

Omavalvontasuunnitelma – Perhepalvelut ILO Oy



Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan / palveluyksikön perustiedot.....	4
1.2 Palveluntuottajan toteuttamat palvelut ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut.....	4
1.3 Palveluntuottajan toiminta-ajatus	5
1.4 Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet	6
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	7
2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman johtaminen ja valvominen käytännössä	8
2.3 Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen.....	8
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	9
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	9
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	10
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	10
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	11
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	12
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	12
3.3.2 Toimitilat ja välineet.....	14
3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja sekä tietojärjestelmä.....	15
3.3.4 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	16
3.3.5 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet.....	16
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	18
3.4.1 Laillistetun sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden työskentelyoikeuden varmistaminen ja opiskelijoiden ohjaaminen, johtaminen ja työn valvonta.....	19
3.4.2 Työntekijöiden asianmukaisen koulutuksen, riittävän osaamisen ja ammattitaidon varmistaminen (mukaanluettuna kielitaito).....	19
3.4.3 Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksien ja lainmukaisten rikosrekisteriotteiden varmistaminen.....	20
3.4.4 Työntekijöiden perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen.....	20

3.4.5 Työntekijöiden osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuraaminen ja havaittuihin epäkohtiin puuttuminen.....	20
3.4.6 Työntekijöiltä kerättävä palaute ja sen käsittely.....	21
3.4.7 Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen ja toiminnan varmistaminen riskitilanteissa.....	21
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	24
3.5.1 Alueen sosiaaliasiavastaavan, sekä kuluttajaneuvonnan tehtävät ja yhteystiedot.....	24
3.5.2 Muistutusten käsittely.....	25
3.5.3 Palveluiden esteettömyyden ja saavutettavuuden varmistaminen.....	25
3.5.4 Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen.....	26
3.5.5 Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja haittatapahtuman käsittely.....	27
3.5.6 Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen.....	28
3.5.7 Säännöllisen palautteen kerääminen asiakkailta.....	28
3.5.8 Muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat ja niiden käsitteleminen asianmukaisesti.....	28
3.5.9 Muistutusten käsittely ja huomioiminen ILO:n toiminnan kehittämisessä.....	28
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	29
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	29
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	30
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	30
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	31
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	31
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	31
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	31
Liitteet	
Liite 1 Toimenpiteiden selvitys ja seuranta	

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

- Nimi: Perhepalvelut ILO Oy
- Y-tunnus: 3009687-5
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.30096875.10.0
- Yhteystiedot: Perhepalvelut ILO Oy, Lepsämäntie 1 as 14, 01800 Klaukkala
- Palveluntuottajan, eli yrityksen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Julia Mälkki ja Sari Mäenpää, puhelinnot: 020 730 5555 /Sari ja 020 730 5556 /Julia, sähköpostit: sari.maenpaa@perhepalvelutilo.fi ja julia.malkki@perhepalvelutilo.fi

1.2 Palveluntuottajan tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut

Palvelumuoto ja/tai asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalvelut hyvinvointialuiden lapsiperheille ja Perhepalvelut ILO Oy:n (jatkossa Perhepalvelut ILO) omat palvelut kuluttaja-asiakkaille.

Millä alueilla palveluita tuotetaan: Perhepalvelut ILO on tuottanut palveluita Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle vuodesta 2020 lähtien. Helsingin kaupungin kanssa solmittiin sopimus palveluiden tuottamisesta 1.6.2024 ja Keski-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan alueelle ollaan solmimassa sopimusta loppuvuoden 2024 / alkuvuoden 2025 aikana.

Asiakasmäärät: Aluehallintovirastoon on ilmoitettu Perhepalvelut ILO:n asiakasmääräksi lapsiperheiden sosiaalityöhön ja ohjaukseen, sekä varhaisen tuen palveluihin 12 asiakasta, perhetyöhön 12 asiakasta, sekä päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaavaan sosiaalityöhön ja ohjaukseen kuusi. Ilmoitetut määrät eivät ole ylittyneet. Kuluttaja-asiakkaita yrityksellä on ollut vuosittain 1-2 asiakasta.

Missä ja miten palveluita toteutetaan? Pääsääntöisesti asiakkaiden kotona, tarvittaessa myös etätyöskentely on mahdollista Teams-yhteydellä tai puhelimitse.

Myytävät palvelut: Perhepalvelut ILO toteuttaa seuraavanlaisia palveluita sosiaalihuoltolain (§14, §17, §18 ja §28) ja lastensuojelulain (§36) puitteissa ostopalveluina ja suorahankintana eri hyvinvointialueille:

- sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö
- lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö

- ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille ja nuorille
- sosiaalinen kuntoutus (lapset/nuoret, mielenterveyskuntoutujat, päihdekuntoutujat)
- avomuotoinen perhekuntoutus
- mielenterveyttä tukeva lyhytterapeuttinen interventio lapsille ja nuorille
- ryhmämuotoiset palvelut
- tuettu asuminen (pelkkä palvelu) mielenterveys ja päihdekuntoutujat

Kaikkien hyvinvointialueiden tilaamien asiakkaiden kanssa tehdään palvelusopimus ja työskentelyä arvioidaan säännöllisesti kolmen – kuuden kuukauden välein.

Perhepalvelut ILO:lla ei ole alihankintasopimuksia, vaan yritys tuottaa kaikki palvelut itse.

Lisäksi kuluttaja-asiakkaat voivat ostaa itse suoraan yritykseltä Perhepalvelut ILO:n yksityisasiakkaille suunnattuja palveluita:

- Iloa perheeseen -palvelu
- Iloa nuorelle -palvelu
- terapiapalvelut (musiikkiterapia, ratkaisukeskeinen psykoterapia, pariterapia)
- neuropsykiatrinen valmennus
- vertaistukiryhmät (eroauttaminen, jne.)

Kuluttaja-asiakkaat voivat hakeutua Perhepalvelut ILO:n palveluihin nettisivujen yhteystietolomakkeella tai soittamalla. Palveluista vastaavan henkilön yhteystiedot löytyvät Perhepalvelut ILO:n fb-sivuilta ja nettisivuilla, sekä somemarkkinamainoksista. Yksityisten kuluttaja-asiakkaiden kanssa tehdään sopimus tavoitteellisesta työskentelystä heidän toiveidensa mukaisesti ja työskentely voi olla kertaluonteista tai pidempikestoista.

1.3 Palveluntuottajan toiminta-ajatus

Perhepalvelut ILO on sosiaalihuollon avopalveluihin ja terapiapalveluihin erikoistunut asiantuntijayritys, jonka toiminta-alueena on Keski-Uusimaa ja pääkaupunkiseutu. ILO:n työntekijöillä on monipuolinen ja laaja ammatillinen osaaminen sosiaalialan työstä, erityisesti perhetyöstä ja –kuntoutuksesta sekä tukihenkilötoiminnasta ja vertaisryhmien ohjaamisesta. ILO yhdistää sosiaalialan työhön ratkaisukeskeistä ja musiikkiterapeuttista työtettä uudella tavalla.

Perhepalvelut ILO auttaa erilaisissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita, joilla on haasteita ihmissuhteissa, arjen- ja elämänhallinnassa tai vanhemmuudessa. Tarjoamme tukea myös erilaisista elämänkriiseistä selviytymiseen. Työskentelyssämme huomioidaan aina koko perhe.

1.4. Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet

Perhepalvelut ILO:n arvot ovat avoimuus, dialogisuus, kohtaaminen, lapsikeskeisyys ja ratkaisukeskeisyys.

Avoimuus tarkoittaa läpinäkyvyyttä kohtaamisessa. Sanoitamme asiakkaillemme työskentelyprosessin kulkua jokaisella tapaamisella. Asiakas on mahdollisuuksien mukaan mukana tapaamisten dokumentaatioissa. Viemme työskentelyn tavoitteet konkretian tasolle ja suunnittelemme yhdessä konkreettiset keinot, joilla tavoitteisiin päästään. Asiakas osallistuu myös tapaamiskertojen ja toiminnan suunnitteluun omassa prosessissaan – näin pidämme huolta myös osallisuuden toteutumisesta.

Arvona *dialogisuus* tarkoittaa meille luottamuksellisen yhteistyön ja dialogisen kohtaamisen rakentamista asiakkaan kanssa. Dialogisessa keskustelussa osallistujat ovat tasa-arvoisia ja dialogi rakentuu toisen näkökulmia ymmärtävälle ja myötäelävälle kuuntelulle. Käytännön tasolla dialogisuus näkyy esimerkiksi niin, että autamme asiakasta ilmaisemaan omia ajatuksiaan. Lisäksi varaamme asiakkaan kuuntelemiselle riittävästi aikaa, jotta on mahdollista saavuttaa yhteinen ymmärrys asioista.

Kohtaaminen merkitsee arvona asiakkaan kunnioittamista ja arvostamista jokaisella tapaamiskerralla. Näin toimien rakennamme luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen, joka mahdollistaa muutoksen toteutumisen. Dialogisuus, moniäänisyys ja kuuleminen on keskeisiä toimintaperiaatteitamme. Asiakasta autetaan ilmaisemaan omia ajatuksiaan omassa prosessissaan ja hänen kuuntelemiselleen varataan riittävästi aikaa, jotta on mahdollista saavuttaa yhteinen ymmärrys asioista.

Työskentelytavoissamme näkyy *lapsikeskeisyys*, joka tarkoittaa sitä, että lapsen tarpeet ja kokemus nostetaan esille kaikissa tapaamisissa. Toimintaprosessiimme kuuluvat lapsen yksilölliset tapaamiset, jolloin tutustumme lapseen ja tarpeen mukaan tarjoamme hänelle mahdollisuuden omaan suunnitelmalliseen työskentelyprosessiin perheen muiden tapaamisten rinnalla. Huomioimme ja nostamme puheeksi lapsen elämään keskeisesti vaikuttavia asioita ja huolehdimme lapsen äänen kuulluksi tulemisesta perhetapaamisissa ja neuvotteluissa. Valmistaudumme lasten kanssa neuvotteluihin ja kirjaamme ylös heille tärkeitä asioita, jolloin ne tulevat huomioiduiksi neuvotteluissa.

Työotteemme on *ratkaisukeskeinen*. Huomiomme on asiakkaiden vahvuuksissa, voimavaroissa ja muutostoiveissa ja vahvistamme niiden toteutumista. Autamme asiakasta määrittelemään ongelmien sijaan tavoitteita ja kiinnittämään huomiota asioihin, jotka edistävät tavoitteisiin pääsemistä. Asiakas on meille asiantuntija, joka tietää itse ratkaisut ongelmiinsa. Työntekijän tehtävä on auttaa häntä löytämään elämäänsä liittyvät muutostoiveet sekä tiedostamaan omat vahvuudet ja pienet onnistumiset, mitkä vievät kohti toivottua muutosta.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

- Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt: Perhepalvelut ILO Oy:n yrittäjät Sari Mäenpää ja Julia Mälkki
- Yhteystiedot omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavalle henkilölle: Julia Mälkki, puh. 020 730 5556, julia.malkki@perhepalvelutilo.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet Perhepalvelut ILO:n yrittäjät Sari Mäenpää ja Julia Mälkki, sillä yrityksen muu henkilökunta ovat osa-aikaisia 50-60 % työajalla. Yrittäjät vastaavat omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Yrittäjät myös hyväksyvät omavalvontasuunnitelman Perhepalvelut ILO:n hallinnollisessa kokouksessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettu huomioon palautetieto, joka on saatu Perhepalvelut ILO:n palveluja saavilta asiakkailta, sekä ILO:n työntekijöiltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa Perhepalvelut ILO:n yrittäjien suunnittelupäivän yhteydessä tai heti jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vuonna 2024 omavalvontasuunnitelmaa päivitettiin sekä keväällä että syksyllä osallistuttaessa Helsingin kaupungin, Keski-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueiden kilpailutuksiin.

Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä tarkistetaan myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus; lain edellyttämä palveluntuottajaa koskeva tietoturvasuunnitelma sekä palveluntuottajan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma.

2.2 Omavalvontasuunnitelman johtaminen ja valvominen käytännössä

Perhepalvelut ILO:n yrittäjät johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa käytännössä niin, että kaikki yrityksen työntekijät on perehdytetty omavalvontasuunnitelman sisältöön ja toimintatapoihin. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstöä ajantasaisesti. Työntekijöillä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Esihenkilöt seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista ja vastaavat seurannassa havaittujen puutteiden korjaamisesta. Seurannasta tehdään selvitys ja siihen liittyvät tarvittavat toimenpiteet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan tai erilliselle liitteelle omavalvontasuunnitelmaan.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on kaikkien työntekijöiden saatavilla jatkuvasti sähköisessä muodossa yhteisessä Teams-kansiossa ja yrityksen nettisivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaan liittyviä asioita pidetään esillä säännöllisesti asiakstiimeissä ja työntekijöiden ja esihenkilöiden välisissä ohjauskeskusteluissa. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan yhteisiin tiimeihin tai esihenkilöille (Perhepalvelut ILO:n yrittäjille) esiin palvelun toteuttamisessa esiin nousseita omavalvontasuunnitelman edellyttämiä asioita ja heille tarjotaan tarvittaessa tukea omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen asioiden toteuttamiseen käytännössä. Työntekijät käyvät omavalvontasuunnitelman läpi uusien asiakkaidensa kanssa kahden ensimmäisen tapaamisen aikana, jolloin suunnitelma pysyy aktiivisena mielessä työntekijöillä myös sitä kautta. Tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään asiakkailta saadun palautteen perusteella. Tällä tavalla omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilöt valvovat sitä, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko ajan. Näin toimien myös henkilöstön osaaminen pysyy ajan tasalla ja työntekijät sitoutuvat jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelma toimii Perhepalvelut ILO:n työntekijöiden työvälineenä, joka ohjaa henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on oltava julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Perhepalvelut ILO:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön toimitilassa ja se kulkee aina kotikäynneillä mukana kansiossa, jossa sitä voidaan tarkastella yhdessä asiakkaiden kanssa. Ensimmäisten tapaamisten aikana asiakkaille kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta, näytetään sitä paperiversiona, sekä ohjataan, mistä sen voi löytää yrityksen nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa yrityksen nettisivuilla osoitteessa www.perhepalvelutilo.fi. Omavalvontasuunnitelma ei julkisena asiakirjana sisällä salassa pidettävää tai turvaluokiteltua tietoa.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä on kerrottu tarkemmin kohdassa 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen. Säännöllisellä päivittämisellä omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitykset julkaistaan viiveettä sekä Teamsissä että yrityksen nettisivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteet korjataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yrityksen nettisivuilla. Perhepalvelut ILO:n nettisivujen päivittämiseen haetaan parhaillaan yrityksen ulkopuolista asiantuntijaa, jonka vastuulle kuuluu mm. ajantasaisen omavalvontasuunnitelman päivittäminen yrittäjien sitä pyytäessä. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään yrityksen Teamsissä Omavalvontasuunnitelmat-kansiossa.

3. Palveluntuottajan omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Perhepalvelut ILO:n asiakkuus alkaa hyvinvointialueen tai kuluttaja-asiakkaan ottaessa yhteyttä yritykseen tilataksaan yritykseltä palvelun. Tässä vaiheessa Perhepalvelut ILO arvioi senhetkisen asiakaspaikkatilanteensa ja ilmoittaa tilaajalle, onko yrityksessä mahdollista kyseisellä hetkellä tuottaa tilattu palvelu. Kun yritys ilmoittaa ottavansa tilatun palvelun vastaan, on yrityksen vastuulla tuottaa palvelu sovitun mukaisesti. Palvelun tuottava yrityksen työntekijä sopii työn tilaajan kanssa työskentelyn aloittamisen ajankohdan. Perhepalvelut ILO sitoutuu aloittamaan palvelun tuottamisen sovittuna ajankohtana. Perhepalvelut ILO tuottaa kaikki palvelut omana tuotantonaan, jolloin palvelun tuottamisen sopiminen hoidetaan heti suoraan ilman väliportaita palvelun tilaajan ja tuottajan kesken.

Perhepalvelut ILO:n keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Perhepalvelut ILO:n keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijä sairastuu, eikä pysty aloittamaan luvattua palvelua alkuperäisen aikataulun mukaisesti.	Asiakkaan palvelun saamisen aloittaminen viivästyy.	Yritys kartoittaa mahdollisimman hyvin oman paikkatilanteensa suhteessa tilaajan palvelutarpeeseen etukäteen ennen palvelun aloittamisesta sopimista. Tämä tarkoittaa käytännössä tarkentavien lisäkysymysten esittämistä tilaajalle liittyen asiakkaaseen ja palvelun tarpeeseen ennen kuin yritys lupaa toimittaa palvelun. Lisäksi yritys huolehtii siitä, että heillä on aina saatavilla ajantasainen tieto työntekijöidensä asiakastilanteesta /kalenteritilanteesta.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Perhepalvelut ILO:lla on vain yksi palveluyksikkö. Perhepalvelut ILO:n yhteistyökumppaneita ovat hyvinvointialueet, jotka tilaavat asiakkaille palveluita Perhepalvelut ILO:lta ja vastaavat palvelun koordinoinnista. Yhteistyötä tehdään asiakkaan asioissa palvelun tarjoamiseksi. Palvelun tilaaja vastaa asiakkaan prosessista ja palveluntuottaja tarjoaa tilatun palvelun sopimuksen mukaisesti. Perhepalvelut ILO raportoi asiakkaalleen tuottamastaan palvelusta yhdessä tilaajan kanssa sovittujen periaatteiden mukaisesti esimerkiksi toimittamalla tilaajalle asiakkuuden alkaessa laadittavan palvelussuunnitelman, työskentelyn aikana kirjoitetut raportit ja kuukausikoosteet työskentelystä sekä palvelun loppuessa kirjoitettavan yhteenvedon. Perhepalvelut ILO tekee asiakkaan asiassa monialaista yhteistyötä asiakkaan ja tilaajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että Perhepalvelut ILO:n työntekijä osallistuu asiakkaan verkostoneuvotteluihin esimerkiksi koulussa, päiväkodissa tai terveydenhuollon poliklinikalla. Kuluttaja-asiakkaiden osalta teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan niin pyytäessä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Perhepalvelut ILO:lla on valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Suunnitelmassa on kuvattu mahdolliset toimintaa uhkaavat riskit ja niihin varautuminen. Yrityksen suurimmat riskit koskevat henkilöstön saatavuutta ja riittävyyttä, sekä henkilöstön turvallisuutta liittyen kotiin vietäviin palveluihin.

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Julia Mälkki, yrittäjä, julia.malkki@perhepalvelutilo.fi, 020-730 5556

Perhepalvelut ILO:lla on yksikön sisäisesti sovitut sijaisjärjestelyt, jolla pyritään varmistamaan, että työntekijöiden sairastumistapauksissakin asiakkaat saavat heille myönnettyä palvelut. Palvelut ovat sosiaalihuollon avopalveluita ja toteutettavissa joustavasti asiakkaiden aikataulujen mukaan. Kyseessä ei ole akuutti ja /tai kriisiluonteinen palvelu, sillä asiakkaita tavataan 1–3 kertaa viikossa muutamia tunteja kerrallaan. Tämä mahdollistaa sen, että sijaisuudet ovat joustavasti järjestettävissä yksikön omien työntekijöiden kesken.

Perhepalvelut ILO:n toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Perhepalvelut ILO:n toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yrityksen työntekijän sairastuminen	Asiakas voi hetkellisesti jäädä ilman palvelua työntekijän sairastuessa.	Yksikön sisäiset sijaisjärjestelyt, tilaajalle tiedottaminen työntekijän poissaolosta.
Tietojärjestelmähäiriö	Asiakastyötä ei saada dokumentoitua ajantasaisesti tietojärjestelmään.	Otetaan yhteyttä tietojärjestelmästä vastaavaan yritykseen.
Yrittäjän sairastuminen	Yrittäjän sairastuessa uhkana on, että yrityksen hallinnollisia asioita jää tekemättä ja yrityksen toimintaedellytykset pienenevät.	Yrityksessä on kaksi yrittäjää, jotka jakavat töitä keskenään. Päätöksenteon jatkuvuus on varmistettu siten, että molemmilla yrityksen omistajilla on henkilökohtaiset varajäsenet, jotka ovat varsinaisten jäsenten sairastuessa laillisesti päteviä tekemään yritystä koskevia päätöksiä.
Pandemia	Pandemian vuoksi mahdollisesti tehtävät sulkutoimenpiteet (esim. sairastuneen eristäminen) estäisivät asiakastyön tekemisen.	Yrityksessä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia THL:n määräyksiä ja toiminta järjestetään parhaalla mahdollisella tavalla niiden puitteissa.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaalialan palveluiden tulee STM:n määritelmän mukaan olla laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti tuotettuja. Edellytyksenä edellä mainittujen kriteerien täyttymiselle on sitoutunut, asiansa osaava, yrityksen laadullisiin arvoihin sitoutunut ja kehittymismyönteinen henkilöstö ja johto. Palveluista vastaavilla henkilöillä Sari Mäenpäällä ja Julia Mälkillä on monipuolinen koulutus ja pitkäaikainen työkokemus sekä lastensuojelun / sosiaalihuollon asiakastyöstä että niiden johtamisesta. Molemmat yrityksen esihenkilöt tekevät koko ajan aktiivisesti asiakastyötä, jolloin heillä molemmilla on selkeä kuva siitä, millä kentällä työntekijät

työskentelevät ja reaaliaikainen kuva työskentelyn laadusta. Asiakastyötä tehdään myös ajoittain työparityönä, jolloin työskentelyn laadusta vastaa kaksi työntekijää.

Perhepalvelut ILO:lla on työhönsä sitoutuneet työntekijät ja työntekijävaihdokset ovat pieniä. Perhepalvelut ILO:n asiakastyön laadun varmistaminen alkaa yritykselle sopivan henkilöstön rekrytoinnista lähtien. Perhepalvelut ILO:lle rekrytoidaan työntekijöitä, joilla on vähintään sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus, tai vastaava aiempi opistotason koulutus. Kokemus perheiden kanssa tehtävästä työstä on välttämätön tehtävien laadukkaan hoitamisen kannalta. Rekrytoitaessa eduksi katsotaan työhön soveltuva menetelmäosaaminen tai terapiakoulutus. Rekrytoitaessa painotettavia asioita on lisäksi henkilön soveltuvuus työskennellä asiakkaiden kotona sekä henkilön halu sitoutua yrityksen arvojen mukaan tehtävään laadukkaaseen työhön.

Rekrytoidun henkilöstön laadukkaan työotteiden varmistaminen alkaa huolellisella työhön perehdyttämisellä, joka toteutetaan siihen laaditun perehdytyslistan mukaisesti, ja jonka toteuttavat yrityksen omistajat. Perehdytyksessä käydään erityisen huolellisesti läpi yrityksen arvot ja toimintakulttuuri, tietoturvasuhteet, asiakkaan osallisuus, asiakastyön turvallisuus. Työntekijät perehdytetään tunnistamaan asiakastyön riskitekijöitä, jotka otetaan huomioon työskentelyssä - koskien niin asiakastapaamisten turvallisuutta kuin asiakastietojenkin turvassa pysymistä. Riskinhallinta- ja turvallisuussuunnitelman laatimisesta vastaavat Perhepalvelut ILO:n yrittäjät ja kyseistä dokumenttia päivitetään säännöllisesti vuosittain.

Työntekijöiden työn tukena on laadukas, yrityksen ulkopuolisen työnohjaajan toteuttama säännöllinen työnohjaus. Lisäksi työntekijät osallistuvat säännöllisesti tiimikokouksiin ja asiakastyön ohjaukseen. Yrityksen toinen esihenkilö Sari Mäenpää on nimetty asiakasasioista vastaavaksi esihenkilöksi, joten työntekijät voivat kääntyä kaikissa asiakkaisiin liittyvissä asioissa hänen puoleensa.

Perhepalvelut ILO:lla on työhönsä ja asiakasprosesseihin sitoutunut henkilökunta, joka pyrkii kaikin keinoin toteuttamaan tehtäväksi annetun asiakasprosessin aloitusneuvottelusta ja palvelusuunnitelman laatimisesta aina asiakasprosessin loppuneuvotteluun ja loppuyhteenvetoon laatuun saakka. Näin toimimalla asiakkaalle rakentuu eheä muutostyöskentelyn prosessi, jossa saavutetaan työskentelylle asetetut tavoitteet. Asiakasprosessit rakennetaan yrityksen arvojen mukaisiksi, jolloin asiakkaan kanssa tehtävässä työskentelyssä korostuvat työskentelyn avoimuus, dialogisuus, asiakkaan kohtaaminen omana itsenään, ratkaisukeskeisyys ja lapsikeskeisyys.

Kaikilla yrityksen työntekijöillä on velvollisuus huolehtia siitä, että työtehtävät tulevat suoritetuiksi laadukkaasti sekä voimassa olevia työskentelyä ohjaavia lakeja ja yrityksen ohjeita ja toimintaperiaatteita noudattaen. Sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus noudattaa alan ammattieettisiä ohjeita sekä ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, 817/2015). Lisäksi kaikilla työntekijöillä on velvollisuus tuoda esihenkilöiden

tietoon havaitsemansa epäkohdat tai laatuvirheet. Omavalvontasuunnitelma käydään työntekijöiden kanssa läpi vuosittain ja aina, kun se on päivitetty.

Palvelujen sopimuksen mukainen toteutus varmistetaan seuraamalla käyntien määrällistä toteutumista. Sopimuksen mukaisesti Perhepalvelut ILO tekee laadukkaat, ajantasaiset ja työskentelyä hyvin kuvaavat dokumentit hyvinvointialueille. Perhepalvelut ILO:n dokumentointi on asiakkaille avointa ja mahdollisuuksien mukaan käytetään osallistavaa kirjausta. Työskentelyssä käytetään tarkoituksen mukaisia menetelmiä, jotka valitaan yhdessä asiakkaan kanssa hänelle sopivaksi. Asiakas on työskentelyprosessin keskiössä ja asiakaspalautetta kerätään jokaisen asiakastapaamisen lopuksi suullisesti. Tämä mahdollistaa sen, että saadaan valittua asiakkaalle sopivat työtavat ja välineet, kun kysytään asiakkailta palautetta säännöllisesti. Väliarviointineuvotteluissa käytetään palautteenkeruussa ORS-lomaketta, jossa kysytään asiakkaalta palautetta tavoitteista, työskentelytavoista, vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa sekä avun hyödyllisyydestä. Työskentelyprosessin lopuksi kerätään asiakkailta kirjallinen loppupalaute, jossa on asteikkokysymyksiä ja myös avoimia kysymyksiä.

Myös kuluttaja-asiakkaiden kanssa tehdään työ yhtä laadukkaasti kuin hyvinvointialueilta tulevien asiakkaiden kanssa. Erona hyvinvointialueelta tulleisiin asiakkaisiin on, että asiakasprosessin johtamisesta vastaavat asiakas itse yhdessä Perhepalvelut ILO:n työntekijän kanssa ja asiakastapaamisista ja työskentelyprosessista ei tehdä dokumentaatiota asiakastietojärjestelmään.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Perhepalvelut ILO toteuttaa asiakastyötä avopalveluna pääsääntöisesti asiakkaiden omassa kodissa tai heidän omassa toimintaympäristössään, kuten asiakkaan päiväkodissa tai koulussa. Tapaamisia voidaan toteuttaa myös Teams- etävideoneuvotteluina. Perhepalvelut ILO:lla ei ole toimitilaa, jossa tavattaisiin asiakkaita. Tapaamisia järjestetään tarpeen mukaan myös julkisissa tiloissa, kuten uimahallissa, kahviloissa, erilaisissa liikuntapaikoissa (kuntosalit, tennis- ja sulkapallohallit, keilahallit) yms. Tavattaessa asiakkaan kanssa julkisessa tilassa on otettava tarkasti huomioon asiakkaan yksityisyyden suoja ja varmistettava, ettei asiakkaan henkilökohtaisia asioita puhuta siten, että ulkopuolinen voisi päästä kiinni siitä, että kyseessä on asiakkaan ja työntekijän tapaaminen tai että asiakkaan henkilökohtaiset asiat tulisivat muiden samassa tilassa olevien tietoon.

Perhepalvelut ILO Oy:llä on käytössä asiakastyöhön liittyviä toiminnallisia välineitä, kuten erilaisia kortteja, taiteen tekoon tai urheiluun liittyviä välineitä. Työntekijät varmistavat tapaamisilla välineiden turvallisen käytön.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja sekä tietojärjestelmä

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Julia Mälkki
- Perhepalvelut ILO Oy:n tietosuojavastaavan nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Julia Mälkki, yrittäjä ja perhetyön erityisasiantuntija, puhelinnumero: 020 730 5556, sähköposti: julia.malkki@perhepalvelutilo.fi
- Perhepalvelu ILO:n tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.4.2024 ja se on päivitetty 25.10.2024.

Perhepalvelut ILO:lla on kattava tietoturvasuunnitelma, jonka käyttötarkoitus on täyttää asiakastietolain 703/2023 77 §:n 1 ja 2 momentin ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Suunnitelma kokoaa yhteen palvelunantajalta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset. Tietoturvasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa syksyn suunnittelupäivän yhteydessä. Yrityksen työntekijöitä tiedotetaan tietoturvasuunnitelmaan tehdyistä mahdollisista muutoksista/tarkennuksista suunnittelupäivän jälkeisessä työyhteisön kokouksessa. Tietoturvasuunnitelmaa seurataan yrityksen hallituksen kokouksissa ja samoissa kokouksissa suunnitelman seuranta myös dokumentoidaan.

Yrityksen tietoturvasuunnitelma käydään läpi työntekijöitä perehdytettäessä ja tietoturvasuunnitelma on luettavissa yrityksen Intranetissa (Teamsissa). Yrityksessä huolehditaan henkilöstön tietoturvaan liittyvästä ohjeistuksesta. Perhepalvelut ILO:lla on käytössään Navisec-koulutusohjelmisto, jonka tietosuojakoulutuksiin koko henkilöstö osallistuu vuosittain.

Kaikki asiakastiedot ovat salassa pidettäviä, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille. Yrityksen työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alkaessa salassapitositoumuksen, jossa todetaan salassapitovelvollisuuden jatkuvan myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Perhepalvelut ILO tuottaa sosiaalihuollon palveluja, joten tuotamme sosiaalihuollon asiakastietoa, eikä yrityksessä käsitellä terveydenhuollon potilastietoja.

Hyvinvointialueelta tulevien asiakkaiden asiakastiedot kirjataan Nappula-asiakastietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Työntekijällä on mahdollisuus nähdä vain niiden asiakkaiden tiedot, joiden kanssa hän työskentelee. Nappula-asiakastietojärjestelmän käyttäjätunnuksia hallinnoivat yrityksen esihenkilöt. Yrityksen esihenkilöt ohjeistavat työntekijöitä Nappula-asiakastietojärjestelmän käytössä sekä kirjaamisen käytänteistä. Nappula-asiakastietojärjestelmän kehittämisestä ja hallinnasta vastaa Myneva Oy, joka on vastuussa siitä, että lainsäädännön vähimmäisvaatimukset täyttyvät ja palvelun saatavuus turvataan. Nappula on laajasti käytössä oleva asiakastietojärjestelmä sosiaalialan palveluissa.

Jos työntekijä havaitsee järjestelmiä käyttäessään tietoturvauhkia tai –puutteita, saattaa hän tiedon esihenkilöiden tietoon, jotka arvioivat ja tekevät tarvittavat toimenpiteet. Hyvinvointialueilla on omat ohjeistukset liittyen tietoturvaloukkaustilanteisiin. Perhepalvelut ILO Oy noudattaa kunkin hyvinvointialueen ohjeistuksia ko. hyvinvointialueen asiakkaisiin liittyvissä tapauksissa.

Salassa pidettävää tietoa ei siirretä tavallisella sähköpostilla, vaan se tapahtuu suojatun sähköpostin välityksellä. Kaikki salassa pidettävä tieto pyritään säilyttämään sähköisessä muodossa Nappula-asiakastietojärjestelmässä. Paperilla olevien asiakasasiakirjojen säilytyspaikka on lukollisen toimitilan lukollisessa kaapissa eli niitä säilytetään kahden lukon takana.

Hyvinvointialueelta tulevien asiakkaiden osalta Perhepalvelut ILO toimii asiakkaan henkilötietojen käsittelijänä ja rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue. Asiakkuuden päättyessä Perhepalvelut ILO toimittaa asiakasprosessin aikana syntyneen asiakasasiatiedon rekisterinpitäjälle arkistoitavaksi ja poistaa asiakasta koskevat tiedot omasta asiakastietojärjestelmästä. Asiakkaan pyytäessä omia asiakasasiakirjojaan nähtäväksi, Perhepalvelut ILO:n työntekijät ohjaavat asiakasta pyytämään asiakirjojaan rekisterinpitäjältä eli hyvinvointialueelta.

3.3.4 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Perhepalvelut ILO toteuttaa asiakkaiden kotiin vietäviä palveluita. Yrityksen työntekijät toimivat yleisten hygieniakäytäntöjen mukaisesti. Mahdollisissa pandemitilanteissa yrityksessä otetaan käyttöön THL:n kulloinkin voimassa olevat ohjeistukset. Kotikäyntityössä kiinnitetään erityisesti huomiota vauvojen ja vakavassa sairastumisriskissä olevien asiakkaiden suojeluun virustartunnoilta toimimalla yleisten infektion torjuntasuositusten mukaisesti.

3.3.5 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet

Perhepalvelut ILO:n asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, jonne työskentelyä tehdään ja he ovat itse vastuussa lääkehoitoon ja lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä asioista. Perhepalvelut ILO:lla ei ole sen vuoksi lääkehoitosuunnitelmia, eikä lääkinnällisiä laitteita, eikä ole nimetty niihin liittyviä vastuuhenkilöitä.

Perhepalvelut ILO:n toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Perhepalvelut ILO:n toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Kotikäynnit	Työntekijöiden turvallisuus	Yrityksellä on kotikäyntityötä koskeva ohjeistus, joka käydään läpi työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Kotikäyntityön turvallisuusasioihin kiinnitetään huomiota jatkuvasti työskentelyn aikana.
Liikunnallisten tapaamisten toteuttaminen asiakkaiden kanssa	Työntekijälle tai asiakkaalle sattuu tapaturma	Huolehditaan suojavälineiden käytöstä ja turvallisesta toimimisesta liikuntapaikalla ohjeiden mukaisesti ja lisäksi perehdytään kyseessä olevan liikuntalajiin etukäteen ohjeita noudattaen. Huolehditaan siitä, että asiakkaan psyykkiset ja fyysiset voimavarat ovat oikein mitoitettu tapaamisilla tapahtuvaan toimintaan. Perhepalvelut ILO:lla on asiakkaita ja työntekijöitä kattava tapaturmavakuutus.
Liikkuminen autolla asiakastapaamisiin ja asiakastapaamisilla asiakkaan ollessa kyydissä	Liikenneonnettomuuteen joutuminen	Ennen kuin asiakas otetaan kyytiin, pyydetään alaikäiseltä huoltajalta tähän kirjallinen suostumus. Liikenteessä huolehditaan liikenneturvallisesta ajotavasta ja turvavyön käytöstä. Pienten lasten kohdalla huolehditaan asianmukaisesta turvaistuimen käytöstä.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Perhepalvelut ILO:ssa työskentelee neljä työntekijää, joista kaksi on Perhepalvelut ILO:n yrittäjiä, jotka toimivat samalla työntekijöiden esihenkilöinä. Toinen yrittäjästä on täysiaikainen ja toinen osa-aikainen työntekijä. Loput kaksi työntekijää ovat osa-aikaisia työntekijöitä. Molemmilla yrittäjillä Sari Mäenpäällä ja Julia Mälkillä on monipuolinen ja laaja ammatillinen osaaminen perheistä ja perhetyöstä. He ovat työhistoriansa aikana työskennelleet mm. neuvoloissa, päiväkodeissa, kouluissa, varhaisen tuen perheohjauksessa, lastensuojelun tehostetussa perhetyössä, perhekuntoutuksessa sekä parisuhdetyössä. Työkokemusta on kertynyt vuosien varrella niin kuntasektorilta, yksityiseltä puolelta kuin yhdistyksistä ja seurakunnista. Perhepalvelut ILO:n yrittäjät hyödyntävät ja yhdistävät työskentelyssään sosiaalialan työhön ratkaisukeskeistä ja musiikkiterapeuttista työtettä uudella tavalla. Lisäksi yrittäjien erityisvahvuus ovat luovuus ja toiminnalliset välineet. Myös ILO:n työntekijät on valikoitu ILO:n tiimiin näihin erityisosaamisiin peilautuen. ILO:n tiimiltä löytyy erikoisosaamista mm. musiikkiterapian ja ratkaisukeskeisen psykoterapian välineistä, lasten ja nuorten kuulemiseen sekä lastensuojelutarpeen selvittämiseen suunnatuista toiminnallisista välineistä (Heikki Waris -instituutin & Pesäpuu ry:n materiaalit), neuropsykiatrisesta valmennuksesta, sekä lapsille että vanhemmille suunnatuista tunnetaitovalmennuksista, koulunkäynnin tukemisesta, työnohjauksesta ja vertaisryhmätoiminnoissa käytetyistä luovista menetelmistä.

Työntekijöiden loma-aikoina (vuosilomat ja sairauslomat) käytetään yrityksen omia tuttuja työntekijöitä, jotka toimivat muutenkin ILO:n tiimissä työntekijöinä. Sijaisten käytöstä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa yritys tekee yhteistyötä sijaisia vuokraavan rekrytointiyrityksen kanssa. Tähän asti Perhepalvelut ILO:ssa ei ole tarvinnut käyttää vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa täydentämään sijaisresurssia.

Perhepalvelut ILO:n yrittäjät varmistavat kaikissa tilanteissa, että yrityksellä on palvelulupaukseensa nähden riittävä henkilöstö. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ILO:n asiakastiimeissä suhteessa tilausten määrään. Lisäksi työntekijöiden määrää arvioidaan kussakin asiakasprosessissa sovittuihin tavoitteisiin nähden ja asiasta keskustellaan myös asiakkaan kanssa. Tarpeen mukaan yksin tehtävään työhön otetaan mukaan työpari, kun siitä on sovittu palvelun tilaajan ja asiakkaan kanssa. Sairastapauksissa työntekijöille järjestetään sijainen /korvaava työpari ILO:n tiimistä. Lähtökohtaisesti yritetään löytää asiakkaalle tuttu työntekijä sijaiseksi. Koska yrityksen asiakasprosesseista vastaava esihenkilö on aina mukana uusien asiakkaiden aloitusneuvottelussa, esimerkiksi hän voi olla tuttu henkilö asiakkaille, joka voi hoitaa vakituisen työntekijän sijaistusta. Jos sijaista ei löydy yrityksen omasta tiimistä, voidaan käyttää yrityksen ulkopuolista vuokratyövoimaa, josta on sovittu etukäteen kyseisen yhteistyörekrytointifirman kanssa. Lähtökohtaisesti ILO:n henkilökunnan riittävyys voidaan taata sillä, että yrityksellä on mahdollisuus valita meidän

kokoiselle firmalle sopiva määrä asiakkaita. Yrityksellä ei siis ole velvollisuutta ottaa tilaajien painetilanteessakaan enempää asiakkaita, kuin he pystyvät omalla työntekijäresurssillaan hoitamaan.

3.4.1 Laillistetun sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden työskentelyoikeuden varmistaminen ja opiskelijoiden ohjaaminen, johtaminen ja työn valvonta

Yrityksessä ei ole tähän asti käytetty asiakastyössä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivia opiskelijoita, koska työ on vaativaa vuorovaikutustyötä, johon tarvitaan riittävä koulutuksellinen pätevyys ja alan työkokemus. Ainoastaan yrityksen hallinnollisissa töissä on käytetty alalle sopivaa yliopistotason päättötyötä tekevää sosiaalipolitiikan opiskelijaa. Jos yritys jatkossa käyttää opiskelijoita, kyseessä tulee olla riittävällä osaamisella ja työkokemuksella varustettu opintojen loppusuoralla oleva opiskelija, jolle nimetään ohjaamisesta vastaava vakituinen työntekijä ILO:n tiimistä. Opiskelija työskentelee asiakastyössä ainoastaan työparin kanssa asiakkaan luvalla ja opiskelija perehdytetään työtehtäviin perehdytysuunnitelman mukaisesti.

3.4.2 Työntekijöiden asianmukaisen koulutuksen, riittävän osaamisen ja ammattitaidon varmistaminen (mukaanluettuna kielitaito)

Yksikköön rekrytoidaan työntekijöitä, joilla on vähintään sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus, tai vastaava aiempi opistotason koulutus. Kokemus perheiden kanssa tehtävästä työstä on Perhepalvelut ILO:ssa välttämätön työtehtävien hoitamiseksi. Lisäksi yrityksessämme katsotaan eduksi työhön soveltuva menetelmäosaaminen tai terapiakoulutus. Rekrytoitaessa painotamme erityisesti työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta työskennellä asiakkaiden kotona vaativassa vuorovaikutustyössä yrityksen mukaisten arvojen mukaan. Lisäksi korostamme rekrytointivalinnoissamme henkilön sitoutumista sovittuun työhön pitkäkestoisesti (vähintään vuodeksi) ja sitä, että työntekijä on sitoutunut hoitamaan sovitut asiakasprosessit loppuun, vaikka työpaikka jostain syystä vaihtuisikin.

Rekrytoinnissa korostetaan hyvän ja sujuvan sekä suullisen että kirjallisen suomen kielen taidon merkitystä, koska työssä tarvitaan molempia taitoja työn laadukkaaseen hoitamiseen. Lisäksi työnhakija voi saada ILO:n rekrytoinnissa lisäpisteitä muiden kielten (mm. englanti, ruotsi, arabia, ranska) hyvästä osaamisesta.

3.4.3 Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksien ja lainmukaisten rikosrekisteriotteiden varmistaminen

Ennen uuden työntekijän palkkaamista tarkistetaan Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki-rekisteristä, että kyseiselle työntekijälle on myönnetty sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeudet sosionomi AMK -tutkinnosta. Lisäksi työntekijän on

esitettävä esihenkilölle ennen työsopimuksen allekirjoittamista lainmukainen rikosrekisteriote (laki 504/2022 liittyen lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseen).

3.4.4 Työntekijöiden perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen

Työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen heti työskentelyn alkaessa Perhepalvelut ILO:ssa. Perehdytyksessä käydään huolellisesti läpi myös yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet. Yrityksellä on käytössä perehdytys suunnitelma, jonka mukaan perehdytys tehdään ja perehdytykselle ja aiheesta käytävälle keskustelulle varataan tarpeeksi aikaa. Sama perehdytys suunnitelma toteutetaan myös yksikössä työskentelevien opiskelijoiden ja pitkään töistä poissaolleiden työntekijöiden kanssa.

Henkilökuntaa täydennyskoulutetaan säännöllisesti ja työntekijöiden koulutuksista pidetään kirjaa koulutussuunnitelmassa. Lakisääteisten koulutusten lisäksi valitaan yhdessä työntekijöiden kanssa heidän tarpeista ja työstä nousevia koulutuskohteita, jotka kirjataan vuosittaiseen koulutussuunnitelmaan. Esihenkilö tai työntekijä itse voi ehdottaa työntekijälle sopivaa täydennyskoulutusta, kun työssä nousee esiin koulutustarpeita. Koulutukset toteutetaan sekä aiheeseen perehtyneiden yrityksen ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa että työntekijöiden omaa erityisosaamista hyödyntäen esim. vertaisosaamisen jakamisen keinoin.

3.4.5 Työntekijöiden osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuraaminen ja havaittuihin epäkohtiin puuttuminen

ILO:n työntekijöiden kanssa pidetään säännöllisesti (kuukausittain) sekä asiakastiimejä ja asiakasohjaustiimejä, joissa käydään läpi asiakasprosesseihin liittyviä asioita. Tiimeissä on mahdollista tuoda esiin asiakasprosesseissa ja työskentelyssä esiin nousseita haasteita ja saada niihin tiimin ja esihenkilöiden ohjausta ja tukea. Lisäksi työntekijät voivat milloin tahansa saada esihenkilön ohjausta työhönsä puhelimitse tai Teams-videotapaamisessa. Työparityöskentelyssä tukea voi saada työparilta. Jos näissä nousisi esiin epäkohtia työntekijöiden osaamisessa tai työskentelyn asianmukaisuudessa, esihenkilöllä on velvollisuus puuttua tähän ja antaa näihin liittyen lisäperehdytystä ja ohjausta työntekijälle. ILO:n asiakkailta ja tilaajilla on mahdollisuus antaa palautetta ILO:n työntekijöiden työskentelystä koko ajan joko puhelimitse tai sähköpostitse, sillä heille on annettu aloitusneuvottelussa kyseisen työntekijän yhteystiedot. Epäkohtien tullessa esiin esihenkilö käy työntekijän kanssa palautekeskustelun kyseisestä tilanteesta ja tarvittaessa järjestetään myös yhteinen keskustelutilaisuus työntekijän, esihenkilön ja palautteen antajan kanssa, jonka tarkoitus on muuttaa työskentelyä paremmaksi / sopivammaksi asiakkaalle ja/tai tilaajalle. ILO:n työntekijät on ohjeistettu kysymään myös itse asiakkailta palautetta säännöllisesti joka tapaamisen yhteydessä, sekä kuukausikoosteiden läpikäymisen ja väliarviointineuvotteluiden yhteydessä. Jo työskentelyn aloitusneuvottelussa asiakkaita kannustetaan kaikenlaisen palautteen antamiseen työskentelyn aikana ja joka tapaamisen päätteeksi asiakkailta kysytään suullisesti, mikä oli heille tämän tapaamisen tärkein

asia. Tällä toimintatavalla nousee esiin kyseisen tapaamisen hyödyllisyys asiakkaalle ja asiakas saa mahdollisuuden palautteen antamiseen kyseisestä kerrasta. Tämä takaa sen, että työntekijä saa itselleen koko ajan palautetta omista työskentelytavoistaan ajantasaisesti. Väliarviointineuvotteluissa asiakkaat saavat antaa palautteen kirjallisesti ja suullisesti.

ILO:n työntekijöitä on perehdytetty ilmoitusvelvollisuudesta (Valvontalaki 29 §), jonka mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Lisäksi työntekijöille on kerrottu, että heidän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä Perhepalvelut ILO:n vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tai ilmoituksen tehneen henkilö on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle. Perhepalvelut ILO ei kohdista ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

3.4.6 Työntekijöiltä kerättävä palaute ja sen käsittely

Työntekijöiltä kerätään palautetta ILO:n toiminnasta (esihenkilöt, tiimit, työnohjaus), työtehtävistä ja työskentelyn olosuhteista säännöllisesti yhteisissä asiakastiimeissä ja vuosittain pidettävissä henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa. Tämän pohjalta tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet mahdollisuuksien mukaan työntekijöiden ehdotusten mukaisesti. Korjaustoimenpiteiden vaikutusta arvioidaan yhdessä asiakastiimeissä ja henkilökohtaisissa keskusteluissa työntekijän kanssa.

3.4.7 Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen ja toiminnan varmistaminen riskitilanteissa

Perhepalvelut ILO:n riskienhallinnassa on otettu huomioon muun muassa työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet, joilla voi olla vaikutusta ILO:n asiakkaiden turvallisuuteen palvelua saataessa. Perhepalvelut ILO:n esihenkilöt huolehtivat työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä monin eri tavoin. Työntekijöille on järjestetty lainmukainen työterveyshuolto. Lisäksi työntekijät perehdytetään ILO:n työtehtäviin hyvin alusta saakka ja työn alkaessa esihenkilö auttaa käytännön työn oppimisessa hyvinkin konkreettisesti työntekijää lähtemällä esimerkiksi mukaan ensimmäisiin aloitusneuvotteluihin ja kotikäynneille. Riskinhallintasuunnitelman läpikäyminen kuuluu työntekijöiden perehdytyslistaan ja riskeistä

puhutaan säännöllisesti (vähintään 1-2 kertaa vuodessa) ja työstä nousevien tarpeiden mukaan sekä esihenkilön ja työntekijän välisissä kahdenkeskisissä ohjauskeskusteluissa että kerran kuussa pidettävissä asiakastiimeissä. Kahdenkeskisissä ohjauskeskusteluissa esihenkilöt pystyvät hyvin seuraamaan ajan tasaisesti työntekijöidensä henkilökohtaisia edellytyksiä hoitaa heille sovittua työtehtävää ja ottamaan huomioon esimerkiksi sen, jos työntekijä tarvitsee yksilöllisiä työsuojelutoimenpiteitä työntekijän turvallisuuden ja terveyden varmistamiseksi. Työntekijän työympäristöstä ja työtapojen turvallisuudesta keskustellaan ja niitä arvioidaan myös asiakastyönohjauksissa tarpeen mukaan. Jos työturvallisuuteen ja työntekijän terveyteen sovitaan uusia toimintatapoja, niiden vaikutusta myös arvioidaan sovitulla aikataululla, kuten työnantajan velvollisuuksiin kuuluu.

Perhepalvelut ILO:n toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Perhepalvelut ILO:n toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän irtisanoutuminen	Asiakkaan saamaan palveluun tulee katko ennen uuden työntekijän palkkaamista.	Perhepalvelut ILO:n perehdytyksessä painotetaan asiakassuhteiden jatkuvuuden merkitystä. Yrityksen työntekijöistä pidetään hyvää huolta tarjoamalla työntekijöille hyvät työskentelyolosuhteet ja ILO:n arvojen mukainen kohtaaminen kaikilta ILO:n tiimin jäseniltä. Työntekijät pyritään sitouttamaan ILO:n tarjoamaan työhön yrityksen taloudellinen tilanne huomioiden tarjoamalla heille pidempiaikaisia työsopimuksia työntekijän toiveen mukaisella työaikaprozentilla. Työntekijöitä ja heidän työhön liittyviä toiveitaan kuunnellaan ja niihin vastataan joustavasti kuitenkin niin, että asiakkaiden palvelut toteutetaan sovitusti.
Työntekijän irtisanoutuminen	Yrityksen tuottaman palvelun laatu heikentyy, kun työntekijä irtisanoutuu ja vie tärkeää koulutuksen tuomaa osaamista mukanaan.	Tarjotaan työntekijöille hyvät työskentelyolosuhteet ja kilpailukykyinen palkka. Tarjotaan työntekijälle säännöllinen tuki työhön sekä esihenkilöiltä että ILO:n tiimiltä. Lisäksi tarjotaan työntekijöille säännöllinen työnohjaus koulutetulta osaavalta työnohjaalta.

Työntekijän osaamattomuus tai tuen tarve jollain työalueella (esim. Dokumentointi)	Kyseinen työalue vie paljon aikaa työntekijältä ja pidemmän päälle alkaa kuormittaa häntä.	Jo rekrytointivaiheessa pyritään saamaan selkeä kuva työntekijän osaamisesta kaikilla työalueilla kuvaamalla ILO:n työtehtävät mahdollisimman konkreettisesti ja avoimesti ja selvittämällä mahdollisimman tarkasti työntekijän osaaminen ja työkokemus. Työhaastatteluihin varataan riittävästi aikaa ja tarvittaessa tehdään lisäkysymyksiä työhaastattelun jälkeen, jos jotain oleellista jää selvittämättä työhaastattelussa. Jos kyseinen huoli herää työntekijän palkkaamisen jälkeen, pyritään saamaan se selville säännöllisissä ohjauskeskusteluissa riittävän aikaisessa vaiheessa ja annetaan työntekijälle riittävästi hänen tarvitsemaansa tukea kyseisen työalueen ottamiseksi haltuun.
--	--	--

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Perhepalvelut ILO:n asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaavat henkilöt, tehtävänimikkeet ja heidän yhteystiedot:

- Julia Mälkki, yrittäjä ja perhetyön erityisasiantuntija, puh. 020 730 5556, sähköposti: julia.malkki@perhepalvelutilo.fi
- Sari Mäenpää, yrittäjä ja perhetyön erityisasiantuntija puh. 020 730 5555, sähköposti: sari.maenpaa@perhepalvelutilo.fi

3.5.1 Alueen sosiaaliasiavastaavan sekä kuluttajaneuvonnan tehtävät ja yhteystiedot

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies antaa pääsääntöisesti neuvoja puhelimitse. Myös asiakkaiden omaiset ja läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta vastaa se hyvinvointialue, minkä alueella palvelua tuotetaan.

- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat **Jenni Henttonen** (vastaava) ja **Terhi Willberg**, joiden puhelinnumero on 029 151 5838 ja sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
- Neuvontaa saa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).
- Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia. Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen linkki\)\(ulkoinen linkki\)/](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinen%20linkki)(ulkoinen%20linkki)/) tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiisi.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut kuluttaja-asiakkaille:

- Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 029 553 6901 (arkisin klo 9–15)

3.5.2 Muistutusten käsittely

Perhepalvelut ILO:ssa muistutusten käsittelystä vastaavat henkilöt, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot:

- Julia Mälkki, yrittäjä ja perhetyön erityisasiantuntija, puh. 020 730 5556, sähköposti: julia.malkki@perhepalvelutilo.fi
- Sari Mäenpää, yrittäjä ja perhetyön erityisasiantuntija, puh. 020 730 5555, sähköposti: sari.maenpaa@perhepalvelutilo.fi

Muistutukset käsitellään Perhepalvelut ILO:ssa kuukauden kuluessa muistutuksen saamisesta.

3.5.3 Palveluiden esteettömyyden ja saavutettavuuden varmistaminen

Lakisääteisten sosiaalipalveluiden asiakkaat tulevat Perhepalvelut ILO:n asiakkaaksi hyvinvointialueiden vastuutyöntekijöiden kautta, jolloin palveluntuottaja ei joudu varmistamaan sitä, että kaikki asiakkaat tulevat saamaan heille kuuluvan lakisääteisen palvelun.

Palveluntuottajana Perhepalvelut ILO tekee parhaansa antaakseen palvelua kaikille heille, joille heidän resurssinsa riittävät. Palveluiden esteettömyys asiakkaille toteutuu sillä tavalla, että työskentely tehdään asiakkaiden kotona, jolloin asiakkaiden ei tarvitse liikkua mihinkään palveluiden toteuttamiseksi. Tarvittaessa Perhepalvelut ILO:n työntekijät kuljettavat asiakkaita tai auttavat heitä järjestelmään asiakkaille kuuluvan kuljetuspalvelun yhteistyössä esim. vammaispalvelun tai Kela-taksin kanssa heille oleelliseen paikkaan esim. virastoasioiden hoitamiseksi. Asiakkaiden valinnassa noudatetaan yhdenvertaisuutta ja syrjimättömyyttä. Asiakkaaksi valikoituivat he, joiden Perhepalvelut ILO:n asiakasvastaava arvioi olevan ILO:n resursseilla autettavissa.

Kuluttaja-asiakkaat valikoituvat Perhepalvelut ILO:n asiakkaaksi omatoimisesti ja kaikkia autetaan yhdenvertaisesti ja syrjimättä, joihin ILO:n työntekijöiden resurssit ja osaaminen kulloinkin riittävät. Koska kyseessä on pieni (alle kahdeksan työntekijää) yritys, emme välttämättä pysty auttamaan kaikkia, jotka apua hakevat. Tarvittaessa otamme asiakkaita jonoon ja palvelemme heitä palveluun hakeutumisjärjestyksessä.

3.5.4 Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

Perhepalvelut ILO:n toiminnassa varmistetaan koko työskentelyprosessin ajan, että asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen. Lisäksi asiakas saa ajantasaisesti tietoa omasta prosessistaan sekä suullisessa että kirjallisessa muodossa koko työskentelyn ajan. Yrityksen tärkeinä arvoina ovat *avoimuus ja dialogisuus*, jotka varmistavat sen, että asiakas pysyy osallisena ja tietoisena häneen liittyvistä asioista, päätöksistä ja asiakirjoista omassa prosessissaan. Avoimuus tarkoittaa läpinäkyvyyttä, joka viedään käytäntöön esimerkiksi sanoittamalla tapaamisilla asiakkaille selkokielellä työskentelyprosessin kulkua ja tavoitteellista työskentelyä, sekä ottamalla asiakas mahdollisuuksien mukaan häntä koskevaan dokumentaation tekemiseen. Esim. työskentelystä laadittavat kuukausikoosteet asiakkaan on mahdollista lukea säännöllisesti kerran kuussa ennen niiden tilaajalle lähettämistä. Avoimuutta toteutetaan käytännössä myös niin, että työskentelyn tavoitteet kerrotaan asiakkaalle ymmärrettävässä muodossa ja suunnitellaan asiakkaan kanssa yhdessä konkreettiset keinot tavoitteisiin pääsemiseksi. Asiakas osallistuu myös tapaamiskertojen ja toiminnan suunnitteluun ennakoidusti, joka vahvistaa asiakkaan osallisuuden toteutumista. Myös toinen Perhepalvelut ILO:n tärkeä arvo, dialogisuus, ohjaa työntekijöitä pitämään työskentelyssä huolen siitä, että asiakkaan kanssa käydään tasa-arvoista keskustelua, jotka perustuvat asiakkaan näkökulmia ymmärtävälle ja myötäelävälle kuuntelulle. Käytännön tasolla dialogisuus näkyy esimerkiksi niin, että autamme asiakasta ilmaisemaan omia ajatuksiaan työntekijälle kysymällä häneltä lisää tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi varaamme asiakkaan kuuntelemiselle riittävästi aikaa, jotta on mahdollista saavuttaa yhteinen ymmärrys asioista ja saada asiakkaan ääni kuuluviin riittävällä tarkkuudella.

Monikulttuuristen asiakkaiden kanssa työskenneltäessä Perhepalvelut ILO:ssa huolehditaan siitä, että asiakkaat saavat tulkkauspalvelua omalla äidinkielellään. Käytännössä tämä voi

tarkoittaa esimerkiksi sitä, että pyydetään palvelun tilaajataholta lupaa tulkkauspalvelun käyttämiseen säännöllisesti ILO:n työskentelyssä niin tapaamisilla kuin neuvotteluissakin tai on pyydetty vaihtamaan tulkkauskieltä toiseksi asiakkaan äidinkielen tullessa esiin kesken työskentelyn. Muun muassa edellä mainituilla tavoilla Perhepalvelut ILO:ssa halutaan varmistaa se, että asiakkaan mahdollisuus keskustella vaikeaselkoisista asioista omalla kielellään toteutuu. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun keskustellaan perheen vuorovaikutus- ja tunneasioista tai asiakkaiden terveys- ja lääkitysasioista. Perhepalvelut ILO:n työntekijät on myös ohjattu auttamaan monikulttuurisia asiakkaita vaatimaan itselleen kuuluvaa oikeutta tulkkauspalveluun. ILO:n työntekijät ovat tehneet esimerkiksi valituksia potilasasiamiehelle maahanmuuttaja-asiakkaiden puolesta tilanteissa, kun heille ei ole järjestetty asianmukaista tulkkauspalvelua terveyspalveluissa, kun on ollut kyse vakavammasta terveydellisestä huolesta. Näissä tilanteissa asiakas tai hänen huoltajansa on esimerkiksi jätetty ilman asianmukaista tietoa sairaudesta ja/tai lääkityksestä ja siihen liittyvistä sivuoireista.

3.5.5 Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja häiritsevän tapahtuman käsittely

Perhepalvelut ILO Oy:n kaikessa toiminnassa noudatetaan yrityksen arvoja ja kohdellaan asiakkaita asiallisesti ja kunnioittavasti. Arvokeskustelu on olennainen näkökulma yrityksen tiimipalaverissa ja myös työnohjauksessa keskustelua käydään yrityksen arvoista käsin.

Jos asiakas ilmaisee tullessaan epäasiallisesti kohdelluksi työntekijämme taholta, asiaa tulee selvittämään työntekijän kanssa yrityksen esihenkilö, jolloin asiakas voi ilmaista ajatuksensa paremmin ja pystytään luomaan dialogia asiakkaan ja työntekijän välillä. Yhdessä pyrimme löytämään tavan, jolla palvelua voitaisiin tehdä paremmin asiakkaan kannalta.

Epäasiallisen kohtelun tapauksissa tarvittaessa tuemme asiakasta olemaan yhteydessä palvelun järjestämisvastuussa olevaan viranomaiseen (esim. sosiaalityöntekijä) esimerkiksi työntekijävaihdostoiveeseen liittyen. Tarpeen mukaan työntekijät voivat olla asiakkaan pyynnöstä yhteydessä palvelun järjestämisvastuussa olevaan viranomaiseen tai ohjata asiakasta olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen, jos asiaa ei saa muuten selvitettyä asiakkaan työskentelyprosessia tukevalla tavalla.

Jos asiakasta on kohdannut häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne, Perhepalvelut ILO:n työntekijät antavat asiakkaalle tukea tarkoituksen mukaisella tavalla ohjaamalla tai auttamalla häntä ottamaan yhteyttä oikeaan palvelutahoon. Lasten kohdalla ilmoitamme tapahtuneesta aina lapsen huoltajalle välittömästi.

Asiakkaita informoidaan jo työskentelyn alkaessa heidän oman hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehen palveluista ja oikeusturvakeinoista, kun heidän kanssaan käydään läpi yrityksen omavalvontasuunnitelma. Lisäksi asiakasta informoidaan myös työskentelyn aikana esiin tulleista oikeusturva-asioista liittyen muihin toimijoihin, kuin Perhepalvelut ILO:n toimintaan ja tarvittaessa asiakasta autetaan ottamaan yhteyttä oikeusturva-asioista lisäinfoa antaviin palveluihin.

3.5.6 Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Asiakkaalla säilyy palveluiden aikana täysi itsemääräämisoikeus kaikkiin hänen asioihinsa. Kotikäyntityössä tämä huomioidaan käytännössä esimerkiksi niin, että jos asiakas missä vaiheessa tahansa haluaa päättää tapaamisen, on työntekijän poistuttava asiakkaan luota asiakasta kunnioittaen.

3.5.7 Säännöllisen palautteen kerääminen asiakkailta

Perhepalvelut ILO:n asiakkailta kerätään työskentelystä monenlaista palautetta työskentelyprosessin aikana. Joka käynnin jälkeen asiakkaalta pyydetään suullista palautetta kyseisestä tapaamiskerrasta. Tarvittaessa käytämme apuna erilaisia menetelmiä palautteen keräämiseen: mm. yksinkertainen hymynaama-jana, ratkaisukeskeinen asteikko ja tunnekortit. Väliarviointineuvotteluissa asiakkailta kerätään palautetta työskentelystä sekä suullisesti että kirjallisesti. Kirjallisena palautemenetelmänä käytetään terapiatyöskentelyistä tuttua ORS-lomaketta. Lisäksi asiakkaat saavat joka kuukausi luettavaksi koosteen Perhepalvelut ILO Oy:n työskentelystä, joka lähetetään myös palvelun tilaavalle taholle. Koosteeseen kirjataan asiakkaiden näkemykset ja toiveet työskentelystä. Työskentelyjakson päättyessä asiakkailta kerätään loppupalaute, joka koskee koko työskentelyjaksoa.

Asiakkaiden läheisiltä ja omaisilta ei kerätä Perhepalvelut ILO:n työskentelyistä palautetta, ellei asiakkaan läheinen tai omainen ole jotenkin mukana työskentelyssä asiakkaan omasta toiveesta.

3.5.8 Muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat ja niiden käsitteleminen asianmukaisesti

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Perhepalvelun ILO:n asiakas voi tehdä muistutuksen Perhepalvelut ILO:n omalle työntekijälleen tai Perhepalvelut ILO:n esihenkilöille Julia Mälkille tai Sari Mäenpäälle koska tahansa sähköpostitse, puhelimitse tai väliarviointineuvotteluissa. Asiakkaille on annettu esihenkilön yhteystiedot aloitusneuvottelussa tai ne löytyvät ILO:n nettisivuilta. Hyvinvointialueen asiakas voi lisäksi tehdä muistutuksen suullisesti tai kirjallisesti hyvinvointialueen työntekijälle, joka palvelun on tilannut Perhepalvelut ILO:lta.

3.5.9 Muistutusten käsittely ja huomioiminen ILO:n toiminnan kehittämisessä

Yrittäjät huomioivat mahdollisissa muistutuksissa esiin nousevat asiat yrityksen toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakaspalautetta käytetään toiminnan kehittämisessä

mahdollisuuksien mukaan. Sellaiset palautteet, jotka voidaan huomioida toiminnan muutoksissa nopeasti, otetaan käyttöön heti. Esimerkiksi, jos asiakkaalla on toive tapaamispaikan muutoksesta, ajankohdasta tai tapaamisen sisällöstä ja se on helposti toteutettavissa, toive voidaan toteuttaa ehkä jo seuraavalla tapaamiskerralla. Asiakkaan antamasta palautteesta keskustellaan yhdessä ja varmistetaan, että palaute on ymmärretty oikealla tavalla. Asiakkaan toiveen tulee kuitenkin vastata tilaajan ja asiakkaan kanssa sovittuja työskentelyn tavoitteita ennen kuin toimintaa muutetaan toisenlaiseksi. Asiakas voi olla mukana kehittämässä uudenlaista tapaa toimia esim. niin, että hän saa kommentoida asiakaspalautteen perusteella suunniteltuja kehittämistoimenpiteitä ennen kuin ne otetaan yrityksessä käyttöön.

Perhepalvelut ILO:n toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Perhepalvelut ILO:n toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaat saavat eri laatuista palvelua eri työntekijöiltä	Asiakas voi loukkaantua, jos hän kuulee toisen asiakkaan saaneen erilaista palvelua kuin hänelle on annettu ja luottamuksellinen suhde työntekijä ja asiakkaan välillä voi hetkellisesti heikentyä.	Asiakastyössä käytettävät pelisäännöt asiakkaan yhdenvertaisuuteen, asiakkaan asemaan ja osallisuuteen liittyen on oltava riittävän saman laatuiset kaikilla ILO:n asiakkailla. Tämä ehkäistään riittävällä työntekijöiden ja esihenkilöiden välisillä keskusteluilla, jossa linjataan yhdessä asiakastyön käytäntöjä.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalain §29 mukaan "Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene

korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.” Perhepalvelut ILO:ssa toimitaan lain mukaan ja tällaisista tilanteista Perhepalvelut ILO:n esihenkilöt ovat yhteydessä palvelun tilanneeseen tahoon. Perhepalvelut ILO:ssa on ohjeena työntekijöille ilmoittaa viipymättä kaikki asiakastyössä huomaamansa epäkohdat esihenkilöille.

Perhepalvelut ILO:n esihenkilöt kirjaavat ylös haitta- ja vaaratapahtumat ja ne käsitellään asianomaisten henkilöiden ja viranomaistahojen kesken. Haitta- ja vaaratapahtumien käsittelystä kirjoitetaan pöytäkirja, johon kirjataan ylös toimenpiteet, miten vastaavan kaltaisen haitta- tai vaaratapahtuman toistuminen estetään. Tämän pöytäkirjan puitteissa muokataan päivittäisen työn toimintaohjeita ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaa. Myös turvallisuus- ja riskienhallintasuunnitelmaan voidaan tehdä tarkennuksia. Tehdyistä muutoksista tiedotetaan yrityksen työntekijöitä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Perhepalvelut ILO:ssa tutkitaan kaikki toiminnassa esille tulleet ja huomattavat vaaratilanteet ja niistä tehdään tarvittavat ja asianmukaiset selvitykset. Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoittamaan kaikista vaaratilanteista heti esihenkilöille, jotka vastaavat tilanteen selvittämisestä eteenpäin. Vakavien vaaratilanteiden tutkinnassa toimitaan Sosiaali- ja terveysministeriön ”Vakavien vaaratilanteiden tutkinta – Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle” mukaisesti.

Perhepalvelut ILO:ssa on avoin ja hyväksyvä johtamiskulttuuri, jossa työntekijöitä ja heidän osaamistaan arvostetaan. Työntekijöitä kunnioittava ja avoin työskentelyilmapiiri tekee myös selvitys- ja tutkintatilanteissa toimimisen helpoksi.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Perhepalvelut ILO:ssa kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta, jonka pohjalta työskentelyä kehitetään. Kehittämistyötä tehdään koko työyhteisön kesken esihenkilöiden johdolla. Jos asiakaspalautteen aiheena on reklamaatio tai ilmoitus haitta- tai vaaratapahtumasta, käsitellään se luvussa 4.1. kuvatulla tavalla.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Työtä kehitetään jatkuvasti työssä esiin tulleiden ilmiöiden pohjalta, esim. suunnittelemalla yrityksen koulutuksia esiin tulleita tarpeita vastaaviksi, laatimalla täytettäviä lomakkeita asiakasystävällisemmiksi tai tekemällä uusia materiaaleja asiakaskäyttöön.

Havaittuja asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia tai tapahtumia koskien Perhepalvelut ILO:n esihenkilöt määrittelevät tarvittaessa yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Samassa yhteydessä määritellään uudet toimeenpideohjeet ja valvotaan näiden toimien toteuttamista. Yrityksen esihenkilöt vastaavat tarvittavista kehittämistoimenpiteistä ja niiden seurannasta.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskien hallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä esihenkilöille. Esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista ja siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Tarvittaessa esihenkilöt määrittävät välittömät korjaavat toimenpiteet ja antavat yleiset toiminnan muutoksiin liittyvät ohjeistukset, jotka käydään läpi yrityksen työntekijöiden kanssa. Yrityksen esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Asiakastyön laatua seurataan asiakkailta ja työskentelyn tilaajilta kerättävältä palautteelta. Esiin tulleisiin epäkohtiin tehdään korjaavat toimenpiteet. Yrityksen esihenkilöt arvioivat yrityksen riskejä säännöllisesti ja kehittävät toimintaa tarvittaessa.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Perhepalvelut ILO:n omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti. Säännöllisellä päivittämisellä omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitykset julkaistaan viiveettä sekä Teamsissä että yrityksen nettisivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteet korjataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yrityksen nettisivuilla. Tarvittavat ja tehdyt muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja muutoksen tekemisen yhteydessä päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen internet-sivuilla osoitteessa www.perhepalvelutilo.fi. Lisäksi päivitetty Omavalvontasuunnitelma otetaan yrityksen työkaluksi ja siitä tiedotetaan yrityksen työntekijöitä.

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 24.11.2024 ja se noudattaa 15.5.2024 voimaan tullutta Valviran määräystä (Dnro V/42106/2023) omavalvontasuunnitelman sisällöstä.