

# OMAVALVONTASUUNNITELMA ELÄMÄNONNI OY

Päivitetty 8.1.2024

**ElämänOnni Oy**  
Aleksis Kiven tie 14 B LH 4  
04200 Kerava



toimisto 045 234 8880  
[toimisto@elamanonni.fi](mailto:toimisto@elamanonni.fi)  
[www.elamanonni.fi](http://www.elamanonni.fi)  
Y-tunnus 3010860-2

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLLYSLUETTELO

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
1.1	Palveluntuottaja.....	3
1.2	Ilmoituksenvarainen toiminta (sosiaalihuollon avopalvelut).....	3
1.3	Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat .....	5
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	6
2.1	Toiminta-ajatus.....	6
2.2	Tarjottavat palvelut.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	PERHETYÖ / TEHOSTETTU PERHETYÖ / AVO PERHEKUNTOUTUS.....	6
2.2.2	AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTOIMINTA / JÄLKIHUOLTOTYÖ.....	7
2.2.3	VALVOTUT- JA TUETUT TAPAAMISET / VALVOTTU VAIHTO.....	7
2.2.4	LÄHEISNEUVONPITO .....	8
2.2.5	NUOTTIVALMENNUS .....	8
2.2.6	MUUT PALVELUT .....	8
2.3	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	9
3	RISKINHALLINTA .....	10
4	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	11
4.1	Palvelusuunnitelma .....	11
4.2	Palvelun arviointi .....	11
4.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	11
4.4	Asiakkaan osallisuus .....	11
4.5	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	12
4.6	Asiakkaan oikeusturva.....	12
4.7	Palautteen kerääminen.....	12
5	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	13
5.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	13
5.2	Ravitsemus .....	13
5.3	Hygieniäkäytännöt.....	13
5.4	Alihankintana tuotetut palvelut.....	13
6	ASIAKASTURVALLISUUS .....	14
6.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	14

6.2	Henkilöstö .....	14
6.2.1	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	14
6.2.2	Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys sekä täydennyskoulutuksen järjestäminen .....	15
6.2.3	Terveyden- ja sairaanhoito.....	15
6.3	Toimitilat.....	15
6.4	Teknologiset ratkaisut .....	16
7	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	17
7.1	Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomais määräysten noudattaminen.....	17
7.2	Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt sekä seuranta .....	17
8	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	17
9	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	18

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottaja

Palveluntuottaja	ElämänOnni Oy Y-tunnus: 3010860-2
Osoite	Aleksis Kiven tie 14 B LH 4 04200 Kerava
Puhelin	045 234 8880
Sähköposti	toimisto@elamanonni.fi
Palvelumuoto	Sosiaalihuollon avopalvelut (88) / Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avo- palvelut (8899)
Toimintayksikön vastaava esihenkilö	Piia Tilsala <a href="mailto:piia.tilsala@elamanonni.fi">piia.tilsala@elamanonni.fi</a> 045 236 4242

## 1.2 Ilmoituksenvarainen toiminta (sosiaalihuollon avopalvelut)

Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista toimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista ilmoitus kunnan / kuntayhtymän sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa / kuntayhtymässä, joissa palveluja annetaan. Ilmoitus Keravan kaupungin sosiaalihuoltoon, jossa toimintamme sijaitsee, on tehty 8.8.2019, ennen varsinaisen toiminnan aloittamista. Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta on saapunut 15.8.2019.

Ilmoituksen varaista toimintaa koskevat tiedot talletetaan yksityisten palvelujen antajien rekisteriin, jonka vastuullisena rekisterinpitäjänä toimii Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira). Jokainen kunta / kuntayhtymä, jonka alueella palveluntuottaja toimii (/josta on asiakkaita) tekee oman lausuntonsa ja lähettää sen ilmoituksen mukana aluehallintovirastoon.

Aluehallintovirasto on päättänyt tallentaa palvelujen tuottaja ElämänOnni Oy:n ilmoittamat sosiaalipalvelut yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (Valveri) 15.8.2019 lukien. ElämänOnni on ilmoittanut Etelä-Suomen Aluehallintovirastoon 28.8.2019 Keravan kaupun-

gilta, 28.10.2019 Sipoon kunnalta, 4.11.2019 Askolan kunnalta, 4.11.2019 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymältä, 11.12.2019 Porvoon kaupungilta saapuneilta ilmoituksella yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta Keravan kaupungin, Sipoon kunnan, Askolan kunnan, Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän (Hyvinkää, Järvenpää, Tuusula, Nurmijärvi, Mäntsälä ja Pornainen), Helsingin kaupungin, Vantaan kaupungin ja Porvoon kaupungin alueella. Lisäksi ElämänOnni on ilmoittanut Espoon kaupungin 23.12.2020 saapuneella ilmoituksella ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymältä (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki, Pukkila) 28.12.2020 saapuneella ilmoituksella yksityiset sosiaalipalvelut talletettavaksi yksityisten palvelujen antajien rekisteriin. ElämänOnni on ilmoittanut 10.8.2020 saapuneella ilmoituksella Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintovirastoon yksityiset sosiaalipalvelut talletettavaksi Pirkkalan kunnan osalta..

ElämänOnni Oy:n ilmoittamat palvelut ovat sosiaalialan muut palvelut, joita ovat perhetyö (lapset/nuoret), perhetyö (lapsiperheet), avomuotoinen perhekuntoutus (lapsiperheet), muut sosiaalipalvelut, joita ovat tukihenkilötoiminta, valvotut vaihdot sekä lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta (lapsiperheet, kehitysvammaiset, muut vammaiset), lastensuojelun jälkihuolto (lapset ja nuoret) ja lapsiperheiden kotipalvelu. Lisäksi toimimme Kelan NUOTTI valmentajina.

### 1.3 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Taloushallinto	MST-yhtiöt Y-tunnus: 1848569-1 Kumitehtaankatu 5 A, 04260 Kerava
Vartiointipalvelut	Verisure Oy Y-tunnus: 1773522-2 Palkkatilanportti 1, 00240 Helsinki
Asiakasrekisteripalvelut	DomaCare Oy Y-tunnus: 2157131-2 / Invian Oy Hevosenkentä 3 02600 Espoo
Työterveys	Terveystalo Kerava Y-tunnus: 1706599-4 Kultasepäntie 8, 04250 Kerava

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1 Toiminta-ajatus

ElämänOnni Oy tarjoaa vahvalla ammattitaidolla ja osaamisella sosiaalihuollon avopalveluita lapsille, nuorille ja perheille, pääsääntöisesti Uudellamaalla. Työskentelemme tulevaisuuteen suuntavalla työotteella. Tarjoamme suunnitelmallista ja tavoitteellista asiakastyötä, huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

Työskentelyssämme pyrimme herättämään asiakkaassa oivalluksia ja aktivoimaan heidän omia voimavarojaan. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn, vastuullisuuden sekä omatoimisuuden vahvistaminen. Työn painopiste on vahvasti ennalta ehkäisevä. Asiakkaamme tulevat pääsääntöisesti hyvinvointialueiden kautta ja Kelasta. Työskentelyssämme huomioimme voimassa olevat asetukset, säädökset ja lait sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asettamat tavoitteet. Tavoitteita seurataan säännöllisin väliajoin ja raportoidaan sovitusti.

### 2.2 Tarjottavat palvelut

#### 2.2.1 PERHETYÖ / TEHOSTETTU PERHETYÖ / AVO PERHEKUNTOUTUS

Perhetyön lähtökohtana on perhe ja sen hetkisen kehitysvaiheen tukeminen.

Perhetyö edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia sekä tukee vanhempien jaksamista arjen haasteissa. Tavoitteena on löytää lasten ja perheiden elämässä olevat myönteiset asiat ja vahvistaa niitä. Perhetyön tavoitteena on tarjota sellaisia aputoimia, jotka edesauttavat perheiden kotona pärjäämistä sekä antavat turvaa lapsille heidän elinympäristössään.

Perhetyössä työskentely kohdistuu perheessä huolta herättäviin ongelmiin ja tavoitteena on saada aikaan konkreettisia muutoksia lapsen/nuoren ja hänen perheensä vaikuttaviin olosuhteisiin. Työskentelyyn sisältyy havainnointia, haastattelua, ohjausta ja neuvontaa sekä konkreettista tukea. Työskentelyssä otetaan kantaa vanhempien kykyyn sitoutua suunnitelmiin ja hoitoon. Vanhempien omissa elämäntilanteissa saattaa esiintyä haasteita (mm. päihteet, mielenterveys, väkivalta, taloudelliset haasteet, arjen hallinta, vuorovaikutus suhteet, riittämättömyys vanhemmuudessa), jotka vaikuttavat perhe-elämään sekä lasten hyvinvointiin. Vanhempien elämäntilanteita selvitetään yhdessä ja niihin pyritään löytämään ratkaisuja.

Tapaamisilla varataan aikaa sekä henkilökohtaisiin että perheen yhteisiin keskusteluihin, yhteisen tavoitteellisen tekemisen lisäksi. Tavoitteena on huomioida perheenjäsenten eri tarpeet ja tavoitteet, tukien samalla yhteisiä vuorovaikutustaitoja. Työskentelyssä lähdetään etsimään perheelle uusia näkökulmia ja elämäntilanteita selvitettävien keinoja, joiden avulla perheen arki saadaan toimivaksi, kaikkia osapuolia kunnioittaen.

Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen perhetyö/avo kuntoutus vahvistaa perheen omia voimavaroja ja ennaltaehkäisee muiden lastensuojelun toimenpiteiden tarvetta. Ensisijaisena tavoitteena on varmistaa lapsen etu ja hyvinvointi. Turvallisuuden näkökulmasta on ensiarvoisen tärkeää selvittää myös se, millainen kyky vanhemmilla on vastata lapsen

turvallisuuteen ja tarpeisiin. Selvittelyyn kuuluu mm. arvio vanhemman toimintakyvystä sekä lapsen kehityksestä. Perhekuntoutussuunnitelmassa tulee yksilöidysti kuvata, millä menetelmillä ja keinoilla tavoitteiden saavuttaminen on mahdollista. Suunnitelmaa tarkastellaan ja arvioidaan työskentelyn edetessä jatkuvasti ja muokataan tarpeen mukaan elämäntilanteeseen sopivaksi.

## **2.2.1 AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTOIMINTA / JÄLKIHUOLTOTYÖ**

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan ja jälkihuoltotyön tavoitteena on edistää myönteisellä tavalla asiakkaan käsitystä omasta itsestään ja kyvyistään. Tavoitteena on lisätä asiakkaan omaa toimintakykyä ja elämänhallintaa, sekä pyrkiä hyödyntämään asiakkaan arjen sujumista, omia vahvuuksia ja voimavaroja, asiakkaan verkostoja hyödyntäen. Työskentelyssä etsitään uusia käyttäytymismalleja ristiriitatilanteisiin sekä rakennetaan asiakkaan kanssa eheämpää minäkuvaa.

Tukihenkilötoiminta voi kohdistua kaikenikäisiin asiakkaisiin. Jälkihuolto tukee täysi-ikäisten nuorten aikuistumista ja itsenäistymistä tavoitteellisesti, johdonmukaisesti ja pitkäkestoisesti. Asiakastyöstä tehdään kirjallinen tuki-/huoltosuunnitelma, jossa eritellään tarkkaan tavoitteet ja sitä tarkastellaan säännönmukaisesti.

Työskentely sisältää käytännön ohjausta ja neuvontaa, keskusteluja, toiminnallista tekemistä sekä erilaisia työmenetelmiä. Toimintaa ohjaavat asiakkaan omat resurssit, kiinnostuksen kohteet sekä tulevaisuuden suunnitelmat. Tärkeää on huomioida asiakkaan osallisuus itseään koskeviin asioihin. Palvelut räätälöidään yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan ja suunnitelmallisesti yhteistyössä viranomaisten, huoltajien sekä muiden tarvittavien verkostojen kanssa. Palveluihimme sisältyy psykososiaalisen tuen lisäksi apua arjen haasteisiin niin koulun, kodin sekä kodinhoidollisten asioiden, työpaikan, talouden kuin vapaa-ajankin suhteen. Tarvittaessa autamme asia-kasta ohjautumaan erityisten palveluiden piiriin lisäävun saamiseksi.

## **2.2.2 VALVOTUT- JA TUETUT TAPAAMISET / VALVOTTU VAIHTO**

Valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja järjestetään sosiaaliviranomaisen tai lastenvalvojan vahvistaman sopimuksen tai oikeuden päätöksen perusteella. Valvottuja ja tuettuja tapaamisia voidaan järjestää tapauksissa, joissa lapsen turvallisuuden osalta on jonkinlaista huolta. Valvotut ja tuetut tapaamiset soveltuvat hyvin myös tilanteisiin, joissa lapsen ja vanhemman tapaamisissa on ollut taukoja tai vanhemmalla on oman elämän hallintaongelmia.

ElämänOnni tarjoaa lapsille ja nuorille mahdollisuuden tulla tutustumaan tapaamispaikkaan sekä ohjajiin ennen vanhemman kohtaamista. Lapsen kanssa keskustellaan ikätasoisesti tapaamiseen liittyvistä käytännön asioista ja sovitaan yhteisiä toimintatapoja. Tavoitteena on, että lapsen tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti ja että lapsi kokee olevansa turvassa koko tapaamisen ajan. Perheen tilanne käydään läpi alkuhaastattelun avulla myös vanhempien kanssa. Tehtävänä on kartoittaa perheen toiveet sekä tavoitteet ja sopia yhteiset pelisäännöt sekä tapaamisajat.

Työntekijän tehtävänä on varmistaa, että aikuinen on kykenevä tapaamiseen. Siksi aikuinen kutsutaan paikalle ennen lasta/nuorta. Työntekijä voi päättää, ettei tapaamista aloiteta, mikäli se on lapsen edun mukaista. Työntekijän tehtävänä on myös varmistaa, ettei



aikuinen vie lasta pois tapaamisesta ilman lupaa. Työntekijä huolehtii tapaamisten aloituksista sekä lopetuksista ja osallistuu sovitusti tapaamisen kulkuun riippuen, onko kyseessä valvottu vai tuettu tapaaminen. Valvotuissa vaihdoissa työntekijän tehtävänä on turvata lapsen siirtyminen toisen vanhemman luokse, ilman ristiriitatilanteita. Valvottu vaihto voi tapahtua toimitilojen ulkopuolella, lapsen edun mukaisesti, sovituisissa paikoissa.

### 2.2.3 LÄHEISNEUVONPITO

Läheisneuvonpito on asiakkaan läheisverkostoja aktivoiva ja osallisuutta vahvistava toimintatapa. Läheisneuvonpito sopii käytettäväksi sosiaalihuollon piirissä oleville asiakkaille.

Aloitteen läheisneuvonpidon käynnistämiseksi voi tehdä kuka tahansa asiakkaasta huolta kantava henkilö. Asiakas sekä sosiaalityöntekijä sopivat neuvonpidosta allekirjoittamalla toimeksiannon. Prosessia ohjaa ja koordinoi asiakkaan tilanteeseen nähden puolueeton koollekutsuja.

Läheisneuvonpidossa asiakas ja hänelle läheiset ihmiset kokoontuvat keskustelemaan asiakkaan huolista ja suunnittelemaan turvaavia toimenpiteitä kunkin voimavarojen mukaan. Erityisesti lapsen ja lapsen tarpeiden nostaminen keskiöön ovat kantavia tausta-ajatuksia. Viranomaisen tehtävänä on kertoa läheisverkostolle olennainen asiaan liittyvä tieto/huoli sekä omat mahdollisuutensa tukea asiakasta.

Yhdessä tehty konkreettinen suunnitelma asiakkaan tilanteen muuttamiseksi ja parantamiseksi vahvistaa sitoutumista muutoksiin. Läheisneuvonpidossa keskitytään ratkaisuihin, voimavaroihin ja muutoksen mahdollisuuksiin ongelmien sijaan.

### 2.2.4 NUOTTIVALMENNUS

Kelan NUOTTI-valmennus on suunnattu 16-29-vuotiaille nuorille, joilla on haasteita elämänhallinnassa johtuen esimerkiksi motivaation puutteesta tai muuten heikentyneestä toimintakyvystä. Kun nämä haasteet estävät tavoitteiden saavuttamista liittyen opintoihin, työelämään tai muihin arkielämän osa-alueisiin, niin nuori saa henkilökohtaisen valmentajan ja tarvittaessa moniammatillisen verkoston tuen.

NUOTTI-valmennus on Kelan ylläpitämää ammatillista kuntoutusta, josta nuori on oikeutettu saamaan kuntoutusrahaa Kelalta. Kuntoutuspäätös ei edellytä diagnoosia, vaan siihen riittää puhelinhaastattelu Kelan virkailijan kanssa.

### 2.2.5 MUUT PALVELUT

Yrityksemme tarjoaa perhe-/vanhemmuuden arviointia, seksuaalineuvontaa sekä neuropsykiatrista osaamista. Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen toiminta vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja ennaltaehkäisee muiden lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Ensimmäisenä tavoitteena on varmistaa asiakkaan etu ja hyvinvointi.

## 2.3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Yhdessä määritellyt arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan visiomme. Arvojamme ovat ammatillisuus, aito kohtaaminen, luottamus sekä kunnioitus toista ihmistä kohtaan ja ne ohjaavat tekemistä ja suhtautumista palvelussamme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys sekä yksilöllisyys. Työskentely tapahtuu asiakkaiden omassa arjessa, sitä tukien ja heidän omien tavoitteiden suuntaisesti. Työskentelyssä hyödynnetään myös työntekijän omaa persoonaa. Työskentelymme on dialogista ja voimavaroja hyödyntävää. Tavoitteenamme on löytää ratkaisuja ongelmien sijaan.

Asiakastyössämme noudatamme sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta, <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

### 3 RISKINHALLINTA

Riskiarviointi perustuu ElämänOnnin johtoryhmän ammattitaitoon ja kokemukseen sekä työntekijöiden omiin havaintoihin asiakastyössä. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Työolosuhteita kartoitetaan säännöllisesti ja työssä pyritään huomioimaan mahdolliset riskit, epäkohdat, laatupoikkeamat ja vaaratilanteet. Esiin nousevat asiat dokumentoidaan tarkoin. ElämänOnni Oy:n johtoryhmän kokouksissa ja muissa säännöllisissä tapaamisissa käydään keskustelua siitä, mitä tapahtui, miten olisi voinut toimia toisin ja miten tästä eteenpäin. Keskustelun pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Asiakasta kohdannut vaaratilanne käsitellään myös asiakkaan, hänen huoltajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa.

Sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain asettamien säännöksen mukaisesti ohjeistamme tulevaa henkilökuntaa ilmoittamaan, mikäli havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon tai lastensuojelun piirissä olevan asiakkaan tukeen, palvelun tasoon tai laatuun. ElämänOnni Oy:n henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista sekä kykyä oppia virheistä.

Riskejä kartoitetaan mm. työterveyshuollon palveluiden, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla. Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä, kuten asiakkaan aiheuttamat väkivaltatilanteet, lastensuojeluilmoitusta vaativat tilanteet, ulkopuolelta tai ympäristöstä esiin nousevat uhkatilanteet, tiloihin ja liikkumiseen sisältyvät riskit, peruuntuneisiin asiakaskäynteihin reagoiminen sekä tietosuojan toteutuminen. Varatilanteiden tapahduttua on tärkeää, että asiat käydään työntekijöiden kanssa tarkoin läpi ja tarvittaessa työntekijöillä on mahdollisuus purkaa tapahtumat työnohjauksen avulla tai kriisiapua käyttäen.

ElämänOnni Oy on pieni yritys, jossa työn laatu ja samalla työntekijöiden turvallisuus ovat etusijalla. Tämä on yrityksen toiminnan ja jatkuvuuden kannalta ensiarvoisen tärkeää. Mikäli edellä mainittuja reagointitarpeita ilmenee, on selvitettävä tilanteeseen johtaneet syyt. Tämän jälkeen laaditaan selkeä suunnitelma, kuinka tilanne ratkaistaan ja miten tilannetta seurataan. Meillä on käytössä työterveyshuollon palveluiden lisäksi säännöllinen työnohjaus ja tarvittaessa otetaan mukaan muita ulkopuolisia tukitoimia. Tärkeää on tehdä konkreettisia toimenpiteitä tilanteen ratkaisemiseksi ja parantamiseksi.

## 4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 4.1 Palvelusuunnitelma

Asiakkaat ohjautuvat palvelumme piiriin Hyvinvointialueiden / Kelan kautta. Sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan kanssa laaditaan yhdessä palvelusuunnitelma sekä asetetut tavoitteet työskentelylle. Asiakkaalla on vahva itsemääräämisoikeus sekä palvelun suunnittelussa että toteutuksessa. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti ja suunnitelma päivitetään sopimusten mukaisten asiakasneuvotteluiden yhteydessä.

### 4.2 Palvelun arviointi

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten/lähteisten tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat, eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät.

### 4.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

ElämänOnni Oy on vastuussa asiakkaiden asiallisesta kohtelusta. Tämä mahdollistetaan huolehtimalla riittävästi työntekijän omasta hyvinvoinnista sekä hänen saamastaan tuesta, perehdytyksestä sekä ohjauksesta. Työntekijän omien tunnetaitojen sekä vuorovaikutustaitojen jatkuva kehittäminen on tärkeää. Tätä toteutetaan täydennyskoulutusten, ammatillisen kirjallisuuden ja säännöllisen työnohjauksen avulla. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen sekä asiakasta kuunnellen, yhdessä dialogia käyden.

Mikäli epäasiallista kohtelua on havaittavissa, on siitä tehtävä heti ilmoitus ElämänOnni Oy:n johtoryhmälle. Myös asiakkaalla itsellään on oikeus tehdä kantelu epäasiallisesta kohtelusta. Johtoryhmän tehtävä on miettiä jatkotoimenpiteet asian korjaamiseksi. Asiasta käydään keskustelua myös asiakkaan kanssa ja yhdessä pohditaan mitä tilanteessa tapahtui, mitä tunteita se herätti ja miten tästä voidaan jatkaa asiakassuhdetta eteenpäin.

### 4.4 Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheiden ja läheisten huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakastyössä hyödynnetään asiakkaan kanssa keskusteluissa saatuja tietoja, asiakkaan lähipiiriin kautta saatuja tietoja sekä yhteistyökumppaneiden tietoja asiakkaan tilanteesta, asiakkaan antamien lupien sallimissa rajoissa.

Työskentelyssä hyödynnetään erilaisia ratkaisukeskeisiä työmenetelmiä ja välineitä, joita valikoidaan asiakkaan tilanteen ja ikätason mukaisesti. Asiakastapaamisista laaditaan yhteenvetoja, joiden pohjalta palvelua arvioidaan ja toteutetaan asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaalla on oikeus lukea hänestä kirjoitetut raportit ja yhteenvedot.

ElämänOnnissa keskustellaan asiakkaan kanssa suoraan asiakkaiden mielipiteistä toteutuneita palveluita ja pohditaan, miten työskentelyä voisi kehittää asiakkaan tavoitteita parhaiten palvelevaksi.

## 4.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan ja toiveitaan vastaava, pyritään toiminnassamme palvelunantajien väliseen avoimeen yhteistyöhön, asiakkaan antamien suostumusten mukaisesti.

Yhteistyö ja tiedonkulku yhteistyöverkoston kanssa toteutetaan tavalla, joka on yhdessä sovittu ja hyväksytty asiakkaan, sosiaalitoimen sekä verkoston kanssa. Yhteistyön ja tiedonkulun täytyy olla avointa ja luottamuksellista kaikkien osalta.

## 4.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun 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.

Mahdolliset muistutukset ja kantelut ElämänOnnin toiminnasta osoitetaan ensisijaisesti suoraan ElämänOnnin johtoryhmälle.

## 4.7 Palautteen kerääminen

Laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön ElämänOnnin toiminnan kehittämiseksi. Asiakkailta ja yhteistyötahoilta kerätään palautetta asiakasprosessin aikana ja sen päättyessä erillisellä asiakastytyväisyyskyselyllä. Palaute voi olla kirjallista tai suullista ja sen myötä kehitetään myös toimintaa.

## **5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **5.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakastyötä tehdään kunkin asiakkaiden tavoitteiden pohjalta. Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämistä toteutetaan tarpeen mukaan tehostetusti. Tavoitteiden pohjalta suunnitellaan työn sisällöt, jotka voivat koostua mm. tunteiden vahvistamisesta, arjen struktuurien selkiyttämistä, erilaisten harrastusten kokeilemisestä sekä perheyhteisön lähentämisestä. Asiakastyö on hyvin yksilöllistä, kunkin asiakkaan tarpeista lähtevää. Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita arvioidaan kuukausittaisilla raporteilla sekä sovitussa asiakasneuvotteluissa.

### **5.2 Ravitseminen**

Palveluihimme ei kuulu asiakkaiden ravitseminen, mutta laadukkaaseen palveluumme kuuluu tarvittaessa välipalojen tai virvokkeiden tarjoaminen. Tärkeää on nostaa esiin myös ravinnon merkityksellisyys osana ihmisen hyvinvointia. Tapaamisilla voidaan huolehtia ja muistuttaa asiakasta säännöllisiin arkirytmiiin kuuluvista terveellisistä aterioista. Toisinaan voimme myös valmistaa yhdessä ruokaa tapaamisemme aikana, mikäli se tukee asiakkaan omia tavoitteita.

### **5.3 Hygieniaikäytännöt**

ElämänOnni Oy toteuttaa työskentelyä voimassa olevien hygieniaohjeistusten mukaisesti. Henkilökunnalla on voimassa olevat hygieniapassit.

### **5.4 Alihankintana tuotetut palvelut**

Asiakasprosessien aikana asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä seuraa palvelun laatua. Asiakaspalautetta palvelun tuottajista kerätään säännöllisesti. ElämänOnni Oy ei käytä tällä hetkellä asiakkaille suoraa kohdistuvaa alihankintapalvelua.

## 6 ASIAKASTURVALLISUUS

### 6.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kukin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa, heidän asettamien ehtojen mukaisesti.

ElämänOnnin toimitiloista on tehty poistumisturvallisuusselvitys sekä pelastussuunnitelma, jotka päivitetään vuosittain sekä tarpeen vaatiessa. Toimitiloihin on asennettuna Verisuren hälytysjärjestelmä turvallisuuden vahvistamiseksi. Kiinteistöstä ja sen huollosta vastaa isännöintipalveluja tuottava Kanniston Huolto Oy & Palokunnanmäen Huolto Oy, Kauppakaari 12, 04200 Kerava.

ElämänOnnilla on voimassa olevat vakuutukset niin toiminnan, työntekijöiden kuin asiakkaidenkin turvaamiseksi. Sekä voimassa olevien vakuutusten asiakirjat että pelastussuunnitelmat ovat näkyvillä toimistolla kaikkien työntekijöiden nähtävillä. Työntekijöitä neuvotaan toimimaan tarvittavien ohjeistusten mukaisesti. Häätätilanteessa otetaan yhteys pelastushenkilökuntaan 112-sovelluksen kautta tai soittamalla 112 numeroon.

### 6.2 Henkilöstö

#### 6.2.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

ElämänOnni Oy:ssä työskentelee yrityksen kaksi perustajaa, joilla molemmilla on riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Yrityksen työntekijät ovat kaikki Valviran nimikesuojan alla, sosionomi -nimikkeellä, joista toisella on lisäksi YAMK-tutkinto.

Jokaisen asiakkaan prosessiin varataan riittävästi aikaa ja kartoitetaan jatkuvasti oman tieto-tason riittävyys. Olemme tarvittaessa ottaneet käyttöömmä lisäresursseja, palkkaamalla ammattitaitoisia ja alantokokemuksen omaavia tuntityöntekijöitä, joilla on sosiaali- ja terveys-alalle suuntautuva koulutus, sosiaalihuollon ammattihenkilöstölakia noudatetaan. Tuntityöntekijöitä palkataan tarvittaessa lisää pitkiin vapaisiin (esim. pitkät sairauslomat), asiakastyöhön tai välttämättömiin tilanteisiin. Sijaisuudet voivat olla määrältään joko lyhyitä (alle 6 kk) tai pitkiä (yli 6 kk). Määräaikaisuuden peruste mainitaan työsopimuksessa. Palkkauksessa noudatetaan yksityisten sosiaalialojen työehtosopimusta. Työvoiman riittävyttä ennakoidaan ja arvioidaan asiakastarpeen mukaan.

Yrityksen asiakassuhteet perustuvat luottamukselliseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Näin ollen työntekijän tulee esittää työnantajalle voimassa oleva rikosrekisteriote, sekä allekirjoittaa salassapitosopimus. Tilapäisten yrityksen ulkopuolisten, asiakkaalle entuudestaan tuntemattomien työntekijöiden käyttö, ei ole asiakkaan kannalta tuloksellista toimintaa.

## 6.2.2 Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys sekä täydennyskoulutuksen järjestäminen

Lisäresurssien / tuntityöntekijöiden käytössä, tulee ElämänOnnin johtoryhmän perehdyttää työntekijä asiakkaan tilanteeseen riittävällä tavalla. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Yrityksemme tuottamat palvelut edellyttävät työskentelytapoihimme soveltuvaa persoonallisuutta, kykyä itsenäiseen työskentelyyn ja vastuunottoon. Lasten, nuorten ja perheiden kanssa tehtävästä työstä sekä verkostotyön tuntemus lasketaan eduksi.

ElämänOnnissa työntekijä tai opiskelija perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Samalla sovitaan vastuuhenkilö, joka huolehtii perehdyttämisestä sekä omavalvontasuunnitelman läpikäymisestä. Vastuuhenkilönä toimii aina vähintään yksi johtoryhmän jäsenistä.

Osaamisen kehittämisen suunnitelma päivitetään johtoryhmän kokouksissa vähintään kerran vuodessa. Kehityskeskusteluiden pohjalta kartoitetaan työntekijöiden toiveita ja tavoitteita. Asiakastyötä kartoittamalla voi myös ilmaantua tarpeita lisäkoulutuksille. ElämänOnnin tehtävänä on vastata esiin nouseviin tarpeisiin myös koulutuksen osalta.

## 6.2.3 Terveystyön ja sairaanhoito

Henkilöstön työterveyshuolto järjestetään lain edellyttämin tavoin. Työterveys on järjestetty Terveystalolle Keravalle. Johtoryhmällä on lisäksi laaja sairaus- ja tapaturmavakuutus, joka kattaa myös työntekijän äkilliset poissaolot. Työpaikka selvitys raportti on tehty 15.4.2021.

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 yrityksen johtoryhmää, yhteisesti sovittuja tahoja sekä muuta tarvittavaa verkostoa.

## 6.3 Toimitilat

ElämänOnni Oy:n toimitila sijaitsee Keravan keskustassa, Keski-Uudellamaalla. Toimipisteemme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, juna- ja linja-autoaseman läheisyydessä. Toimitilan edessä on maksutonta pysäköintitilaa.

Toimitila on 61 m<sup>2</sup> suuruinen. Käytössä on erillinen toimistohuone, terapiahuone sekä isompi oleskelutila. Lisäksi toimitilassa löytyy pieni keittokomero sekä wc. Tilassa on 3 varauuskäyntiä, jotka ovat merkattu asianmukaisin kyltein. ElämänOnnin tilat ovat viihtyisät ja ne soveltuvat hyvin asiakastapaamisiin tai asiakasneuvotteluihin.

Toimitilojen siisteydestä ja toimivuudesta vastaa johtoryhmä.



## 6.4 Teknologiset ratkaisut

Toimitiloissa on Verisuren hälytysjärjestelmä, josta on 24/7 yhteys Verisuren hälytyskeskukseen ja sitä kautta vartiointipalveluihin sekä palo- ja pelastuslaitoksiin. Kamerailmaisoin valvoo liiketunnistimen avulla yrityksen riskialueita. Ovessa olevat värinäilmaisimet havaitsevat tunkeutujat ovihälyttimien ollessa kytkettynä. Lisää turvallisuutta työntekijöitä varten tuovat sarjaan kytketyt, puhuvat palovaroittimet. Hiljaisella hätäkutsulla voi tehdä uhkatilanteessa hiljaisen ja huomaamattoman hälytyksen Verisuren hälytyskeskukseen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:  
Verisure Sami Ylä-Rotiala puh. 050 437 0902

## 7 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

### 7.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattaminen

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittää toimijan oikeuden käyttää asiakasrekisteriin kirjattuja sosiaalihuollon asiakastietoja. ElämänOnni Oy:llä löytyy erillinen tietosuojaseloste sekä rekisteriseloste, jotka ovat nähtävillä yrityksen toimitiloissa. Työntekijän tai opiskelija perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki nämä ohjeistukset ja mistä ne löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan kyseisiä säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmä DomaCaresta löytyy ajantasolla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö- ja tekniset ohjeet. Johtoryhmän jäsenet ovat vastuussa perehdyttämisestä sekä toiminnan valvomisesta. Johtoryhmällä on oikeus tarkistaa asiakastietojärjestelmän lokitietoja tarvittaessa.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää ElämänOnnin johtoryhmälle. ElämänOnni ei ylläpidä omia sähköisiä asiakasrekistereitä yksityisten sosiaalipalvelujen asiakkaista, vaan kaikki asiakastiedot säilytetään DomaCaren suojatuissa järjestelmissä.

### 7.2 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt sekä seuranta

Omavalvontasuunnitelma on laadittu johtoryhmän kesken, jotka myös vastaavat omavalvontasuunnitelman päivityksestä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvonnan seurannasta sekä tietosuojavastaavan henkilön yhteystiedot:

Piia Tilsala, piia.tilsala@elamanonni.fi, puh. 045 236 4242  
ElämänOnni Oy, Aleksis Kiven tie 14 B LH 4, 04200 Kerava

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keravan toimistolla ja myös ElämänOnnin kotisivuilla.

## 8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Lähteitä ovat muun muassa asiakkaat, henkilökunta sekä yhteistyötahot ja sosiaaliviranomaiset. Myös riskienhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet luovat pohjaa

korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Palveluita kehitetään asiakkaan kannalta joustavaksi ja tarpeita vastaavaksi yhteistyössä sosiaaliviranomaisten kanssa.

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava esihenkilö.

Paikka ja päiväys: Keravalla 8.1.2024

Allekirjoitus

---

Piia Tilsala

