

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA:

### 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

**Palveluntuottaja:** Yksityinen palveluntuottaja Freetax Company Oy / Okeiko

**Kunnan nimi:** Helsinki

**Palveluntuottajan Y-tunnus:** 0905146-1

#### **Toimintayksikön nimi:**

*Okeiko*, Freetax Company Oy:n aputoiminimenä

#### **Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen:**

Lainkaarentie 2 C 00690 Helsinki,

**Puhelin:** +35840 5662 767

**Sähköposti:** [info@okeiko.fi](mailto:info@okeiko.fi)

**Toimintayksikön vastaava esimies:** Veli-Pekka Kilpala, p.+35840 5662 767, [info@okeiko.fi](mailto:info@okeiko.fi)

#### **Toteutamme toimintaamme seuraavilla alueilla:**

- Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue
- Pirkanmaan Hyvinvointialue
- Helsingin alue

### 2. Palvelumme valtakunnallisesti

Palvelumuoto / asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan / asiakaspaikkamäärä

- Tuettu asuminen ja itsenäistymisen tuki / päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, asunnottomat, lastensuojelun avo- ja jälkihuollon asiakkaat / 80
  - Ammatillinen tukihenkilötyö / lapset ja nuoret / 70
  - Perhetyö & tehostettu perhetyö / tuen tarpeessa olevat lapsiperheet / 140
  - Tukitapaamiset / tuen tarpeessa olevat lapsiperheet / 5
  - Tukiperheet / tuen tarpeessa olevat lapsiperheet / 5
- YHTEENSÄ: 290 asiakaspaikkaa

**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot:** Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda on 27.2.2024. Ko päivämäärällä on myönnetty *Freetax Company Oy:lle* lupa toimia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajana. Rekisteröity palveluala: sosiaalipalvelut, yksityisten palvelujen antajien rekisteri

#### **Omaavonnan suunnittelu ja seuranta:**

Veli-Pekka Kilpala, p.0405662767, [info@okeiko.fi](mailto:info@okeiko.fi)

- **Omaavonntasuunnitelman seuranta:** Omaavonntasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

- **Omaavontasuunnitelman julkisuus:** Omaavontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen toimitiloissa ja [www.okeiko.fi](http://www.okeiko.fi)

### **3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET:**

Toimintaamme ohjaavat ensisijaisesti sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolaki. Toimintamme ajatus on ohjata perhesosiaalityön ja lastensuojelun asiakasperheitä arjessaan silloin, kun vanhemmat tarvitsevat tukea, apua ja ohjausta tai kun omat voimavarat arjen hallintaan ovat heikentyneet. Tarjoamamme palvelut ovat tarkoitettu perheille, joissa on erityisen tuen tarvetta sekä kasvatuksen ja mielenterveyden haasteita. Lisäksi palvelumme kattaa maahanmuuttajien ja rikostaustaisten henkilöiden neuvonnan, tuen ja avun. Palvelumuotojamme ovat perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, nuorten itsenäistymiseen liittyvä tuki, tuetut ja valvotut tapaamiset, tuettu asuminen sekä tukiperhetoiminta.

Palveluitamme räätälöidään yhdessä asiakkaan ja tilaajan kanssa. Asiakkaalle tarjottavan tuen määrä vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaisesti. Toimintamme tukee ajatusta, jossa asiakastilannetta tarkastellaan kokonaisuutena, johon vaikuttamalla eri tasoin voidaan saada muutosta aikaan. Palvelussamme asiakkaan osallisuutta omaan elämään, yhteisöön, ja yhteiskuntaan lisätään palvelun aloituksesta alkaen. Asiakas on keskeisessä roolissa määrittämässä omia tuen tarpeita, tavoitteita ja ratkaisumalleja työntekijöidemme tuella. Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen panostetaan kaikissa palveluidemme vaiheissa, mutta erityisesti palvelun alussa. Ohjaustyömme pohjautuu suurelta osin palveluohjaukselliseen työotteeseen, jossa asiakkaan rooli oman palvelunsa suunnittelussa ja tavoitteiden määrittelyssä on keskeinen.

Teemme tiiviisti yhteistyötä asiakkaan verkoston, kuten perheen, koulun, päivähoiton, oppilashuoltohenkilöstön ja hoitokontaktien kanssa.

Pyrimme toiminnassamme tukemaan lapsia ja perheitä heidän vahvuuksiensa ja voimavarojensa kautta. Uskomme, että luottamuksellisen yhteyden luominen sekä voimavarakeskeinen ja positiivinen lähestymistapa rakentavat hyvää perustaa lasten ja nuorten sosiaalisuuteen ja vuorovaikutukseen, joiden kautta mahdollistuu kiinnittyminen yhteiskuntaan.

Työskentelymme viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jossa painottuvat arvostava kohtaaminen, voimavarat, osallisuus, toivo ja merkityksellisyys.

#### **Toimintaamme ohjaavat arvot:**

- show your soul
- share your energy
- grow as a person beyond yesterday

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Palautteen antamisen prosessit ovat selkeät ja avoimet asiakkaille.

- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Ohjeet:

- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Perehdytyskansio
- Potilas- ja asiakasrekisterinpito ja rekisterinpidon keskeiset periaatteet
- Toimintaohjeet hätätilanteissa
- Riskienhallinnan kansio
- Työsuojelun toimintaohjelma

### Riskienhallinta

Esihenkilön vastaa siitä, että yrityksessä on myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, että toimintatapoja kehitetään jatkuvasti. Yrityksen rekrytoidessa uutta henkilökuntaa keskeisenä osana perehdytystä on käydä omavalvonnan prosessi ja siihen liittyvät toimenpiteet läpi. Mikäli palvelun prosessissa havaitaan puutteita, niin puututaan välittömästi ja tehdään tarvittavat muutokset. Omavalvonnan suunnitelmaa tarkastellaan säännöllisin väliajoin ja sitä päivitetään tarvittavilta osin.

### Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

## Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Kaikista epäkohtiin liittyvistä riskeistä ohjeistetaan kertomaan vastuuhenkilölle viivytyksettä ja näistä tapauksista tulee tehdä myös uhka- ja vaaraselvityslomake kirjallisena. Vastuuhenkilö on Veli-Pekka Kilpala ([info@okeiko.fi](mailto:info@okeiko.fi)).

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. Asiakkaat voivat kertoa mahdollisista epäkohdista kirjallisesti ja ne tallennetaan yrityksen järjestelmään. Tämän jälkeen ne käsitellään viipymättä yrityksen prosessin mukaisesti ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Mahdolliset haittatapahtumat kirjataan järjestelmään. Asia käsitellään välittömästi asianosaisten kanssa ja raportoidaan sovitun käytännön mukaisesti. Kaikista epäkohtiin liittyvistä riskeistä ohjeistetaan kertomaan vastuuhenkilölle viivytyksettä ja näistä tapauksista tulee tehdä myös uhka- ja vaaraselvityslomake kirjallisena. Vastuuhenkilö on Veli-Pekka Kilpala ([info@okeiko.fi](mailto:info@okeiko.fi)).

## Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet kirjataan järjestelmään ja asiaa seurataan säännöllisesti. Mahdolliset uudet toimintatavat kirjataan järjestelmään ja asia käydään erikseen läpi yrityksen omassa sisäisessä palaverissa. Mikäli ilmoitettua epäkohtaa, laatupoikkeamaa tai riskiä ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Palveluntuottaja on tiedottanut henkilöstöään ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

## Muutoksista tiedottaminen

Henkilökunnalle tiedotetaan ensisijaista sähköistä viestintäkanavaa käyttäen (Nappula) tai kiireellisissä tapauksissa puhelimitse soittamalla. Yhteistyötahoille tiedotetaan tarpeen mukaan puhelimitse tai sähköpostilla.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### Palvelusuunnitelma

Palveluntarpeen arvioi tilauksen tehnyt kaupunki/hyvinvointialue ja tilaa palvelun Okeikolta. Palveluntarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelua koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa. Palvelussa mukana oleva henkilöstö on mukana suunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä.

### Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Noudatamme toiminnoissamme turvallisen tilan – periaatteita.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Okeikon tarjoaman palvelun keskiössä on lapsi / nuori ja hänen perheensä. Henkilökunta koulutetaan kohtaamaan asiakas yrityksen arvoja noudattaen. Työskentely on luottamuksellista ja työntekijöitä sitoo salassapitovelvollisuus. Mikäli havaitaan epäasiallista käytöstä tai muuten sellaista, joka ei vastaa yrityksen toimintatapoja ja palvelulupausta, pitää asiasta raportoida välittömästi esihenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakasta ja hänen omaisiaan tai muita keskeisiä tahoja kuullaan ja pyritään selvittämään, mitä on tapahtunut. Tarvittaessa tehdään muutoksia palveluun tai yrityksen prosesseihin.

### **Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Tavoitteena on säännöllisesti osallistaa asiakkaita palvelun kehittämiseen. Asiakas voi myös antaa koska tahansa palvelun aikana palautetta. Palautteen voi antaa kirjallisesti tai suullisesti. Palaute tallennetaan järjestelmään. Palautteet käydään yrityksessä

säännöllisesti läpi ja tarvittaessa tehdään muutoksia palveluprosessiin. Keräämme asiakkailtamme palautetta asiakaspalautekyselyllä.

#### Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yleisesti kaupungin tai hyvinvointialueen kirjaamoon. Alla esimerkki Helsingin kaupungin muistutuksen toimittamisesta.

Kirjallinen muistutus postitetaan osoitteella: Helsingin kaupunki, Kirjaamo, Sosiaali- ja terveystoimi, PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI.

Muistutuksen voi viedä maanantaista perjantaihin klo 8.15 - 16.00 välillä henkilökohtaisesti Helsingin kaupungin kirjaamoon, Pohjoisesplanadi 11-13, Helsinki 17.

Muistutuksen voi lähettää osoitteesta <https://securemail.hel.fi/> suojatussa sähköpostissa osoitteeseen [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi). Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä avustaa sosiaali- ja tai potilasasiamies.

#### SOSIAALIASIAMIES

Sosiaaliasiamies voi toimia kahden tai useamman kunnan alueella. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (asiakaslaki). Asiakaslain mukaan sosiaaliasiamies:

- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa,
- avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on

neuvoa antava, asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Sosiaaliamieheltä voit kysyä neuvoja sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut, mutta eivät Kelan, työvoimatoimen, velkaneuvonnan, edunvalvonnan tai terveydenhuollon palvelut.

Terveydenhuollon palveluissa vastaavia tehtäviä hoitaa potilasasiamies. Sama henkilö voi hoitaa sekä potilas- että sosiaaliamiehen tehtäviä.

Sosiaaliamiehet neuvovat asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia etukäteen sosiaaliamiehen kanssa. Sosiaaliamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Oman alueesi sosiaaliamiehen yhteystiedot saat kaupungin tai hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Muistutukset, kantelu- ja muut päätökset käsitellään välittömästi ja tarvittaessa muutetaan omaa toimintaa ja henkilökunnan ohjeistuksia, jotta epäkohdat eivät pääse toistumaan. Prosessi on tärkeää tehdä yhteistyössä henkilökunnan kanssa, pitäen yhteyttä palvelun tilaajaan, valvoviin viranomaisiin, asianomaisiin asiakkaisiin ja huolehtia riittävästä tiedottamisesta. Prosessin kaikki vaiheet kirjataan ylös.

Muistutuksien käsittelemisen tavoiteaika organisaatiossa on 1 viikko.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

Työskentelyllä tuetaan asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Tapaamiset ovat yleensä toiminnallisia ja useimpien asiakkaiden kanssa harrastetaan liikuntaa ja keskustellaan terveellisistä ja hyvinvointia edistävästä elämäntavoista. Asiakas otetaan mukaan suunnittelemaan tapaamisten sisältöä ja aktiviteetteja heti työskentelyn alussa palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä. Työskentelysuhteesta tulee usein läheinen ja luottamuksellinen, jolloin asiakas voi halutessaan keskustella mieltään kuormittavista asioista ohjaajansa kanssa. Sosiaalista toimintakykyä harjoitellaan tarvittaessa ryhmätoiminnan avulla.

Jälkihuollon palveluissa tuetaan lisäksi asiakkaan elämänhallinnan ja itsenäisen asumisen taitojen karttumista. Työskentely suunnitellaan vastaamaan asiakkaan tarpeita ja nuorta muun muassa tuetaan virastoasioinneissa, opiskelu- ja työelämään liittyvissä asioissa, harjoitellaan itsenäiseen asumiseen liittyviä taitoja ja autetaan nuorta oman taloutensa suunnittelussa. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujia ohjataan sopiviin palveluihin.

Tukihenkilötapaamiset ovat toiminnallisia ja niillä harrastetaan halukkaiden kanssa monipuolisesti erilaista liikuntaa ja luontoaktiviteetteja. Tukihenkilöt voivat tehdä asiakkaiden kanssa lajikokeiluja ja auttaa uuden harrastuksen löytämisessä sekä tukea olemassa olevan harrastuksen jatkumista. Teemme yhteistyötä liikuntaseurojen ja harrastetilojen kanssa voidaksemme tarjota asiakkaillemme monipuolisia harrastusmahdollisuuksia.

Työntekijä seuraa tavoitteiden toteutumista tapaamisilla ja dokumentoi havaintonsa raportointijärjestelmään. Koosteissa arvioidaan asiakkaan kuntoutumista tai vointia sekä työskentelyn sopivuutta asiakkaalle, kuunnellen asiakkaan mahdollisia huoltajia. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien toimintakykyä voidaan arvioida myös erilaisin mittarein, jotka perustuvat säännöllisesti täytettäviin kyselyihin.

Tapaamiset ovat pääasiassa lyhyitä, jolloin niihin ei yleensä sisälly ruokailua. Liikuntaa harrastettaessa työntekijä seuraa, että lapsi tai nuori on saanut ennen aktiviteettia välipalaa ja että asiakkaalla on mahdollisuus juoda. Tuetun asumisen palveluissa seurataan asiakkaiden vointia ja tarvittaessa laitetaan yhdessä ruokaa ja keskustellaan ravinnon merkityksestä.

Työskentely on pääasiassa yksilötyötä. Työntekijät opastavat tarvittaessa asiakkaita hygienian huomioon ottamisessa.

### Monialainen yhteistyö

Asiakasperheen, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän/-ohjaajan kanssa sovitaan missä määrin ja millä elämän alueilla työntekijä on asiakkaan tukena. Tarvittaessa työntekijä osallistuu esimerkiksi psykiatrian tai koulun palavereihin ja voi luvan kanssa pitää yhteyttä psykiatrian tai koulun henkilökuntaan. Tuetun asumisen palveluissa sovitaan asiakaskohtaisesti missä määrin muihin ammattilaisiin ollaan yhteydessä.

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Okeiko on pyydetty mukana monialaisissa yhteistyössä ja raportoi omasta työstään sovitusti.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Okeiko on vuonna 2024 perustettu sosiaalialan avopalveluita tuottava yritys. Tällä hetkellä yrityksessä on yksi työntekijä sosionomi (YAMK). Uusia asiakkuuksia otetaan vastaan, kun on varmistettu henkilöstön riittävyys ja asiakasvirrat määrittävät yrityksen tulevan henkilöstön kokonaismäärän. Työt suunnitellaan siten, että lähiesihenkilöllä jää riittävästi aikaa esihenkilötyöhön. Tuntityöntekijät saavat päättää oman työaikansa tuntiresurssin puitteissa, sopien tapaamisten ajankohdan asiakasperheen kanssa. Ulkopuolisia sijaisia emme käytä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.

Työntekijöiltä edellytetään sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan tutkintoa (mieluiten korkeakoulututkinto). Hakijoilta odotamme hyviä elämänhallinnan taitoja, nuhteetonta taustaa ja asiakasta arvostavaa sekä ammattimaista työotetta. Uudet työntekijät näyttävät ajantasaisen rikosrekisteriotteen.



Hakijat pyydetään henkilökohtaiseen haastatteluun. Yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet käydään hakijan kanssa läpi. Henkilökunnan tulee sitoutua yrityksen arvoihin ja palvelulupauksiin. Tuntityöntekijöitä palkataan yrityksen palvelukseen tuntityöntekijä poolin muodossa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

## **8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Tietosuoja-asiat käydään läpi perehdytyksessä. Vastuhenkilö seuraa asiakkaiden tietoturvan lainmukaista toteutumista yksikön kaikessa toiminnassa ja vastaa siitä, että tietojen käsittelyä varten on olemassa luotettava järjestelmä ja että asiakkailta on lupa tietojen käsittelyyn. Kirjaamisessa käytetään Nappula-järjestelmää.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun yritys alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä järjestetään järjestelmän koulutus. Yrityksen prosessin mukaisesti tiedot tulee kirjata viipymättä ja asianmukaisesti. Esihenkilö tarkistaa säännöllisesti kirjauksia.

Tietosuojaseloste on nähtävillä yksikön kotisivuilla osoitteessa [www.okeiko.fi](http://www.okeiko.fi). Henkilötietojen käsittelyyn pyydetään kirjallinen lupa huoltajalta työskentelyn alkaessa ja asiakasperheille kerrotaan suullisesti ja kirjallisesti henkilötietojen käsittelyn periaatteista.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn on nimetty vastuullinen henkilö. Tietosuojavastaava: Veli-Pekka Kilpala, p.0405662767, [info@okeiko.fi](mailto:info@okeiko.fi)  
Yhtiölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Okeiko kehittää omaa toimintaansa systemaattisesti ja tietoon perustuen. Yritys on sosiaalihuollon avopalveluiden tarjoajana uusi ja kehitämme toimintaamme tarveperusteisesti. Yritys kasvaa asiakasmäärien kysynnän mukaisesti ja toimintaa kehitetään jatkuvasti osana arkea. Kehittämissuunnitelmia päivitetään säännöllisesti kehittämispäivien yhteydessä. Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan yhteistyökumppaneilta, asiakkailta

ja muilta sidosryhmiltä. Oma- ja ulkovalvonnan toimeenpanon prosessissa käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Helsinki 3.1.2025

Allekirjoitus

Veli-Pekka Kilpala

Toimitusjohtaja

Okeiko / Freetax Company Oy