

# Omavalvontasuunnitelma

VANHEMMUUSNEUVOLA VARSI OY Y-TUNNUS: 3418048-4

## Sisällys

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
Selvitys asiakaskunnasta.....	1
Henkilöstösuunnitelma ja rakenne.....	2
Toiminnan laajuus .....	3
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
RISKINHALLINTA .....	4
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	5
Riskienhallinnan työnjako.....	5
Riskienhallinnan toimintasuunnitelma.....	6
Riskien tunnistaminen, ilmoittaminen ja käsittely.....	7
OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	9
Palveluntarpeen arviointi .....	9
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	9
Asiakkaan kohtelu.....	9
Asiakkaan osallisuus .....	10
Itsemääräämisoikeus.....	10
Asiakkaan oikeusturva .....	10
Päätös ja palvelusuunnitelma.....	11
Valittaminen (oikeusturvakeinot).....	11
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	12
Hyvinvointia, kuntoutusta ja kasvua tukeva toiminta.....	12
Ravitsemus .....	12
Hygieniäkäytännöt.....	12
Terveysten- ja sairaanhoito.....	13
Lääkehoito .....	13
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	13
ASIAKASTURVALLISUUS .....	14
Henkilöstö.....	14
Rekrytoinnin periaatteet .....	14
Toimitilat.....	15
Teknologiset ratkaisut .....	15
ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	16
ALIHANKINTA.....	17

OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	17
Omavalvonnan toteutumisen seuranta .....	17
Toiminnan kehittäminen .....	18
Vaikuttavuuden seuranta .....	18

## PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja:</b>	Vanhemmuusneuvola Varsi Oy
<b>Y-tunnus:</b>	3418048-4
<b>Toimintayksikön nimi:</b>	Vanhemmuusneuvola Varsi Oy
<b>Toimintayksikön sijainti:</b>	Toimintayksikkö on luonteeltaan liikkuva. Palvelua tuotetaan asiakkaiden kodeissa ja muissa sovituisissa toimintaympäristöissä. Hallinnollinen sijainti on sama kuin toimintayksikön sijainti. Toimitilat hankitaan toiminnan laajentuessa ja viimeistään kilpailutuksen mukaisen palvelutuotannon käynnistyessä.
<b>Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan sekä asiakaspaikkamäärät:</b>	Palvelua tuotetaan sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisena kotiin vietävänä avohuollon perhetyönä, sosiaaliohjauksena, valvottuina ja tuettuina tapaamisina sekä ammatillisena tukihenkilötyönä lapsiperheille ja lastensuojelun asiakkaille. Toiminnan käynnistyessä kuuden (6) työntekijän henkilöstöresurssilla (oma ja alihankittu henkilöstö) samanaikainen asiakasmäärä on noin 40–60 asiakkuutta. Asiakaspaikkamäärä suhteutetaan henkilöstöresurssiin ja palvelun intensiteettiin, ja sitä kasvatetaan hallitusti toiminnan laajentuessa.
<b>Toimintayksikön osoite:</b>	Martinkatu 1c 32, 20810 Turku
<b>Toimintayksiköstä vastaava henkilö:</b>	Tuulia Soini p.0403506866
<b>sähköposti:</b>	<a href="mailto:asiakaspalvelu@vanhemmuusneuvola.fi">asiakaspalvelu@vanhemmuusneuvola.fi</a>

### Selvitys asiakaskunnasta

Yrityksen asiakaskunta koostuu sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaina olevista lapsista, nuorista sekä heidän perheistään. Asiakkaana voi olla yksittäinen lapsi tai nuori, vanhempi tai koko perhe.

Palvelut tuotetaan pääosin Varsinais-Suomen hyvinvointialueen (Varha) ostopalveluina hankintalainsäädännön mukaisesti. Tuettujen ja valvottujen tapaamisten asiakkaat ohjautuvat palveluun Varhan tapaamispaikkapalveluiden tai perheoikeudellisen yksikön kautta.

Yritys voi tuottaa palveluja myös yksityishenkilöille heidän omasta aloitteestaan.

### Henkilöstösuunnitelma ja rakenne

Toiminnan käynnistyessä Vanhemmuusneuvola Varsi Oy:n palvelutuotanto toteutetaan moniammatillisena tiimityönä, joka koostuu omasta sekä alihankitusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä. Aloitusvaiheessa toimintaan osallistuu yhteensä noin kuusi (6) työntekijää.

Yrityksen vastuuhenkilönä toimii Tuulia Soini, sosionomi (AMK), joka vastaa toiminnan kokonaisuudesta, laadusta, asiakasturvallisuudesta sekä toiminnan koordinoinnista. Vastuuhenkilön poissa ollessa toiminnan jatkuvuus varmistetaan nimeämällä tehtävään soveltuva sosiaalihuollon ammattihenkilö omasta tai alihankitusta henkilöstöstä. Vastuun siirtymisestä sovitaan tapauskohtaisesti, ja varahenkilö perehdytetään tehtävään.

Henkilöstö koostuu sosiaalihuollon ammattihenkilöistä sekä tarvittaessa muista soveltuvan koulutuksen omaavista työntekijöistä palvelun sisällön ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Toiminta perustuu tiimityöhön ja yhteisiin toimintakäytäntöihin, joita kehitetään yhdessä henkilöstön kanssa.

Palveluntuottaja vastaa kokonaisuudessaan toiminnan laadusta, asiakasturvallisuudesta sekä lakisääteisten velvoitteiden toteutumisesta riippumatta siitä, tuotetaanko palvelu omana työnä tai alihankintana.

Toiminnan laajentuessa henkilöstöä lisätään vaiheittain asiakasmäärän ja palvelutarpeen kasvaessa. Henkilöstömitoituksessa huomioidaan palvelun laatu, turvallisuus ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Henkilöstön määrä ja rakenne suhteutetaan asiakasmäärään siten, että työntekijää kohden on keskimäärin 8–12 asiakkuutta palvelun intensiteetistä riippuen.

Yritys hankkii ostopalveluina muun muassa kirjanpito- ja työnohjauspalvelut. Henkilöstön osaamista ylläpidetään perehdytyksen, työnohjauksen sekä täydennyskoulutuksen avulla.

## Toiminnan laajuus

Toiminnan käynnistyessä Vanhemmuusneuvola Varsi Oy tuottaa palvelua yrittäjävetoisesti sekä alihankkijaverkoston hyödyntäen. Aloitusvaiheessa toiminta perustuu noin kuuden (6) työntekijän (oma ja alihankittu henkilöstö) työpanokseen.

Toimintaa laajennetaan suunnitelmallisesti asiakasmäärän ja palvelutarpeen kasvaessa. Henkilöstöä lisätään vaiheittain sosiaalialan ammattihenkilölainsäädäntöä noudattaen ja toiminnan laatu sekä asiakasturvallisuus huomioiden. Tavoitteena on rakentaa hallitusti kasvava ja toimiva palvelukokonaisuus.

Vanhemmuusneuvola Varsi Oy hankkii ostopalveluina muun muassa kirjanpito- ja työnohjauspalvelut. Toiminta on luonteeltaan liikkuvaa, eikä toiminnan käynnistyessä ole erillisiä toimitiloja. Toimitilat hankitaan toiminnan laajentuessa. Asiakastietojen käsittely toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti asianmukaisissa järjestelmissä.

Palvelua tuotetaan Varsinais-Suomen alueella.

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Työskentelyn lähtökohtana on tarjota suhdeperustaista, ammatillista ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioivaa palvelua. Toiminnan perustana on luottamuksellisen ja turvallisen vuorovaikutussuhteen rakentaminen, joka mahdollistaa tuen saamisen inhimillisessä ja asiakkaalle merkityksellisessä suhteessa.

Toimintaa ohjaavat seuraavat arvot:

- **Luottamus:** työskentely perustuu avoimeen, turvalliseen ja kunnioittavaan vuorovaikutukseen

- **Kohtaaminen:** asiakas kohdataan yksilöllisesti, arvostavasti ja aidosti läsnä ollen
- **Hyvinvoiva työntekijä:** henkilöstön hyvinvointi on edellytys laadukkaalle ja vaikuttavalle työlle
- **Yhteistyö ja tavoitteellisuus:** työskentely on suunnitelmallista ja tapahtuu yhteistyössä asiakkaan ja verkostojen kanssa
- **Yhdenvertaisuus:** kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti

Työskentelemme vuorovaikutuksellisella ja ratkaisukeskeisellä työotteella asiakkaan asiantuntijuutta kunnioittaen. Tuemme, ohjaamme ja motivoimme asiakkaita sekä tarjoamme konkreettisia keinoja arjen sujuvoittamiseen ja turvallisuuden lisäämiseen koko perheelle.

Työskentelyn vaikuttavuus perustuu ammattitaitoiseen suhdeperustaiseen työotteeseen, aitoon kohtamiseen sekä läsnä olevaan ja kuuntelemaan vuorovaikutukseen. Työotteessa yhdistyvät valmentava ja terapeutin lähestymistapa, jossa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja työntekijä toimii rinnalla kulkijana.

Vanhemmuusneuvola Varsi Oy:n toiminnan keskeisenä tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja tukemalla taitojen ja tarpeiden tunnistamista, ongelmanratkaisukykyä, rajojen asettamista sekä rakentavaa vuorovaikutusta arjessa.

## RISKINHALLINTA

Riskienhallinta perustuu omavalvontasuunnitelmaan kirjattuihin toimintatapoihin, joiden avulla tunnistetaan, arvioidaan ja hallitaan toimintaan liittyviä riskejä. Riskiarviointia tehdään asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskejä voi liittyä muun muassa toimintaympäristöön, työskentelytapoihin, henkilöstöön, asiakkaiden tilanteisiin sekä resurssien riittävyteen. Henkilöstömitoituksessa huomioidaan palvelun vaativuus, jotta asiakasturvallisuus ja palvelun laatu voidaan varmistaa.

Riskienhallinnan toteutuminen edellyttää avointa ja turvallista toimintakulttuuria, jossa työntekijät ja asiakkaat voivat tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia matalalla kynnyksellä. Henkilöstöä ohjeistetaan

ilmoittamaan poikkeamista ja riskitilanteista viipymättä, jotta niihin voidaan puuttua nopeasti ja ennaltaehkäistä vastaavien tilanteiden syntyminen.

### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Vanhemmuusneuvola Varsi Oy kehittää toimintaansa jatkuvasti, ja riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa. Riskejä pyritään ennaltaehkäisemään tunnistamalla mahdolliset riskitilanteet etukäteen sekä suunnittelemalla yhdessä henkilöstön kanssa toimintatavat, joilla varmistetaan asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus.

Riskienhallinta on suunnitelmallista toimintaa, jonka tavoitteena on tunnistettujen riskien poistaminen tai niiden vaikutusten minimoiminen. Riskienhallinnan toimenpiteet kohdennetaan omavalvonnan eri osa-alueille, ja työyhteisön toimintatapoja arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti.

Mahdollisista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään kirjalliset merkinnät. Tapahtumat käsitellään työyhteisössä, ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi jatkossa.

### Riskienhallinnan työnjako

Vanhemmuusneuvola Varsi Oy:n johto vastaa omavalvonnan toteutumisesta ja siitä, että omavalvontasuunnitelma on henkilöstön tiedossa ja käytössä. Johto huolehtii, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja ohjeistus toimia turvallisesti myös vaativissa tilanteissa sekä että työympäristö tukee avointa ja turvallista toimintakulttuuria. Tavoitteena on varmistaa psykologinen turvallisuus, jossa mahdolliset epäkohdat voidaan tuoda esiin matalalla kynnyksellä.

Henkilöstö osallistuu aktiivisesti riskien tunnistamiseen, arviointiin ja omavalvonnan kehittämiseen. Kaikki työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan, ja uusia työntekijöitä kannustetaan tuomaan esiin havaintojaan ja kehittämis ehdotuksiaan.

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa toiminnan muutosten tai havaittujen riskien perusteella.

### Riskienhallinnan toimintasuunnitelma

Vanhemmusneuvola Varsi Oy:n henkilöstö on perehdytetty toimimaan erilaisissa riski- ja kriisitilanteissa. Kaikilla työntekijöillä on viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluessa työn aloittamisesta suoritettuna ensiapukoulutus. Työntekijöillä on käytössään ensiaputarvikkeet, ja liikkuvassa työssä mukana kulkee perustason ensiapuvarustus.

Työtä tehdään pääsääntöisesti parityönä riskien minimoimiseksi. Yksintyöskentelyn tilanteissa turvallisuus varmistetaan sopimalla ennakkoon työntekijöiden liikkumisesta, asiakaskäynneistä sekä yhteydenpidosta. Työntekijä ilmoittaa työpäivän aikataulusta ja pitää tarvittaessa yhteyttä kolleegaan tai vastuuhenkilöön. Poikkeavista tai riskialttiista tilanteista ilmoitetaan viipymättä.

Henkilöstöllä on valmiudet toimia kriisitilanteissa sekä osaamista tukea asiakkaita siten, että esimerkiksi lasten traumatisoitumisen riskiä voidaan vähentää. Työntekijät tunnistavat uhkaavien tilanteiden ennusmerkkejä ja osaavat toimia tilanteissa rauhoittavasti sekä ennaltaehkäisevästi.

Asiakastilanteissa työntekijät huomioivat omaa ja asiakkaiden turvallisuutta tukevat toimintatavat, kuten poistumisreittien huomioimisen ja turvallisen sijoittumisen tilassa. Tarvittaessa työntekijät osaavat ohjata asiakkaat turvallisesti pois tilanteesta. Välittömässä vaaratilanteessa työntekijä keskeyttää työskentelyn, poistuu tilanteesta ja hälyttää tarvittaessa apua.

Henkilöstöllä on perustiedot alkusammutuksesta, ja ohjeistus toimia hätätilanteissa on selkeä: tarvittaessa otetaan viipymättä yhteys hätänumeroon 112.

Riski- ja poikkeamatilanteista tehdään asianmukaiset kirjaukset, ja tarvittaessa ilmoitukset viranomaisille. Tilanteet käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa työnohjauksessa, jotta vastaavia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä jatkossa.

## Riskien tunnistaminen, ilmoittaminen ja käsittely

Riskitilanteita tunnistetaan jatkuvasti asiakastyön yhteydessä. Työntekijä arvioi tilanteeseen liittyvät riskit ammatillisen osaamisensa ja ohjeistusten mukaisesti ja ilmoittaa havaitsemistaan riski- ja poikkeamatilanteista viipymättä vastuuhenkilölle tai muulle esihenkilölle.

Riski- ja vaaratilanteista tehdään kirjallinen uhka- ja vaaratilanneilmoitus, ja tapahtumat dokumentoidaan sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Tarvittaessa tilanteista informoidaan asianosaisia.

Riskitilanteet käsitellään työyhteisössä avoimessa ja turvallisessa ilmapiirissä. Työntekijälle tarjotaan tarvittaessa tukea, ohjausta ja mahdollisuus tilanteen purkamiseen. Tavoitteena on sekä työntekijän hyvinvoinnin tukeminen että toiminnan kehittäminen.

Käsittelyn yhteydessä arvioidaan tilanteeseen johtaneet syyt ja tarkastellaan toimintaa kokonaisuutena. Tarvittaessa laaditaan tai päivitetään toimintasuunnitelma sekä sovitaan korjaavista toimenpiteistä, joilla vastaavien tilanteiden syntyminen voidaan ennaltaehkäistä.

Palveluntuottaja hyödyntää riskitilanteista saatua tietoa toiminnan ja palvelun laadun kehittämisessä. Tarvittaessa asiakkaille annetaan ohjausta mahdollisten korvausten hakemiseen.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä toimintayksikön henkilöstön kanssa ja sitä kehitetään jatkuvasti toiminnan edetessä.

Omaevalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta vastaa:

**Tuulia Soini p. 0403506866**

**asiakaspalvelu@vanhemmuusneuvola.fi**

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa sekä aina toiminnan muuttuessa tai kehittämistarpeiden ilmetessä. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti omaevalvonnan

kehittämiseen, ja uudet työntekijät perehdytetään suunnitelmaan sekä kannustetaan tuomaan esiin havaintojaan ja kehittämis ehdotuksiaan.

Suunnitelman ajantasaisuudesta huolehditaan yhteisesti työryhmän kanssa, ja sitä tarkastellaan osana toiminnan arviointia ja kehittämistä.

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen verkkosivuilla sekä toimitiloissa, mikäli palveluntuottajalla on käytössään toimitilat.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palveluntarpeen arviointi

Palveluntarpeen arvioinnin tekee ensisijaisesti palvelun ostaja omien käytäntöjensä mukaisesti. Vanhemmuusneuvola Varsi Oy:n asiakkuuden alkaessa palveluntarve tarkennetaan yhteistyössä asiakkaan, ostotahon edustajan sekä palveluntuottajan kanssa.

Palveluntarpeen arvioinnin pohjalta laaditaan palvelusuunnitelma, johon kirjataan tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti, ja palveluntarvetta arvioidaan 1–3 kuukauden välein yhteisissä palavereissa.

Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan kokonaisvaltainen toimintakyky, voimavarat, toimintaympäristö sekä tukiverkostot. Palvelu suunnitellaan vastaamaan asiakkaan todellista tarvetta kuntouttavalla työotteella.

### Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Palvelu- tai kuntoutussuunnitelma laaditaan asiakassuhteen alussa yhteistyössä asiakkaan kanssa ja sitä päivitetään säännöllisesti. Suunnitelma ohjaa työskentelyä ja tavoitteiden saavuttamista.

Työskentelyä dokumentoidaan asiakaskohtaisesti. Tapaamiskirjaukset toimitetaan ostotaholle, ja lisäksi laaditaan säännölliset yhteenvedot palvelun etenemisestä sekä asiakkaan tilanteesta tapahtuvista muutoksista. Työntekijät osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja ovat sitoutuneita sen toteuttamiseen.

### Asiakkaan kohtelu

Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti, yhdenvertaisesti ja ammatillisesti. Työskentely perustuu luottamuksellisuuteen sekä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen.

Mahdollisiin epäkohtiin puututaan viipymättä keskustelemalla tilanteesta asiakkaan ja työntekijän kanssa sekä tarvittaessa muuttamalla toimintatapoja. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta.

### Asiakkaan osallisuus

Asiakas osallistuu aktiivisesti oman palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaan mielipiteet, toiveet ja tavoitteet huomioidaan kaikissa työskentelyn vaiheissa.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti esimerkiksi kirjallisten kyselyiden avulla, ja palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

### Itsemääräämisoikeus

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Asiakasta tuetaan tekemään itseään koskevia päätöksiä hänen tilanteensa mukaisesti. Alaikäisten kohdalla huomioidaan ikä ja kehitystaso.

Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä Vanhemmuusneuvola Varsi Oy:n toiminnassa käytetä rajoitustoimenpiteitä. Asiakkaan yksityisyyttä suojataan salassapitoa ja tietosuojaa koskevien säädösten mukaisesti.

### Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa palvelustaan, oikeuksistaan ja käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Asiakasta ohjataan tarvittaessa muistutuksen tai muiden oikeusturvakeinojen käyttämisessä.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, ja asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot sekä pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

## Päätös ja palvelusuunnitelma

Palvelu perustuu viranomaisen tekemään päätökseen silloin, kun palvelu tuotetaan ostopalveluna. Palvelusuunnitelma laaditaan päätöksen mukaisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa.

## Valittaminen (oikeusturvakeinot)

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan palvelusta. Muistutus voidaan tehdä myös asiakkaan laillisen edustajan, omaisen tai läheisen toimesta.

Vanhemmuusneuvola Varsi Oy:n muistutuksen vastaanottaja on:  
Tuulia Soini, vastaava johtaja

Muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja niihin annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa (tavoite 7 arkipäivää). Muistutukset käsitellään työyhteisössä ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen:  
**p. 02 313 2399**

## PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutusta ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan palvelu perustuu ostotahon laatimaan asiakassuunnitelmaan, jota täydennetään palveluntuottajan ja asiakkaan yhdessä laatimalla palvelusuunnitelmalla. Suunnitelmissa huomioidaan asiakkaan voimavarat, elämäntilanne, kulttuuri, toimintaympäristö sekä yksilölliset tavoitteet.

Työskentely toteutetaan asiakaslähtöisesti ja sovitetaan asiakkaan arkeen. Tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä, arjen hallintaa ja hyvinvointia kuntouttavalla työotteella. Työskentely tähtää yhdessä asiakkaan ja vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asetettuihin tavoitteisiin.

Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti, ja palvelun etenemisestä laaditaan kuukausittaiset kirjalliset yhteenvedot ostotaholle.

Vanhemmuusneuvola Varsi Oy tukee toiminnassaan asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia, mukaan lukien arjen toiminnallisuus, sosiaaliset suhteet ja mielekäs vapaa-aika. Tarvittaessa asiakkaita tuetaan harrastusten ja arkea tukevien toimintojen löytämisessä.

### Ravitsemus

Asiakkaita ohjataan tarvittaessa kohti terveellisiä elämäntapoja osana kokonaisvaltaista hyvinvointia. Ohjaus voi liittyä ravitsemukseen, liikuntaan, lepoon ja arjen rytmiin asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaisesti.

### Hygieniäkäytännöt

Toiminnassa huolehditaan hyvästä hygieniatasosta. Käytössä olevat tilat siivotaan säännöllisesti, ja käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota. Tiloissa on saatavilla käsienpesumahdollisuus sekä käsidesi.

Käytettävät puhdistusaineet ovat mahdollisuuksien mukaan hajusteettomia ja soveltuvat herkille käyttäjille. Asiakkaita ohjataan hyvään käsihygieniaan esimerkiksi tiloihin saavuttaessa.

### Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaita ohjataan tarvittaessa terveydenhuollon palveluiden piiriin, ja heitä tuetaan palveluiden käytössä. Kiireellisissä tilanteissa toimitaan tilanteen edellyttämällä tavalla, kuten ottamalla yhteys päivystykseen tai hätänumeroon 112.

Vastuu asiakkaan terveydenhoidosta on terveydenhuollolla. Henkilöstö voi kuitenkin tukea asiakasta terveyteen liittyvissä asioissa oman ammattiosaamisensa puitteissa. Lasten osalta ensisijainen vastuu on huoltajilla.

### Lääkehoito

Vanhemmuusneuvola Varsi Oy ei toteuta lääkehoitoa eikä yksiköllä ole lääkehoidon toteuttamiseen liittyviä lupia.

### Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Palvelu toteutetaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaan muun palveluverkoston kanssa. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden, terveydenhuollon sekä muiden asiakkaan palveluihin osallistuvien tahojen kanssa.

Yhteistyö toteutuu verkostopalaverina, etäyhteyksin ja puhelimitse. Asiakastyöstä laaditaan kirjallisia koosteita, jotka tukevat tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Tavoitteena on varmistaa palvelun sujuvuus ja ehkäistä asiakkaan kuormittumista eri palveluiden yhteensovittamisessa.

## ASIAKASTURVALLISUUS

Sosiaalihuollon Asiakasturvallisuus perustuu sosiaalihuollon lainsäädäntöön, ammattihenkilöiden osaamiseen sekä ennaltaehkäiseviin ja suunnitelmallisiin toimintatapoihin. Asiakasturvallisuuden varmistaminen edellyttää yhteistyötä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Mahdollisissa toimitiloissa noudatetaan pelastus- ja turvallisuussuunnitelmia. Henkilöstö perehdytetään turvallisuusohjeisiin ja heiltä edellytetään ensiapuosaamista. Tilojen käyttöönotossa huomioidaan viranomaisvaatimukset, ja toiminta käynnistetään vasta asianmukaisten hyväksyntöjen jälkeen.

### Henkilöstö

Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä sekä tarvittaessa muista soveltuvan koulutuksen omaavista työntekijöistä. Toiminnassa noudatetaan sosiaalihuollon ammattihenkilölainsäädäntöä sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan suhteuttamalla työntekijämäärä asiakasmäärään ja palvelun vaativuuteen. Työ toteutetaan pääsääntöisesti parityönä asiakasturvallisuuden varmistamiseksi, lukuun ottamatta tukihenkilötyötä.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään perehdytyksen, työnohjauksen ja täydennyskoulutuksen avulla. Uudet työntekijät perehdytetään kirjallisesti ja käytännön työssä, esimerkiksi parityöskentelyn kautta.

### Rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa varmistetaan työntekijöiden koulutus, ammattipätevyys ja soveltuvuus tehtävään. Rekrytointi perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön ja työehtosopimuksiin.

Työntekijöiltä edellytetään tehtävään soveltuvaa koulutusta, riittävää työkokemusta sekä hyviä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja. Rekrytoinnissa huomioidaan myös työntekijän arvomaailman yhteensopivuus yrityksen arvojen kanssa.

Työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote lain edellyttämällä tavalla. Opiskelijoiden osallistuminen toimintaan arvioidaan tapauskohtaisesti työn vaativuus ja asiakasturvallisuus huomioiden.

### Toimitilat

Toiminta on pääosin liikkuvaa, ja palvelua tuotetaan asiakkaiden kodeissa sekä muissa sovituisissa toimintaympäristöissä. Toimitilat hankitaan toiminnan laajentuessa.

Käytössä olevissa tiloissa huolehditaan siisteydestä, turvallisuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Tilojen siivouksesta vastaa henkilöstö säännöllisesti. Tilojen käytössä huomioidaan asiakkaiden yksityisyys sekä turvallinen asiointi.

### Teknologiset ratkaisut

Toiminnassa käytetään tietoturvallisia työvälineitä. Käytössä olevat tietokoneet ja puhelimet ovat salasanasuojattuja, ja sähköpostiyhteydet ovat suojattuja.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuoja- ja tietoturva vaatimuksia sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä.

## ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Vanhemmuusneuvola Varsi Oy käsittelee asiakas- ja potilastietoja voimassa olevan lainsäädännön sekä tietosuoja- ja tietoturva vaatimusten mukaisesti.

Asiakastiedot kirjataan sähköisesti Nappula-asiakastietojärjestelmään, joka on Kanta-yhteensopiva ja liitetty Kanta-palveluihin. Kirjaaminen toteutetaan rakenteisesti, ja tietojen käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta, ajantasaisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Paperisia asiakaskirjauksia ei käytetä.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n tietosuoja-asetusta (GDPR) sekä kansallista lainsäädäntöä. Henkilöstö käsittelee asiakastietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

Kaikki työntekijät suorittavat tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen (Navisec), ja heidän osaamistaan ylläpidetään säännöllisesti. Henkilöstö sitoutuu salassapitoon ja noudattaa tietoturvallisia toimintatapoja kaikessa asiakastyössä.

Tietojärjestelmien käyttö perustuu henkilökohtaisiin käyttöoikeuksiin, ja järjestelmien käyttöä valvotaan asianmukaisesti. Asiakastietojen käsittelyssä varmistetaan tietojen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus kaikissa tilanteissa.

## ALIHANKINTA

Vanhemmuusneuvola Varsi Oy käyttää palveluiden tuottamisessa alihankkijoita osana toiminnan toteuttamista. Alihankkijoina toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, jotka täyttävät lainsäädännön mukaiset kelpoisuusvaatimukset.

Palveluntuottaja vastaa alihankkijoiden työn laadusta, asiakasturvallisuudesta sekä toiminnan lainmukaisuudesta samalla tavoin kuin omasta toiminnastaan. Alihankkijoiden kanssa tehdään kirjalliset sopimukset, joissa määritellään työn sisältö, vastuut, tietosuoja- ja salassapitovelvoitteet sekä toiminnan ehdot.

Alihankkijoiden osaaminen ja soveltuvuus varmistetaan ennen yhteistyön aloittamista. Heidät perehdytetään yrityksen toimintatapoihin, omavalvontaan sekä asiakastyön käytäntöihin. Toimintaa seurataan säännöllisesti, ja alihankkijoille tarjotaan tarvittaessa työnohjausta ja tukea.

Alihankintaa käytetään toiminnan joustavan toteuttamisen ja hallitun kasvun mahdollistamiseksi. Palvelun laatu, jatkuvuus ja asiakasturvallisuus varmistetaan kaikissa tilanteissa riippumatta siitä, tuotetaanko palvelu omana työnä tai alihankintana.

## OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

### Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Omavalvonnan toteutumista seurataan osana päivittäistä asiakastyötä sekä työyhteisön toimintaa. Seuranta perustuu asiakastyöstä tehtäviin kirjauksiin, asiakaspalautteeseen sekä riski- ja poikkeamatilanteiden käsittelyyn.

Henkilöstö toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja tuo esiin havaitsemiaan kehittämistarpeita. Seurannan avulla varmistetaan, että palvelu on laadukasta, turvallista ja vastaa asiakkaiden tarpeita.

### Toiminnan kehittäminen

Omavalvonta on keskeinen osa toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteen, henkilöstön havaintojen sekä riskienhallinnan kautta saadun tiedon perusteella. Tavoitteena on varmistaa palvelun laatu, asiakasturvallisuus sekä toiminnan vaikuttavuus.

Henkilöstö osallistuu aktiivisesti toiminnan kehittämiseen, ja havaintoja sekä kehittämissuhteita käsitellään työyhteisössä. Työskentelytapoja arvioidaan ja muokataan tarvittaessa, jotta toiminta vastaa asiakkaiden tarpeita ja muuttuvia tilanteita.

### Vaikuttavuuden seuranta

Vanhemmuusneuvola Varsi Oy seuraa työn vaikuttavuutta systemaattisesti yhtenäisen mallin avulla, joka on integroitu osaksi kaikkea asiakastyötä. Vaikuttavuutta arvioidaan sekä määrällisen että laadullisen tiedon pohjalta.

Seurannan keskiössä on toimintakykyindeksi, jonka avulla kuvataan perheen tilannetta ja siinä tapahtuvaa muutosta. Indeksillä muodostuu keskeisistä osa-alueista, kuten arjen sujuvuudesta, vanhemman jaksamisesta, vuorovaikutuksesta ja tuen tarpeesta. Muutosta seurataan koko asiakkuuden ajan lähtötilanteesta väliarviointien kautta loppuarvioon ja tarvittaessa jatkoseurantaan.

Mittarit täydentyvät systemaattisella asiakaspalautteella sekä ammatillisella arviolla, jolloin muodostuu kokonaiskuva työskentelyn vaikutuksista. Lisäksi keräämme pitkäaikaispalautetta asiakkuuden päättymisen jälkeen arvioidaksemme, onko työskentelyllä onnistuttu ehkäisemään raskaampien palveluiden tarvetta.

Kerätty tieto kootaan selkeäksi yhteenvedoksi, jossa kuvataan toimintakyvyn muutos ja työskentelyn keskeiset vaikutukset. Näin tuotetaan sosiaalityölle konkreettista, vertailukelpoista ja päätöksentekoa tukevaa tietoa palvelun vaikuttavuudesta.