

1. ELOKUUTA 2025

OMAVALVONTASUUNNITELMA

PIRKANMAA, HATANPÄÄNPUISTOKUJA, 22 C 60, 33900 TAMPERE

ELÄMÄN HUOLTAMO

Hämeenkatu 9, Lahti

SISÄLLYS

1.	Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	4
	Palvelujen tuottaja	4
	Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	5
	Palvelut	5
	Toimilupatiedot	6
2.	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
	Toiminta-ajatus	6
	Toimialue	6
	5K - Arvot	6
	Toimintaperiaatteet	7
3.	Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt	7
	Johtaminen ja sen rakenteet	7
	Omavalvonnasta vastaavat henkilöt	7
	Omavalvontasuunnitelman toteuttaminen ja päivittäminen	8
4.	Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute	8
	Asiakaspalautteen kerääminen	8
	Asiakaspalautteiden käsittely yksikössä	8
	Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämisessä	8
	Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi	9
5.	Työsuojelun toimintaohjelma	9
	Työsuojeluorganisaation nimeäminen	9
	Kuvaus työympäristöstä ja työoloista	9
	Kuvaus työsuojeluasioiden huomioimisesta	9
	Riskien arviointi ja hallinta työpaikalla	9
	Miten tutkitaan työtapaturmat ja vaaratilanteet	9
	Työhönopastus ja perehdytys työsuojelun näkökulmasta	9
	Työturvallisuus	9
	Työpaikan työsuojelutavoitteet ja -vastuut	10
	Työolojen seurantamenetelmät	10
	Työterveyden rooli	10
	Seuranta, kehittäminen ja ylläpito	10
6.	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	10
	Menettelytavat	10
	Läheltä piti -tilanteiden ja havaittujen epäkohtien käsittelyn prosessi ja tapa	10
	Läheltä piti – tilanteiden ja epäkohtien korjaaminen	12

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	12
Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille	12
7. Henkilöstö	12
Määrä, mitoitus ja rakenne	12
Rekrytoinnin periaatteet	13
Perehdyttäminen	13
Ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpito ja osaamisen johtaminen	13
Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma	13
8. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet	14
Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat	14
Asiakkaiden yhteisessä käytössä olevat tilat	14
HALLITUSKATU, TAMPERE Palvelupiste	14
Asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutuminen yksikössä toimitilojen näkökulmasta	14
Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteet	14
Sisäilman laadunvarmistus	14
Yksikössä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	14
Vastuuhenkilön yhteystiedot	14
9. Asiakasturvallisuus	15
Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot	15
asiakasturvallisuuden varmistaminen	15
Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma	15
10. Asiakkaan asema ja oikeudet	15
Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen	16
Asiakkaan informointi sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.	16
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutuminen	16
Asiakaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu	16
Asiakassuhteen päättymisen	16
Muistutus	16
Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot	17
Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely	17
Tilaajan ja palvelutuottajan välinen yhteistyö	17
Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma	17
11. Palvelun ja yksikön asiakastyön toiminnan laadun varmistaminen	17
Asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta	17
Hygieniakäytännöt, infektio tartuntojen ehkäiseminen sekä epidemiatilanteissa toimiminen	18

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittamisestä	18
12. Terveydenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen	18
Terveydenhuollon järjestäminen asiakkaille	18
Lääkäripalveluiden järjestäminen	18
Erikoissairaanhoidon käyttö	18
13. Asiakastietojen käsittely	19
Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen	19
Tietosuojavastaavan yhteystiedot	19
Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon	19
Asiakasrekisteri	19
Asiakirjojen arkistointi	20
Tiedonkulku muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa	20
14. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta	20
Alihankkijoilta ostettujen palvelujen laadun valvonta	20
Luettelo alihankkijoista	20
Kehittämissuunnitelma	20
15. Ympäristöohjelma ja kestävä kehitys	20
16. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi	20
Omavalvonnan toteutumisen seuranta	20
Omavalvontasuunnitelman päivittäminen	21

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

PALVELUJEN TUOTTAJA

Yksityinen palvelujen tuottaja

Palvelujen tuottajan virallinen nimi ja palveluyksikkö: 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

Palvelupisteen nimi: Elämän Huoltamo Hatanpäänpuistokuja, Tampere

Palvelupisteen vastaava: Maija Kankaanmäki

Puhelinnumero: 050 3822338

Sähköposti: maija.kankaanmaki@elamanhuoltamo.fi

OID-koodi: 1.2.246.10.29126053.10.4

Elämän Huoltamon muut palvelupisteet:

Palvelupisteen nimi: Elämän Huoltamo Kauppamiehenkatu, Kouvola

Kauppamiehenkatu 3, 44100 KOUVOLA

Palvelupisteen vastaava: Joonas Haapakoski

Puhelinnumero: 050 523 1321

Sähköposti: joonas.haapakoski@elamanhuoltamo.fi

Elämän Huoltamo Hämeenkatu, Lahti

Hämeenkatu 9, U-kerros, 15110 Lahti

Palvelupisteen vastaava: Maija Kankaanmäki, 050 382 2338, maija.kankaanmaki@elamanhuoltamo.fi

PALVELUMUOTO JA ASIAKASRYHMÄ, JOLLE PALVELUA TUOTETAAN

PALVELUMUOTO

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

ASIAKASRYHMÄ

- Lapset, nuoret, perheet, aikuiset, maahanmuuttajat

PALVELUT

Tampereen palvelupisteen palvelut ovat

Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta:

- asiakaspaikat 20
- palvelun antopaikka: palveluyksikössä ja asiakkaan kotona

Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut

- asiakaspaikat 10
- palvelun antopaikka: palveluyksikössä ja asiakkaan kotona

Lapsiperheiden kotipalvelu

- asiakaspaikat 15
- palvelun antopaikka: palveluyksikössä ja asiakkaan kotona

Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen

- asiakaspaikat 5
- palvelun antopaikka: palveluyksikössä ja asiakkaan kotona

Perheoikeudelliset palvelut

- asiakaspaikat 15
- palvelun antopaikka: palveluyksikössä ja asiakkaan kotona

Päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityön ja -ohjaus

- asiakaspaikat 5
- palvelun antopaikka: palveluyksikössä ja asiakkaan kotona

Perhetyö:

- asiakaspaikat 15
- palvelun antopaikka: palveluyksikössä ja asiakkaan kotona

Palveluyksikön muut saatavilla olevat palvelut alueella

- Elämän Huoltamon verkko- ja digipalvelut: Nepsy verkkovalmennus ja Yaxan hyvinvointia edistävä työkalu
- kriisiluontoinen keskusteluapu, mitä pääasiassa tuotetaan vastaanottokeskuksen asiakkuudessa oleville asiakkaille

TOIMILUPATIEDOT

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 16.10.2018

Palvelupisteen; Hatanpäänpuistokujan osoitteen muutos rekisterissä vielä kesken. Asia ilmoitettu soteri rekisteriin 15.4.2025

Palvelupisteen toimintakunnat: Hämeenkyrö, Parkano, Mänttä-Vilppula, Pirkkala, Akaa, Valkeakoski, Urjala, Tampere, Orivesi, Nokia, Kihniö, Sastamala, Virrat, Ruovesi, Pälkäne, Punkalaidun, Lempäälä, Juupajoki, Kangasala, Ikaalinen, Vesilahti, Kuhmoinen, Ylöjärvi

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

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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.

TOIMIALUE

Palvelupisteen toiminta-alue on pääasiassa Pirkanmaa hyvinvointialue.

Elämän Huoltamon muita toiminta-alueita ovat myös Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Itä-Uusimaan hva, Kymenlaakson hva, Vantaa-Keravan hva, Länsi-Uusimaan hva, Keski-Uusimaan hva, Helsinki, Lapin hva, Kanta-Hämeen hva.

5K - ARVOT

5K – Kunnioittaminen, Kysyminen, Kuunteleminen, Kannustaminen, Kiittäminen

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

Toimintamme päätavoitteena on vahvistaa yksilön pystyvyysuskoa 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.

TOIMINTAPERIAATTEET

JOUSTAVAT TYÖKÄYTÄNNÖT

Elämän Huoltamon erityisiä vahvuuksia on neuropsykiatrinen osaaminen ja ratkaisukeskeinen työote. Työtavat ja työmenetelmät on mahdollista valita asiakkaan tarpeisiin parhaiten sopiviksi.

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.

Elämän Huoltamo reagoi palvelutarpeen kysymyksiin viivytyksettä viimeistään kolmen vuorokauden sisällä.

TYÖSKENTELYN VIITEKEHYS:

Asiakastyötä ohjaa voimavarakeskeisyys, perhekeskeisyys, asiakaslähtöisyys, avoimuus, tavoitteellisuus, systemisyys, vuorovaikutteisen kehityopsykoterapian keinot.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

JOHTAMINEN JA SEN RAKENTEET

Elämän Huoltamon

- Toiminnan kehittämisestä ja taloudenhallinnasta vastaa Janne Paljärvi
- Sosiaalipalveluista ja palvelujen laadusta vastaa Maija Kankaanmäki
- Tietosuoja-asioista vastaa Joonas Haapakoski
- Henkilöstöasioista vastaa Nina Rantanen

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

OMAVALLVONNASTA VASTAAVAT HENKILÖT

Janne Paljärvi; hallituksen puheenjohtaja, kehitysjohtaja

Maija Kankaanmäki; hallituksen jäsen, toimitusjohtaja

Nina Rantanen; HR

Joonas Haapakoski; Vastaava ohjaaja, työsuojelupäällikkö

Tero Jääskeläinen; Terapia- ja koulutuspalveluista vastaava

Heli Mantila; Vastaava ohjaaja

OMAVALLVONNAN VASTUUHENKILÖ

Joonas Haapakoski 050 5231321

Vastaava ohjaaja

joonas.haapakoski@elamanhuoltamo.fi

Hämeenkatu 9, 15110 Lahti

SUUNNITTELU- JA TOIMEENPANOTYÖRYHMÄN JÄSENET YKSIKÖSSÄ

Janne Paljärvi; hallituksen puheenjohtaja, kehitysjohtaja

Maija Kankaanmäki; hallituksen jäsen, toimitusjohtaja

Nina Rantanen; HR

Joonas Haapakoski; Vastaava ohjaaja, työsuojelupäällikkö

Heli Mantila; Vastaava ohjaaja

OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN JA PÄIVITTÄMINEN

HENKILÖSTÖN OSALLISTUMINEN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEEN

Omaevalvontasuunnitelma on osa palveluyksikön ja -pisteen perehdytysuunnitelmaa ja vuosittain tiimitapaamista, jolloin tietoisuus omaevalvontasuunnitelman päivityksestä on ajantasaista.

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 toukokuussa.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

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 päättyttyä. Palautetta on mahdollista antaa suoraan työntekijälle, ohjaamalla palaute vastuuhenkilöille tai nimettömänä yhteydenottolomakkeella suunnitelmallisesti järjestettävän palautteen keräämisen lisäksi.

Läheisten on mahdollista antaa palautetta jatkuvasti osana normaalia kanssakäymistä.

ASIAKASPALAUTTEIDEN KÄSITTELY YKSIKÖSSÄ

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

ASIAKASPALAUTTEEN KÄYTTÖ TOIMINNAN KEHITTÄMISESSÄ

Asiakaspalautteen perusteella toimintaa kehitetään suunnitelmallisesti ja aktiivisesti.

SUUNNITELMA ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMISEKSI

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

5. TYÖSUOJELUN TOIMINTAOHJELMA

TYÖSUOJELUORGANISAATION NIMEÄMINEN

Työsuojelun yhteistoiminnan työsuojelutoimikunta kokoontuu vähintään yhden kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Elämän huoltamolle on vuonna 2025 nimetty työsuojeluorganisaatio seuraavalla tavalla:

Työsuojelupäällikkö Joonas Haapakoski

Työsuojeluvaltuutettu Kirsi Suviola

1. Työsuojeluvaravaltuutettu Milla Punakallio

2. Työsuojeluvaravaltuutettu Heli Särkilampi

KUVAUS TYÖYMPÄRISTÖSTÄ JA TYÖOLOISTA

Työympäristö ja työolot on käsitelty kohdassa 8.

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. (Riskien arviointi ja hallinta työpaikalla)

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).

MITEN TUTKITAAN TYÖTAPATURMAT JA VAARATILANTEET

Katso kohta 6 (riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet)., missä määritelty työn riskit ja vaaratilanteiden ennakointi.

TYÖHÖNOPASTUS JA PEREHDYTYS TYÖSUOJELUN NÄKÖKULMASTA

Työhönopestus määritelty kohdassa 6 (riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet).

Työhönopestus tapahtuu työn alkaessa, mitä tukee työpaikan sisäisen viestinnän Share Pointiin koottu perehdytystieto. Lisäksi työhönopestus ja perehdytys on jatkuvaa toteutuen tiimitapaamisissa ja esihenkilökeskusteluissa sisäisen viestintäkanavan lisäksi.

TYÖTURVALLISUUS

Työturvallisuuden kokonaisuus on työsuojeluorganisaation vastuulla. Organisaation tehtävänä on tunnistaa työsuojelun riskit ja ennakointi. Elämän Huoltamolla huomioidaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset työturvallisuuden eri osa-alueet. Työturvallisuusriskit ja -ennakointi on nimetty ja arvioiti kohdassa 5.4, missä lisäksi työtä tukevat toimenpanot.

TYÖPAIKAN TYÖSUOJELUTAVOITTEET JA -VASTUUT

Työpaikan työsuojelutavoitteet ja vastuut määritellään työsuojeluorganisaation kokouksissa.

TYÖOLOJEN SEURANTAMENETELMÄT

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

TYÖTERVEYDEN ROOLI

Ylläpidämme säännöllistä vuoropuhelua työterveyshuollon kanssa, mikä on määritelty kohdassa 12 (terveydenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen).

Työpaikalla on säännölliset ja vuosittaiset työterveyspalaverit yhdessä yrityksen ja työterveyden edustajan kanssa. Yrityksellä on erikseen tehty työterveydentoimintasuunnitelma, mikä on kohdassa 12.

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

MENETTELYTAVAT

Riskejä on mietitty etukäteen ja kartoitettu mahdollisia vaaratilanteita sekä kriittisiä työvaiheita. Olemme tehneet laajan riskikartoituksen, (mikä linkkinä sisäisessä käytössä). Läheltä piti-tilanteita, haittatapahtumia ja epäkohtia käsitellään johdon ja työntekijöiden kanssa eri tiimeissä, työnohjauksissa tai vertaistyönohjauksissa. Näitä tilanteita varten on laadittu prosessi, miten asia käsitellään. Katso kohta 5.1.

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

LÄHELTÄ PITI -TILANTEIDEN JA HAVAITTUIJEN EPÄKOHTIEN KÄSITTELYN PROSESSI JA TAPA

Läheltä piti- ja vaaratilanneilmoitukset kerätään sähköisellä lomakkeella. (Tässä linkki sisäiseen käyttöön.)

- Riski ja vaaratilanteita ennakoidaan perehdytyksellä, yhteisellä keskustelulla, asiakkaan tilanteeseen tutustumalla ja turvasuunnitelman laatiminen tilannekohtaisesti tarvittaessa.
- Tätä ennakointia tehdään vuosittain ja viimeistään, kun omavalvontasuunnitelmaa käsitellään työntekijöiden kanssa vuosittain.
- Jos ennakoinnista huolimatta tapahtuu riski- tai vaaratilanne, työntekijällä on mahdollisuus heti soittaa esihenkilölle ja yhdessä sovittuun numeroon, mihin vastataan aina. Elämän Huoltamolla ei ole asiakkaille päivystysnumeroa, mutta työntekijöille on

jatkuva yhteydenoton mahdollisuus, koska työtä tehdään arki- ja pyhäpäivinä sekä toimistotyöaikana ja iltaisin.

- Työntekijää ohjataan ja autetaan välittömästi. Kun tilanne ei ole enää akuutti ohjataan täyttämään riksi- ja vaaratilanne lomake, jotta tilanteet tallentuvat, on eriteltävissä ja tilastoitavissa ja jotta asian käsittelyä voidaan seurata.
- Ensisijaista on työntekijän kanssa käyty keskustelu, ohjaus ja välitön auttaminen.
- Tilanne käydään yhdessä läpi ja tehdään tarvittava suunnitelma asian jatkokäsittelystä ja/tai vamman tai vahingon käsittelystä.
- Tilanteesta tehdään tarvittaessa muutoksia työtapaan, jotta jatkossa voidaan välttää vastaavia tilanteita.
- Tilanteen jälkeen tehdään riittävää seurantaa hyvinvoinnin näkökulmasta ja kehitysehdotusten käsittelyn varmistamiseksi.
- Jos tilanne vaatii sairauden- tai terveydenhoitoa, ohjataan avun piiriin ja ohjataan tarvittavien vakuutusilmoitusten tekemisessä.

LÄHELTÄ PITI – TILANTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KORJAAMINEN

Asia tuodaan palveluista vastaavan henkilön tietoon, joka välittömästi jakaa tiedon hallituksen jäsenille. Hallitus käsittelee asiaa yhdessä mahdollisimman pikaisesti ja tekee tarvittavat päätökset epäkohtien korjaamiseksi.

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.

KORJAAVISTA TOIMENPITEISTÄ TIEDOTTAMINEN HENKILÖSTÖLLE JA TARVITTAESSA YHTEISTYÖTAHOILLE

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

7. HENKILÖSTÖ

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 16 kokopäiväistä työntekijä sekä 12 osa-aikaista tuntityöntekijää. Yrityksen hallinnollisissa tehtävissä avustaa emoyhtiö ja ulkopuolinen kirjanpitäjä. Palvelupiste työllistää tästä kokonaisuudesta 4 kokopäiväistä työntekijää ja 2 osa-aikaista tuntityöntekijää.

Yritys työllistää tarvittavan määrän henkilöstöä kunkin palvelun tuottamisen tarpeitten mukaan. 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.

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.

PEREHDYTTÄMINEN

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

AMMATTITAIIDON JA TYÖHYVINVOINNIN YLLÄPITO JA OSAAMISEN JOHTAMINEN

Elämän Huoltamon työntekijöiden osaamista ylläpidetään säännöllisillä tiimitapaamisilla ja opintopiireillä. Tiimitapaamiset tukevat jokapäiväisen työn sujuvuutta, mahdollistavat ajankohtaisten ja yhteisten asioiden käsittelyn, työoveruuden vahvistamista ja työkäytänteiden sujuvuuden tietoisuutta. Opintopiireissä 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 (4–6 työnohjaus kertaa vuodessa). Henkilöstöllä on lainmukainen työterveyshuolto.

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

HENKILÖSTÖASIOIDEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Elämän Huoltamon henkilöstöllä on säännölliset työnohjukset ja tiimitapaamiset. Henkilöstöllä on mahdollisuus kouluttautua vuosittaisen koulutussuunnitelman mukaan. Lisäksi henkilöstölle on kehittämisspäiviä ja työhyvinvointia tukevaa toimintaa. Elämän Huoltamon johto käsittelee säännöllisesti henkilöstöhallinnon ajankohtaisia asioita.

8. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

ASIAKKAIDEN HENKILÖKOHTAISISSA KÄYTÖSSÄ OLEVAT TILAT

Käytössä ei ole asiakkaan omia, yksityisiä tiloja.

ASIAKKAIDEN YHTEISESSÄ KÄYTÖSSÄ OLEVAT TILAT

HALLITUSKATU, TAMPERE PALVELUPISTE: Asiakkaiden käytössä on Tampereen toimipisteestä iso yhtenäinen tila ja wc. Tilassa on eteis- ja aulatila, wc-tilat, keittiönurkkaus, oleskelutila, missä leikki-, ruokailu ja oleskelutilaa. Asiakkailla on mahdollisuus käyttää tietokonetta ja tulostinta. Lisäksi tiloissa on mukavat leikki-askartelu- ja pelivälineet asiakkaille käytössä. Tilassa on varauskäynti. Tila jatkuu henkilökunnan toimistotilalla, erillisellä keittiöllä ja wc-tilalla.

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 1–5 yhteistä perhe- tai nuorten päivää yhteisissä tiloissa tai toimiston ulkopuolella yhteisöllisyyden, sosiaalisten tilanteiden vahvistamisen kokemuksen sekä uusien kokemusten mahdollistamiseksi. Tiloissamme voidaan järjestää myös moniammatillisia verkostotapaamisia.

SIIVOUS, JÄTE- JA PYYKKIHUOLTOA KOSKEVISTA KÄYTÄNTEET

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

SISÄILMAN LAADUNVARMISTUS

Palvelupisteessä on painovoimainen ilmanvaihto.

Sisäilman laatuun liittyvissä epäilytilanteissa asia otetaan tarkasteluun ja ollaan yhteydessä tarvittaviin tahoihin (kiinteistöhuolto, terveys- ja suojeluviranomainen yms.) ilmanlaadun ja sisäilman parantamiseksi. Kaikki yrityksen toimipisteet on tarkastettu ja hyväksytty yrityksen toimialan käyttöön sekä palo- että sosiaaliviranomaisten toimesta.

YKSIKÖSSÄ OLEVAT TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

Kaikissa palvelupisteistä (Lahti, Kouvola, Tampere) löytyy merkityltä paikalta ensiapulaukku. Lahden Hämeenkadun toimistolla on alkometri asiakkaan vapaaehtoiseen tai tilaajan toiveesta asetettuun käyttöön.

VASTUUNHENKILÖN YHTEYSTIEDOT

Janne Paljärvi 050 5720 192

9. ASIAKASTURVALLISUUS

YKSIKÖN TURVALLISUUSUUNNITTELUSTA JA TURVALLISUUSTOIMINNASTA VASTAAVAN/VASTAAVIEN YHTEYSTIEDOT

Maija Kankaanmäki: asiakastyöturvallisuus, tilojen asiakastyönturvallisuus, ennaltaehkäisy ja siitä tiedottaminen

Joonas Haapakoski: Työsuojelu

Janne Paljärvi: työtilojen turvallisuus

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-, vammais- ja ikäihmisten palveluissa sekä valvotuissa tapaamisissa ja muissa toimistossa tapahtuvissa tapaamisissa, jos/kun asiakkaan erityispiirteet ja turvallisuusuhat on tiedossa, jolloin asiakasturvallisuus voidaan erityisesti ennakolta huomioida.

Haastavissa ja konsultaatiota vaativissa tilanteissa haetaan tukea 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.

ASIAKASTURVALLISUUDEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Asiakasturvallisuutta on arvioitu riskianalyyssissä, mikä omavalvontasuunnitelman liitteenä. Asiakasturvallisuuden kehittämistä tehdään vuosittain ja siinä huomioidaan omavalvontasuunnitelma, riskianalyysi ja esille tulleet vaaratilanteet.

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 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 sovituissa 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.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812

ASIAKKAAN MAHDOLLISUUS TUTUSTUA YKSIKKÖÖN ETUKÄTEEN

Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua tiloihin erikseen sovitusti.

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.

ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN JA OSALLISUUDEN TOTEUTUMINEN

- yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakslaki 8–10 §

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.

ASIAKKAAN EPÄASIALLINEN TAI LOUKKAAVA KOHTELU

Palvelusuunnitelman teon yhteydessä asiakkaan kanssa käydään läpi, kuinka toimia, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palveluun.

ASIAKASSUHTEN PÄÄTTYMINEN

Asiakassuhteen päättymisen ja jatkotoimenpiteet valmistellaan sovitusti 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.

MUISTUTUS

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 voi selvittää hyvinvointialueen internetsivuilta tai kysyttäessä.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Vastuuhenkilö: Maija Kankaanmäki

SOSIAALIASIAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT

Pirkanmaan hyvinvointialue: Puhelin (ma-to klo 9–11): 0405045249. Tietoturvallinen viesti: suomi.fi palvelun kautta. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi. Yhteys kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere.

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIKUNTAYHTYMÄ: ASIKKALA, HARTOLA, HEINOLA, HOLLOLA, IITTI, KÄRKÖLÄ, LAHTI, MYRSKYLÄ, ORIMATTILA, PADASJOKI, PUKKILA JA SYSMÄ: Sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen 044 729 7989, sosiaaliasiamies@phhyky.fi, Postiosoite: Sosiaalialan osaamiskeskus Verso/Sosiaaliasiamies, Linjakatu 5, 15100

VANTAA-KERAVALA: Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinnumero: 09 4191 0230

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiamies: EVA PELTOLA; Sosiaali- ja potilasasiamies, Postiosoite PL 205, 02070 Espoon kaupunki, puh. 09 816 51032, sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue: KOTKA, KOUVOLA, HAMINA, PYHTÄÄ, MIEHIKKÄLÄ JA VIROLAHTI. Sosiaaliasiamies Pirkko Haikara, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom. Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola. Puh. 040 728 7313. Pirkko.haikara@socom.fi

Sosiaaliasiamiesten tiedot löytyvät myös kunkin kaupungin tai kuntayhtymän verkkosivuilta.

YKSIKÖN TOIMINTAA KOSKEVIEN MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Muistutus tilastoidaan ja käsitellään asian vaativalla vakavuudella yrityksen hallituksessa.

TILAAJAN JA PALVELUTUOTTAJAN VÄLINEN YHTEISTYÖ

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

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

ASIAKKAAN ASEMAAN JA OIKEUKSIIN LIITTYVÄ KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Yritys ottaa kaikessa kehittämistoiminnassaan huomioon asiakkaan aseman ja oikeudet sekä asiakaskokemuksen. Asiakasosallisuus nähdään kehittämistoiminnan tärkeänä voimavarana.

11. PALVELUN JA YKSIKÖN ASIAKASTYÖN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

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

ASIAKKAIDEN SUORIUTUMISTA, TOIMINTAKYKYÄ, ELÄMÄNHALLINTAA SEKÄ FYYSISET, PSYKKISET JA SOSIAALISTA HYVINVOINTIA YLLÄPITÄVÄ JA EDISTÄVÄ TOIMINTA

Asiakkaan, tilaajan 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.

HYGIENIAKÄYTÄNNÖT, INFECTIOTARTUNTOJEN EHKÄISEMINEN SEKÄ EPIDEMIATILANTEISSA TOIMIMINEN

Toimitiloissa turvataan riittävä hygieniataso siivouksen ja asiakkaiden ohjaamisen keinoin. Asiakkaan kotona työskentelevää työntekijää ohjeistetaan minimoimaan tartuntatautien 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.

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. Kehittämistyötä viedään käytäntöön tiimitapaamisilla, opintopiireissä ja henkilökohtaisessa ohjauksessa. Asiakas-, henkilöstön ja tilaajanpalautetta käsitellään työyhteisössä ja jatkossa tässä omavalvontasuunnitelmassa julkaistaan edellisen vuoden palautteet tiivistettynä.

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

12. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

TERVEYDENHUOLLON JÄRJESTÄMINEN ASIAKKAILLE

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

LÄÄKÄRIPALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN

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

ERIKOISSAIRAANHOIDON KÄYTTÖ

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

13. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

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 seurantaa 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.

TIETOSUOJAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT

Joonas Haapakoski puh. 050 523 1321.

Elämän Huoltamolla toimitaan Tietosuojavaltuutetun toimiston kokoaman menettelyohjeiden mukaisesti asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä (www.tietosuoja.fi).

Elämän Huoltamon tietosuojaseloste on esillä yrityksen nettisivuilla.

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle löytyy ajankohtaiset tiedot TSV:n oppaasta: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

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.

Lisätietoa sosiaalihuollon asiakirjoista: www.thl.fi

ASIAKASREKISTERI

Elämän Huoltamo on laatinut henkilötietolain 10 § mukaisen rekisteriselosteen.

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

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 tuhotaan ja sähköisessä järjestelmässä olevat merkinnät poistetaan asianmukaisella tavalla.

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 TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

ALIHANKKIJOILTA OSTETTUIJEN PALVELUJEN LAADUN VALVONTA

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

LUETTELO ALIHANKKIJOISTA

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

KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Yritys kokoaa ja ylläpitää erilaisten osaajien verkostoa kohtauttamalla oikeat tarpeet ja tekijät. Osaajaverkostossamme on ammattilaisia erilaisten spesifien osaamisalueiden asiantuntijoita, kouluttajia ja työnohjaajia. Etsimme aina tarjottavaan asiakastapaukseen parhaan mahdollisen tiimin työtä toteuttamaan. Tiimi voi koostua esim. perheterapeutista, sosiaalityöntekijästä ja sosionomista, lähihoitajasta, opetusalan henkilöstöstä tai muusta palvelua tukevasta osaajasta.

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

OMAVALVONNAN TOTEUTUMISEN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman toteuttamista seurataan säännöllisesti – vähintään vuosittain.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN

Omaohjaussuunnitelma päivitetään aina muutosten ilmetessä ja tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa (elo-syyskuussa). Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omaohjaussuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.