

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Yksityinen palveluntuottaja</b>	
Nimi: OmaKiertotie Oy	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2785822-6	
<b>Toimintayksikön nimi</b>	
OmaKiertotie Oy	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b>	
Sijaintikunta: Nurmijärvi Osoite: Gunnarintie 1 B 22, 01800 Klaukkala info@omakiertotie.fi	
<b>Palvelumuoto sekä asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan</b>	
Sosiaalihuollon avopalveluita lapsille, nuorille ja heidän perheilleen. OmaKiertotie Oy on erikoistunut kouluakäymättömien tai sen uhan alla olevien nuorten kanssa työskentelyyn (lähiympäristöön vietävä tuki). Työskentely sisältää niin ennaltaehkäisevän-, varhaisen puuttumisen- ja korjaavan työtteen.	
<b>Toimintayksikön katuosoite</b>	
Gunnarintie 1 B 22	
<b>Postinumero</b>	<b>Postitoimipaikka</b>
01800	Klaukkala
<b>Toimintayksikön vastaava esimies</b>	<b>Puhelin</b>
Paula Järnbäck/Susanna Salmi	0400 408 364, 0400 408 439
<b>Sähköposti</b>	
<a href="mailto:info@omakiertotie.fi">info@omakiertotie.fi</a>	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
<b>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta</b>	<b>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta</b>
	-
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
OmaKiertotie Oy:llä on yksi alihankkija: tmi Kotona Kehossa (Y-tunnus 2112544-3)	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<b>2.1 Yrityksen toiminta-ajatus</b>
--------------------------------------

OmaKiertotie Oy on kahden sosiaalityöntekijän perustama ja omistama yritys, joka tarjoaa avoimuuden sosiaalipalveluita kouluikäikäimättömille tai kouluikäikäimättömyysuhan alla oleville koululaisille ja opiskelijoille pääkaupunkiseudulla ja Uudenmaan alueella. Kahden yrityksen omistajan työpanoksen lisäksi OmaKiertotie Oy käyttää alihankkijana tmi:ä Kotona Kehossa.

OmaKiertotie perustettiin halusta vaikuttaa tehokkaammin kouluikäikäimättömyysuhan alla olevien nuorten ja heidän perheidensä elämäntilanteisiin. Olemme kehittäneet entistä verkostoituvampia ja intensiivisempiä sosiaalityön toimintatapoja puuttua kouluikäikäimättömyyteen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Tarjoamme asiakkaillemme heidän lähiympäristöönsä vietävää laadukasta, räätälöityä ja omannäköistä sosiaalipalvelua, jossa korostuvat sosiaalipedagoginen ja osallistava työote. Työ on vahvasti suhdeperustaista ja omaa myös ekososiaalisen viitekehäksen. Molemmilla yrittäjillä on ennen yrittäjyyttä pitkä työhistoria muun muassa koulun sosiaalityöntekijän tehtävistä, ja kokemusta on kertynyt eri-ikäisten ja erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa työskentelystä. OmaKiertotien perustamisen jälkeen kertynyt työkokemus kouluikäikäimättömien nuorten ja heidän vanhempiensa kanssa on merkittävä.

Asiakkaitamme ovat varhaisnuoret, nuoret ja nuoret aikuiset. OmaKiertotie ei työskentele pelkästään vakavan syrjäytymisriskin kynnyksellä olevien asiakkaiden kanssa. Haluamme työskennellä heidän kanssaan jo varhaisessa vaiheessa, silloin kun työllä on parhaimmat mahdollisuudet saavuttaa tuloksia. Siten ennaltaehkäisevä työ, varhainen puuttuminen sekä korjaava työ ovat kaikki osaamisaluettamme.

Olemme ammattilaisia yksilö-, vanhemmuus -, ryhmä- ja verkostotyössä. Toteutamme jalkautuvaa ja verkostoituvaa sosiaalityötä, joka huomioi jokaisen asiakkaan ja perheen ainutlaatuisuuden. Tavoitteena on kartoittaa ja vähentää asiakkaan koulunkäynnin tai opiskelun esteitä, motivoida häntä omalla tiellään eteenpäin omat vahvuudet löytäen sekä saada vahvistettua asiakkaan tukiverkostoa, jonka avulla hän mahdollisesti kykenee saattamaan päätökseen peruskoulunsa tai opintonsa. Meidän tapamme tehdä työtä on saada nuori, perhe ja yhteistyötahot sitoutumaan yhteisiin tavoitteisiin.

OmaKiertotien toimintaa ja työskentelyä ohjaavat ja määrittävät voimassa olevat sosiaalihuollon lait sekä muut keskeiset lait, kuten oppilas- ja opiskelijahuoltolaki. Työskentelyssämme noudatamme Lastensuojelun laatusuosituksia sekä THL:n lastensuojelun käsikirjan periaatteita ja arvoja. Näiden reunaehtojen puitteissa toteutamme joustavaa, asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen huomioon ottavaa sosiaalityötä.

## **2.2 Yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet**

Yrityksemme toiminta perustuu arvoiltaan ihmisyyden arvostamiseen, aitouteen, kohtaamiseen sekä laadukkaaseen ja yksilölliseen sosiaalityöhön. Työssä noudatamme sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita. Työntekijöinä olemme helposti lähestyttäviä ja ammattitaitoisia. Ihmisten arjessa toimiminen edellyttää meiltä kunnioitusta sekä kykyä ja halua olla mukana heidän elämässään motivoituneesti ja yhteisiin tavoitteisiin pyrkien.

Yrityksen molemmilla työntekijöillä on vahva kokemus oppilashuoltotyöstä ja sitä kautta tietotaitoa on kertynyt laajasta verkostotyöstä, monialaisesta yhteistyöstä sekä eri toimijoiden tarjoamista palveluista. Koulut, oppilaitokset, sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, lastensuojelu, nuorisopalvelut, psykiatrian palvelut, maahanmuuttajapalvelut, seurakunnat ja kolmannen sektorin toimijat ovat luontaisia yhteistyötahoja pohtiessa asiakkaiden kanssa, keneltä ja miltä taholta tukea voi elämäntilanteeseensa saada. Pitkä työhistoria koulun sosiaalityöntekijöinä on tuonut mukanaan myös vankkaa kokemusta ja tietotaitoa koulusta toimintaympäristönä, yhteisönä ja hallinnollisena rakenteena.

Työkokemuksemme myötä meillä on vahva käsitys siitä, ettei valmiiden strukturoitujen työskentelymallien käyttö ole välttämättä aina ja jokaisessa tapauksessa paras mahdollinen tapa lähestyä koulunkäynnin tai opiskelun pulmia. Koulua käymättömyyden taustalla olevat haasteet ovat yksilöllisiä ja moninaisia eikä niihin ole yhtä ainoaa ratkaisua. Jokaisen asiakkaan tilanteeseen on suhtauduttava avoimin mielin. On oltava valmiina kehittämään uusia työskentelymuotoja ja kokeilemaan eri tapoja lähestyä asiakkaan koulunkäynnin tai opiskelun haasteita. Voidaan puhua sosiaalityön tukimuotojen räätälöinnistä jokaiselle sopivaksi. Olemme realisteja, mutta positiivisia ja innokkaita sellaisia. Ja lähtökohtamme on, että jokainen lapsi ja nuori ansaitsee tasapainoisen elämän, johon koulunkäynti ja opiskelu tärkeinä osana kuuluvat.

Vaikka OmaKiertotien palveluiden ostotahona toimisi joku muu taho kuin asiakas tai asiakasperhe, on ensisijainen asiakas kuitenkin yksilö, perhe tai ryhmä, jonka kanssa OmaKiertotie työskentelee. Meillä on velvollisuus kertoa työskentelystämme ja sen tavoitteiden toteutumisesta ostotaholle siten kuin yhdessä asiakkaan, perheen tai ryhmän kanssa on sovittu.

### 3 RISKINHALLINTA

#### 3.1 Riskien tunnistaminen

Yrityksessämme kartoitetaan säännöllisesti työolosuhteita ja työssä pyritään ennakoimaan sekä huomioimaan mahdolliset työhön liittyvät riskit ja vaaratilanteet.

##### **a) Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?**

OmaKiertotie Oy:n henkilökuntana toimivat yrityksen kaksi omistajaa sekä alihankinnan kautta tmi:n Kotona Kehossa yksi työntekijä. Mikäli yrityksen tai alihankkijan toteuttamassa työssä nähdään toimintatapoja tai tilanteita, jotka sisältävät riskejä, epäkohtia tai laatupoikkeamia asiakkaiden tai työntekijöiden näkökulmasta, on työntekijöiden velvollisuus informoida toisiaan asiasta suullisesti tai kirjallisesti.

Yrityksen hallituksen kokouksissa sekä muissa säännöllisissä tapaamisissa kirjataan lain edellyttämät pöytäkirjat ja niissä tuodaan esille myös mahdolliset epäkohdat, riskit tai laatupoikkeamat.

#### 3.2 Riskien käsitteleminen

Yrityksen toimintaperiaatteena on, että kaikki riskitilanteet käsitellään mahdollisimman nopealla aikataululla, avoimesti ja tilanteisiin puututaan toimintaa samalla kehittäen.

##### **a) Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen ja dokumentointi**

Havaitut epäkohdat käsitellään asianosaisten kesken ja raportoidaan eteenpäin tarvittaville tahoille mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. OmaKiertotie Oy:n työntekijät sekä alihankkija tapaavat säännöllisesti kokouksissa, joista pidetään tarvittavia pöytäkirjoja. Mahdollisista haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista työntekijät kirjaavat myös raportin, jotka käsitellään kyseisissä kokouksissa. Jo ennen kokousta työntekijät voivat konsultoida toisiaan puhelimitse tai muutoin sovitulla tavalla. Tarvittaessa työntekijä hakeutuu terveydenhuollon piiriin tai tukea haetaan työnohjauksen keinoin. Alihankkijaa koskevat samat ohjeistukset kuin OmaKiertotie Oy:tä.

### **3.3 Korjaavat toimenpiteet ja epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagointi**

Jokaiseen epäkohtaan, laatupoikkeamaan, läheltä piti-tilanteeseen tai haittatapahtumaan reagoidaan vakavasti ja korjaavat toimenpiteet suunnitellaan huolella. OmaKiertotie Oy on pieni yritys, jossa työn laatu ja samalla työntekijöiden turvallisuus ovat etusijalla. Tämä on yrityksen toiminnan ja jatkuvuuden kannalta ensiarvoisen tärkeää. Myös alihankkijan osalta pidetään yllä samoja laatukriteereitä kuin OmaKiertotie Oy:n osalta.

Mikäli em. reagoitintarpeita ilmenee, on selvitettävä tilanteeseen johtaneet syyt. Tämän jälkeen laaditaan selkeä suunnitelma, kuinka tilanne ratkaistaan ja miten tilannetta seurataan. Tarvittaessa otetaan mukaan ulkopuolisia tukitoimia (terveydenhuolto, työnohjaus, muu konsultointi). Tärkeää on tehdä konkreettisia toimenpiteitä tilanteen ratkaisemiseksi.

### **3.4 Muutoksista tiedottaminen**

Mikäli kyse on yrityksen sisäisestä haasteesta, tiedotetaan asiasta kahden työntekijän/omistajan välillä tapaamisissa, kokouksissa, kirjallisesti tai suullisesti.

Mikäli haaste ilmenee alihankkijan osalta, on OmaKiertotie Oy velvollinen puuttumaan tilanteeseen viipymättä ja informoimaan asiasta sekä yrityksen sisäisesti että tarvittaessa yrityksen ulkopuolisia tahoja, joita asia suoranaisesti koskee.

Mikäli kyse on haasteesta, johon liittyy muu yhteistyötaho, on asian etenemisestä informoitava yhteisesti sovitulla tavalla. Tämä voi olla yhteistyöverkoston tapaaminen, puhelut tai kirjallinen raportointi, joka toimitetaan asiaan liittyville tahoille. Tärkeää on avoimuus ja läpinäkyvyys, nämä takaavat yrityksen työn laadun ja tekevät sen näkyväksi yhteistyötahoille.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

OmaKiertotie Oy:n omistajat, jotka toimivat myös yrityksen työntekijöinä: Paula Järnbäck ja Susanna Salmi.

### **4.2 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Paula Järnbäck  
puh. 0400 408 364  
paula.jarnback@omakiertotie.fi

### **4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja raportointi**

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään

- a. mikäli esiin nousee riskejä, epäkohtia, läheltä piti-tilanteita, laatupoikkeamia, joita ei ole omavalvontasuunnitelmassa mahdollisesti aikaisemmin osattu nostaa esille
- b. yrityksen työntekijärakenne muuttuu (osakkaiden tai työntekijöiden määrä lisääntyy) tai muutoin jokin omavalvontasuunnitelmassa esillä oleva asia yrityksessä muuttuu olennaisesti
- c. säännölliset päivitykset vuosittain riippumatta em. muutoksista ja lisäksi
- d. omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan ja sen seuranta toteutetaan neljän kuukauden välein, ja tästä laaditaan raportti.

#### **4.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

OmaKiertotie Oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen internetsivuilla ([www.omakiertotie.fi](http://www.omakiertotie.fi)).

### **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

#### **5.1 Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa OmaKiertotie Oy:ssä hyödynnetään asiakkaan kanssa keskusteluissa saatuja tietoja, asiakkaan lähipiirin kautta saatuja tietoja sekä asiakkaan antamien lupien sallimissa rajoissa yhteistyökumppaneiden tietoja asiakkaan tilanteesta.

Arvioinnissa hyödynnetään myös erilaisia sosiaalityön arviointiin käytettäviä lomakkeita ja työmenetelmiä, joita valikoidaan asiakkaan tilanteen ja ikätason mukaisesti.

Asiakkaan tapaamisista laaditaan yhteenvedot, joiden pohjalta palvelutarpeen arviointia voidaan toteuttaa koko asiakasprosessin ajan.

##### **a) Asiakkaan ja/tai omaisten ja läheisten osallisuus palvelutarpeen arvioinnissa**

OmaKiertotie Oy:n toiminnassa asiakas on itse aktiivinen toimija, ei työskentelyn kohde. Asiakas on koko työskentelyn ajan itse tärkeimmässä roolissa palvelutarpeen arvioinnissa: hän osaa kertoa, mikä hänen näkemyksensä on tilanteestaan, millaista tukea tai palvelua hän tarvitsee ja miten hän osaa kyseistä tukea vastaanottaa. Asiakkaan ikätaso tulee huomioida koko työskentelyn ajan. Mitä nuorempi asiakas, sitä tärkeämmässä roolissa ymmärrettävästi on työntekijän ammatillinen kyvykyys sanoittaa eri keinoin asiakkaan tarpeita ja kokemusta tilanteestaan.

Koska OmaKiertotie Oy:n asiakkaina on alaikäisiä ja nuoria aikuisia, on lähipiirin ja omaisten merkitys tärkeä ja korostunut. Ilman heitä työskentelyä ei voi toteuttaa. Lähipiiriä ja omaisia otetaan mukaan tapaamisiin tarpeen mukaan ja he ovat mukana verkostotapaamisissa asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden kanssa sovitulla tavalla. Joissain asiakasprosesseissa esimerkiksi koko perheen kanssa työskentely aktiivisesti on korostunutta, kun taas joissain prosesseissa asiakkaan kanssa yksilötapaamiset ovat merkittävämmässä asemassa. Yksilö-, vanhemmuus- ja verkostotyön painottamista arvioidaan jokaisessa asiakasprosessissa yksilöllisesti asiakkaan ja vanhempien tarpeiden mukaisesti.

Palvelutarpeen arvioinnissa omaisten ja lähipiirin käsitykset asiakkaan tilanteesta ovat tärkeitä ja siten tietoa ja näkemyksiä kerätään keskusteluissa, ja yhteyden täytyy säilyä koko työskentelyn ajan.

#### **5.2 Palvelusuunnitelma**

##### **a) Palvelusuunnitelman laatiminen ja toteutumisen seuranta**

Asiakkaan tilanteen alkukartoituksen jälkeen laaditaan kirjallinen suunnitelma (palvelusuunnitelma) yrityksen asiakastietojärjestelmään (Nappula), joka sisältää työskentelyn tavoitteet sekä sen, mikä on kunkin asiakkaan tilanteessa mukana olevan tahon tehtävä ja vastuu työskentelyssä. Tavoitteiden toteutumista ja niihin sitoutumista seurataan yhteisissä verkostotapaamisissa, joissa ovat mukana kaikki tarvittavat tahot sekä lisäksi kuukausittain tehtävissä asiakastyön raporteissa. Raportit toimitetaan työskentelyn tilaajalle sovitulla tavalla.

Tärkeää on prosessin aikana avoimuus ja säännöllinen yhteydenpito, jota on tärkeää pitää yllä myös verkostotapaamisten ulkopuolella. Yhdessä sovittu tapa pitää yhteyttä voi olla säännöllinen raportointi osapuolten kesken sähköpostitse tai puhelimitse.

Yrityksen työntekijä tapaa asiakasta säännöllisesti ja arvioi jatkuvasti, edetäänkö kohti yhteisesti sovittuja tavoitteita ja toimiiko verkosto yhteisesti sovitulla tavoilla ottaen sovitun vastuun.

Yrityksen työntekijä laatii tapaamisista asiakkaan kanssa yhteenvedon joka kerta, samoin kuin verkostotapaamisista ja muusta yhteydenpidosta. Näin varmistetaan asioiden selkeys ja voidaan tarvittaessa raportoida työskentelyn etenemisestä yhteistyökumppaneille.

#### **b) Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

OmaKiertotie Oy:ssä on kaksi työntekijää sekä yksi työntekijä alihankinnan kautta tmi:n Kotona Kehossa kautta. OmaKiertotien työntekijät sekä alihankkija ovat itse laatimassa kyseisiä suunnitelmia ja siten tuntevat palvelusuunnitelman ja toimivat sen mukaisesti. Jokaisessa asiakasprosessissa työntekijällä on työpari. Asiakkaan tapaamisista ja asiakkaan asioiden hoitoon liittyvistä yhteydenpidoista ja neuvotteluista kirjataan muistiinpanot asiakastietojärjestelmään, johon myös työparilla on käyttöoikeus. Työssä toteutetaan jatkuvaa työparin keskinäistä reflektointia koskien asiakastyön prosessia ja tavoitteiden saavuttamista.

### **5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)**

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

OmaKiertotie Oy ei tarjoa lastensuojelun sijaishuollon palveluita.

### **5.4 Asiakkaan kohtelu**

#### **a) Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

OmaKiertotie Oy ei tarjoa lastensuojelun sijaishuollon palveluita, eikä puutu sijaishuollon tavoin asiakkaan itsemääräämisoikeuteen.

Yrityksen tarjoaman avohuollon piirissä asiakkaan kanssa sovitaan selkeästi ne asiat, joista yhteydenpidossa yhteistyökumppaneiden kanssa keskustellaan ja tiedotetaan. Asiakkaan yksityisyys ja asiakassuhteen luottamuksellisuus on perusarvo yrityksessämme ikätasosta riippumatta. Omaa elämänhallintaa asiakas harjoittelee ja saavuttaa parhaiten, kun hänellä on ympärillä olevan verkoston tuki tehdä itsenäisiä valintoja ja ottaa vastuuta elämästään, ikätaso huomioon ottaen.

#### **b) Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

OmaKiertotie Oy:llä ei ole lastensuojelun sijaishuollon yksikköä. Yrityksen työntekijöillä ei siten ole oikeutta rajoitustoimenpiteisiin asiakastyössä.

### **c) Asiakkaiden asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytapa, mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan**

OmaKiertotie Oy:n molemmilla työntekijöillä/omistajilla on sosiaalityöntekijän koulutus, ja työntekoa ohjaavat sekä sosiaalityön eettiset periaatteet, Lastensuojelun laatusuosituksen, THL:n lastensuojelun käsikirjan periaatteet, että vahva sosiaalityöntekijän moraalit. Perusarvoina ovat ihmistyden kunnioittaminen ja jokaisen ihmisen arvostaminen. Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan avoimuudella, ja luottamuksellisen ilmapiirin luomisella asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaalla täytyy olla mahdollisuus ja tilaisuus tuoda esille niin työntekijälle kuin yhteistyökumppaneille, mikäli hän kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti.

Työntekijöillä on koulutuksensa ja työkokemuksensa kautta ymmärrystä ja tietotaitoa kohdata asiakkaitaan haastavissa elämäntilanteissa. Eteen voi myös tulla tilanteita, jolloin asiakkaan ja työntekijän näkemykset eivät kohtaa. Työntekijä on työssään ammattiroolissaan ja osaa suhtautua saamaansa negatiiviseenkin palautteeseen objektiivisesti ja hänellä on oltava halua kehittää omaa toimintaansa tarpeiden mukaan. Sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen kuuluu vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen ja kyky keskustella asiakkaiden kanssa rakentavasti myös silloin, kun näkemykset eroavat toisistaan.

Alihankkijan tmi Kotona Kehossa työntekijä omaa pitkän kokemuksen sosiaalihuollon tehtävistä. Hänellä on pitkä koulutus kasvatustieteiden osalta sekä lisäksi traumaterapiasuuntautunutta koulusta. OmaKiertotie Oy on alihankintasuhteen muodostuessa sitoutunut perehdyttämään alihankkijan yrityksen toimintaperiaatteisiin sekä yrityksen etiikkaan.

Mikäli epäasiallista kohtelua ilmenee ja/tai asiakas informoi epäasiallisesta kohtelusta, on tämä otettava vakavasti. Asia on kirjattava ja käsiteltävä yrityksen hallituksen kokouksessa ja merkittävä pöytäkirjaan myös toimenpiteet tilanteen ratkaisemiseksi.

### **d) Mahdollisen epäasiallisen kohtelun, häiritsevän tapahtuman tai vaaratilanteen käsitteleminen asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa ja läheistensä kanssa:**

Mikäli asiakas kokee epäasiallista kohtelua yrityksen työntekijältä, on asia käsiteltävä taitaen ja huolella. Kyseessä on työntekijän ja asiakkaan yhteisestä työskentelysuhteesta, jonka edellytyksenä on molemminpuolinen luottamus ja motivaatio yhteiseen työskentelyyn. Nämä eivät voi toteutua, mikäli asiakas kokee epäasiallista kohtelua. Tilannetta on käytävä läpi tapaamisessa, jossa ovat mukana yhteisesti sovitut tahot ja on arvioitava, kuinka luottamus saadaan rakennettua uudelleen. Tilanteesta on tiedotettava myös yhteistyökumppaneita sovitun tavan mukaisesti. Samat toimintaperiaatteet koskevat myös alihankkijaa tmi Kotona Kehossa.

On mahdollista, että tilanne kärjistyy siten, ettei pyrkimyksistä huolimatta yhteistyö voi enää jatkua. Tällöin työntekijän vastuulla on raportoitava tilanteesta yhteistyökumppaneille ja esitettävä ehdotuksensa siitä, mikä tukitoimi voisi korvata yrityksen työntekijän tähänastisen tuen.

## **5.5 Asiakkaan osallisuus**

### **a) Palautteen kerääminen asiakkailta ja heidän läheisiltään**

Asiakkailta ja heidän läheisiltään pyritään keräämään palautetta jokaisen asiakasprosessin aikana ja sen päättyessä. Lisäksi tarvittaessa kerätään palvelua ostavan tahon edellyttämät asiakaspalautteet.

Palautetta varten OmaKiertotie Oy:llä on kirjallinen palautelomake sekä vanhemmille että nuorille. Lisäksi suullista palautetta voidaan kerätä muun muassa yhteistyöverkostolta. Saadun palautteen

myötä kehitetään yrityksen sosiaalityötä edelleen. Asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan avoimuuteen ja siihen, että sekä positiivisista että negatiivisista tilanteista voidaan antaa palautetta, ja keskustella. Jokaisesta asiakastapaamisesta tms. kirjataan muistiinpano yhteenvedon muodossa sekä lisäksi laaditaan kuukausittain asiakastyön raportti, jolloin materiaalia yrityksen toiminnan ja laadun sekä omavalvonnan kehittämiseen kertyy myös tätä kautta.

#### **b) Palautteen käsittely ja käyttö yrityksen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautetta kertyy sekä suullisessa että kirjallisessa muodossa. Yrityksen työntekijät kokoontuvat säännöllisesti vetämään yhteen saatua palautetta ja arvioivat, miten omaa toimintaa voisi palautteen myötä kehittää. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi uuden työmuodon kehittämistä tietyn kunnan alueella tai tietylle koululle, työmenetelmien kehittämistä yksilö- tai ryhmätyöskentelyssä, uusien yhteistyöverkostojen muodostamista tai henkilöstön lisäkoulutuksen tarpeen tunnistamista.

### **5.6 Asiakkaan oikeusturva**

#### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Paula Järnbäck/ Susanna Salmi

#### **b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot**

Helsinki: [sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi), puh 09 310 43355 (neuvonta)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: [sosiaaliamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliamies@sosiaalitaito.fi), puh. 040 027 7087

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: [sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi), puh. 09 419

10230

#### **c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot**

Kuluttajaneuvonta, puh 09 5110 1200

#### **d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Neljä viikkoa.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **6.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

**a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

OmaKiertotie Oy ei tarjoa lastensuojelun sijaishuoltoa.



Mikäli asiakastapaamisten yhteydessä ilmenee kiireellisen sairaanhoidon tarve tai äkillinen kuolemantapaus, tulee työntekijän olla yhteydessä yleisten ohjeiden mukaisesti hätäkeskukseen ja toimia annettujen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi hänen tulee informoida tapahtuneesta yhteisesti sovittuja tahoja, kuten lähiomaisia, yrityksen toista työntekijää sekä muuta asiakkaan asiassa mukana olevaa yhteistyötahoa.

Ohjeita on noudettava yrityksessä sovitulla tavalla. Mikäli näin ei tapahdu, on asia käsiteltävä yhteisessä tapaamisessa ja sovittava seuraamuksista.

**b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

OmaKiertotie Oy ei tarjoa lastensuojelun sijaishuoltoa.

**c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

OmaKiertotie Oy ei tarjoa lastensuojelun sijaishuoltoa.

**d) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

OmaKiertotie Oy ei tarjoa lastensuojelun sijaishuoltoa.

## 6.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

**a) Yhteistyön ja tiedonkulun toteuttaminen muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa asiakkaan asioissa**

Yhteistyö ja tiedonkulku yhteistyöverkoston kanssa toteutetaan tavalla, joka on yhdessä sovittu ja hyväksytty verkoston kanssa. Tietoa voidaan siirtää säännöllisen raportoinnin kautta yrityksen työntekijältä yhteistyöverkostolle, yhteisissä tapaamisissa, puheluissa sekä sähköpostitse. Yhteistyön ja tiedonkulun täytyy olla avointa ja luottamuksellista. Asiakkaan täytyy olla tietoinen tiedonkulusta ja tehdystä yhteistyöstä. Asiakkaan ja/tai hänen huoltajansa tulee antaa kirjallinen lupa tiedonsiirtoon ja yhteistyöhön. OmaKiertotiellä on käytössään suojattu sähköposti Secmailin palveluiden muodossa.

**b) Alihankintana tuotetut palvelut**

Tmi Kotona Kehossa tuottaa OmaKiertotie Oy:lle kouluikäikämmille nuorille suunnattua työtä (lähiympäristöön vietävä tuki) yrityksen määrittelemillä kriteereillä ja sisällöillä tehden siten samaa työtä kuin yrityksen omat työntekijät.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**7.1 Miten yritys kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?**

OmaKiertotie Oy ei tarjoa laitoshoidoa missään muodossaan eikä tapaa asiakkaita omissa toimitiloissaan, joten yrityksen omat palo- ja pelastusturvallisuussuunnitelmat eivät ole tarpeen. Yrityksellä on voimassa olevat vakuutukset sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvaamiseksi.

Yrityksen työskennellessä asiakkaiden kanssa esimerkiksi tapaamisissa kahviloissa, nuorisotiloilla, kouluilla, on heidän noudettava näiden kyseisten toimintayksiköiden ohjeita turvallisuuden osalta.

OmaKiertotie Oy:ssä kotikäynnit ovat tärkeä työmuoto. Asiakkaiden kanssa toteutettavassa toiminnallisessa työskentelyssä huomioidaan aina turvallisuustekijät ja kartoitetaan riskit ennalta. Esimerkiksi kotikäyntien suhteen käytetään harkintaa ja tarvittaessa ne tehdään työparina tai tapaaminen toteutetaan kodin ulkopuolella.

## **7.2 Henkilöstö**

### **7.2.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

#### **a) Yrityksen henkilöstön määrä ja rakenne**

Kaksi sosiaalityöntekijää, jotka toimivat myös yrityksen omistajina.

#### **b) Yrityksen sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisia ei käytetä, ellei kyseessä ole pitkäaikainen tarve. OmaKiertotien asiakassuhteet perustuvat luottamukselliseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Tilapäisten yrityksen ulkopuolisten, asiakkaalle entuudestaan tuntemattomien työntekijöiden käyttö, ei ole asiakkaan kannalta tuloksellista toimintaa. Akuuteissa tilanteissa yrityksen toinen työntekijä voi osallistua sairastapauksessa sijaisena esimerkiksi verkostotapaamiseen, koska hänellä on mahdollisuus perehtyä asiakkaan tilanteeseen riittävällä tavalla. Tarvittaessa voidaan pyrkiä hyödyntämään myös alihankkijan tmi Kotona Kehossa palveluita.

#### **c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Yritys pitää asiakkaiden määrän tavoitteiden mukaisena. Jokaisen asiakkaan prosessiin varataan riittävästi aikaa ja kartoitetaan jatkuvasti oman tietotason riittävyys. Tämä tarkoittaa sitä, että yrityksessä ei ruuhkauteta asiakasmääriä, ja tarvittaessa henkilökunta lisäkoulutautuu tai hankkii yritykseen lisäresurssia.

### **7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **a) yrityksen henkilökunnan rekrytoinnin periaatteet**

Henkilökunnan rekrytointi tapahtuu työvoimatoimiston kautta, muiden ilmoitusten sekä yhteistyöverkoston kautta. Henkilökuntaa rekrytoidaan tarvittaessa myös osa-aikaiseksi työntekijäksi.

#### **b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Rekrytoitavalta edellytetään soveltuvaa koulutusta sosiaaalialalta tai kasvatusalalta sekä työkokemusta perheiden, lasten ja nuorten kanssa työskentelystä. Lisäksi edellytetään rikosrekisteriotetta lasten kanssa työskentelyä varten. Yrityksemme tuottamat palvelut

edellyttävät työskentelytapoihimme soveltuvaa persoonallisuutta, kykyä itsenäiseen työskentelyyn ja vastuunottoon. Koulumaailman ja verkostotyön tuntemus lasketaan hyväksi.

### 7.3 Toimitilat

#### a) Yrityksen tilojen käytön periaatteet

OmaKiertotie Oy:llä ei ole asiakkaiden käytössä olevia tiloja.

#### b) Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

OmaKiertotie ei järjestä laitoshuoltoa eikä yrityksellä ole tiloja asiakkaiden käyttöön.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

### 8.1 Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Yrityksen työntekijät ovat perehtyneet tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvään lainsäädäntöön, ja noudattavat niitä. Rekisteriseloste on laadittu ja asiakasrekisteri on suojattu asiaankuuluvalla tavalla. Asiakastietojärjestelmä on käytössä (Nappula) sekä lisäksi yrityksellä on käytössään suojattu sähköpostipalvelu Secmailin kautta.

### 8.2 Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Yrityksen tietoturvavastaava (Susanna Salmi) perehdyttää uuden työntekijän/harjoittelijan henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan. Tarvittaessa järjestetään yrityksen ulkopuolista täydennyskoulutusta.

### 8.3 Missä yksikkönne rekisteriseloste on julkisesti nähtävissä? Miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriseloste on nähtävillä yrityksen kotisivuilla ja jokaista asiakasta informoidaan asiakasprosessin alussa rekisteriselosteessa kerrotuista asioista sekä suullisesti että kirjallisesti.

### 8.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Susanna Salmi  
puh: 0400 408 439  
susanna.salmi@omakiertotie.fi

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Paikka ja päiväys**

Nurmijärvi 28.8.2024

**Allekirjoitus**

Paula Järnbäck