

#### **Pirkanmaan hyvinvointialue**

[www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava](http://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava)

#### **Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue**

[www.pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/?area=oulainen](http://www.pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/?area=oulainen)



### **Itä-Uudenmaan hyvinvointialue**

[www.itausimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/#yhteystiedot](http://www.itausimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/#yhteystiedot)

### **Helsinki**

[www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava](http://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

### **Kanta-Häme**

[www.omahame.fi/sosiaaliasiavastaava](http://www.omahame.fi/sosiaaliasiavastaava)

### **Keski-Suomen hyvinvointialue**

[www.hyvaks.fi/asiakkaana/sosiaaliasiavastaava](http://www.hyvaks.fi/asiakkaana/sosiaaliasiavastaava)

Muistutus tilastoidaan ja käsitellään asian vaativalla vakavuudella yrityksen hallituksessa.

## **10.9 TILAAJAN JA PALVELUTUOTTAJAN VÄLINEN YHTEISTYÖ**

Tilaaajan ja palveluntuottajan välistä yhteistyötä toteutetaan asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa sekä toteutumisen seurannassa. Tilaaaja ja Elämän Huoltamo järjestää yhteisen asiakaspalaverit työn alkaessa, asiakassuhteen aikana ja päättyessä. Lisäksi pidetään tarvittaessa ja säännöllisesti yhteydenpitoa sosiaalityöntekijän tai muun tilaaajan edustajan kanssa asiakkuuden aikana. Työskentelyä dokumentoidaan säännöllisesti ja ajantasaisesti. Työskentelystä raportoidaan tilaaajan ohjeiden mukaisesti.

Elämän Huoltamo Oy osallistuu palveluntilaaajien järjestämiin koulutuksiin, tiedotustilaisuuksiin ja kehittämiseen.

## **10.10 ASIAKKAAN ASEMAAN JA OIKEUDET**

Sosiaalihuoltolaki ohjaa Elämän Huoltamon yritystä ottamaan kaikessa kehittämistoiminnassaan huomioon asiakkaan aseman ja oikeudet sekä asiakaskokemuksen. Asiakasosallisuus nähdään kehittämistoiminnan tärkeänä voimavarana.

## **11. PALVELUN JA YKSIKÖN ASIAKASTYÖN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN**

Aluehallintovirasto ohjaa sosiaalipalveluiden laadun varmistamisesta omilla nettisivuillaan. [www.avi.fi](http://www.avi.fi)

### **11.1 ASIAKKAIDEN SUORIUTUMISTA, TOIMINTAKYKYÄ, ELÄMÄNHALLINTAA SEKÄ FYYSISET, PSYKKISTÄ JA SOSIAALISTA HYVINVOINTIA YLLÄPITÄVÄ JA EDISTÄVÄ TOIMINTA**

Asiakkaan, tilaaajan ja palveluntarjoajan yhteisellä sopimuksella määritellään työn sisällöt, tavoitteet ja päämäärät. Kaiken tukityön tarkoituksena on kohentaa ja edistää asiakkaan subjektiivista selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa. Palveluilla tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan toimintakykyä sekä edistetään osallisuuden toteutumista asiakkaan arkea tukien. Toiminnan tavoitteista määräytyy se, millaisiin osa-alueisiin tukemisessa keskitytään.

## 11.2 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT, INFEKTIOtartuntojen EHKÄISEMINEN SEKÄ EPIDEMIA-tilanteissa TOIMIMINEN

Toimitiloissa turvataan riittävä hygieniataso siivouksen ja asiakkaiden ohjaamisen keinoin. Asiakkaan kotona työskentelevää työntekijää ohjeistetaan minimoimaan tartuntatautiin leviäminen mm. noudattamalla hyvää käsihygieniaa. Työntekijät eivät tapaa asiakkaita sairaana ollessaan ja kehoitamme asiakkaita ilmoittamaan, mikäli ovat itse sairastuneet, jolloin tapaamista voidaan siirtää. Epidemiatilanteissa toimimme julkisen terveydenhuollon ohjeiden mukaisesti hankkimalla aktiivisesti ajankohtaiset tiedot.

## 11.3 SUUNNITELMA ASIAKASTYÖN JA PÄIVITTÄISEN TOIMINNAN KEHITTÄMISESTÄ

Yrityksen johto ja henkilöstö kehittää toimintaa suunnitelmallisesti, jokaisen vahvuusalueita ja osaamista hyödyntäen. Toimintaa kehitetään asiakkailta, henkilöstöltä ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen perusteella. Lisäksi huomioidaan lakimuutokset ja ajankohtaiset ilmiöt. Kehittämistyötä viedään käytäntöön tiimitapaamisilla ja henkilökohtaisessa ohjauksessa.

Yritys seuraa tiiviisti alan kehitystä ja osallistuu aktiivisesti alueellisiin ja valtakunnallisiin kehittämishankkeisiin sekä työryhmiin.

# 12. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

## 12.1 TERVEYDENHUOLLON JÄRJESTÄMINEN ASIAKKAILLE

Asiakkaiden terveydenhuollon järjestäminen ei kuulu yrityksen vastuualueeseen. Akuuteissa sairastapauksissa annetaan tarvittava ensiapu, ohjataan ensiapuun, soitetaan hätäkeskukseen ja ohjataan ambulanssin tilaamiseen.

## 12.3 LÄÄKÄRIPALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN

Asiakkaiden terveydenhuollon järjestäminen ei kuulu yrityksen vastuualueeseen. Terveyskeskuspalveluihin ohjataan tarpeen vaatiessa.

## 12.4 ERIKOISSAIRAANHOIDON KÄYTTÖ

Asiakasta voidaan ohjata oman sosiaalityöntekijän, sairaanhoitajan tai lääkärin kautta erikoissairaanhoidon palveluihin yhdessä keskustellen.

## 13. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### 13.1 ASIAKASTIETOJEN KIRJAAMINEN, KÄSITTELY JA SALASSAPITOSÄÄNNÖSTEN NOUDATTAMINEN

#### **Kirjaaminen**

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen salattuun järjestelmään (Myneva Nappula). Jokainen työntekijä pääsee ainoastaan oman asiakkaan tietoihin, kirjaamaan tarvittavat tekstit. Pois lukien esihenkilö asemassa olevat, joilla on vastuu käyttäjäroolit ylläpidon sekä laadun arvioinnin takia. Asiakkuuden päättyessä, asiakkaan dokumentit lähetetään tilaajalle ja poistetaan Myneva nappula asiakastietojärjestelmästä. Elämän huoltamolla ei ole oikeutta eikä velvollisuuksia pidempiaikaiseen arkistointiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua työntekijän tekemiin kirjauksiin. Asiakas osallistuu säännöllisesti kirjaamiseen ja kuukausiraporttien tekemiseen yhdessä työntekijän kanssa.

#### **Käsittely**

Myneva Nappulaan luodaan jokaiselle työntekijälle henkilökohtainen käyttäjätunnus sekä tietosuojavarmenne tietokoneeseen. Asiakastietoja lähetetään ainoastaan tietoturvallisena salattuna sähköpostilla. Myneva lokitietojen seuranta tehdään tarvittaessa. Asiakkaiden paperiset asiakirjat pidetään lukitussa arkistokaapissa asiakkuuden ajan.

#### **Salassapito**

Jokainen työntekijä ja opiskelija tekee yrityksen kanssa salassapitovelvollisuussopimuksen. Sopimus velvoittaa pitämään asiakkaan henkilökohtaiset tiedot, asiakkuutta koskevat tiedot sekä työssä esille tulevat asiat salassa.

### 13.2 TIETOSUOJAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT

Joonas Haapakoski puh. 050 5231321 [joonas.haapakoski@elamanhuoltamo.fi](mailto:joonas.haapakoski@elamanhuoltamo.fi)

Elämän Huoltamolla toimitaan Tietosuojavaltuutetun toimiston kokoaman menettelyohjeiden mukaisesti asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ([www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)) Elämän Huoltamon tietosuojaseloste on esillä yrityksen nettisivuilla.

### 13.3 HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN TIETOSUOJA-ASIOIHIN JA ASIAKIRJA HALLINTOON

Henkilöstö perehdytetään tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon THL:n sosiaaliammattilaisille tarkoitetun sähköisen käsikirjan tuella, mikä huomioi kaikki lain kohdat asiaan liittyen. Erityisesti perehdytyksessä keskitytään tietosuojaan ja asiakirja hallintoon lain kohdissa, mitkä käsittelevät tietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Tietosuoja-asioista järjestetään jatkuvaa koulutusta ja ajankohtaista infotietoa.

Lisätietoa sosiaalihuollon asiakirjoista: [www.thl.fi](http://www.thl.fi)

### 13.4 ASIAKASREKISTERI

Elämän huoltamolla on tehty asiakasrekisterin ylläpitämiseksi henkilötietolain 10 § mukaisen rekisteriseloste.

Rekisteriseloste on saatavilla tarvittaessa. Työntekijöille se on käytössä sisäisen viestinnän kanavassa.

### 13.5 ASIAKIRJOJEN ARKISTOINTI

Elämän Huoltamo ei arkistoi asiakkaan tietoja. Elämän Huoltamon tuottama tieto toimitetaan tilaajalle ja tilaajalla on arkistointi velvoite asiakkaan asioissa.

Paperiset päätökset päättyvistä asiakkuuksista tuhoetaan ja sähköisessä järjestelmässä olevat merkinnät poistetaan asianmukaisella tavalla.

### 13.6 TIEDONKULKU MUIDEN ASIAKKAAN PALVELUKOKONAISUUTEEN KUULUVIEN TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakasta koskevaa tietoa välitetään asiakkaan luvalla ja lakien edellyttämällä tavalla yhteisissä palavereissa, puhelinkeskusteluissa, salatussa sähköpostissa tai kirjepostin välityksellä.

## 14. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

### 14.1 ALIHANKKIJOilTA OSTETTujen PALVELUJEN LAADUN VALVONTA

Yrityksessä tarkastetaan alihankkijoilta lain edellyttämien asiakirjojen ja suunnitelmien ajan tasalla olo. Alihankkijat veloitetaan raportoimaan työstään säännöllisesti. Alihankkijat veloitetaan esittämään osaamisen kehittämissuunnitelma.

### 14.2 LUETTELO ALIHANKKIJOilSTA

Yritys hankkii tarvittavan määrän alihankkijoita täydentämään omaa palvelutarjontaansa esimerkiksi solmimalla alihankintasuhteen sosiaalityöntekijän ja psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa.

## 15. YMPÄRISTÖOHJELMA JA KESTÄVÄ KEHITYS

Elämän Huoltamo Oy on jo hyvin pitkälti paperiton ja asianhallinta tapahtuu sähköisesti. Yrityksen toimitiloissa on jätteen lajittelu ja kierrätys järjestetty kunnan jätehuollon mukaisesti. Uusissa hankinnoissa otetaan huomioon ympäristöystävällisyys ja kestävä kehitys.

Viiskoo Group:n (Elämän Huoltamo & Toisintekijät) yhteinen vastuullisuusohjelma on tehty ja sitä päivitetään vuoden 2024–2025 aikana. Vastuullisuus ohjelma sisältää taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristön vastuullisuus suunnitelman.

## 16. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

### 16.1 OMAVALVONNAN TOTEUTUMISEN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman toteuttamista seurataan, päivitetään ja arvioidaan säännöllisesti.

### 16.2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina muutosten ilmetessä ja tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa (elokuussa). Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.