



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITON
Varsinais-Suomen piiri

PERHEPALVELUT OY

MLL V-S piirin Perhepalvelut Oy
Perhetalo Heideken
Sepänkatu 3
20700 TURKU
vsp-perhepalvelut.mll.fi
Y-tunnus 3104528-7

MLL V-S piirin Perhepalvelut Oy:n omavalvontasuunnitelma

(Päivitetty 5/2026, versio 2)

Sisällysluettelo

| | |
|--|----|
| 1. Omavalvontasuunnitelma – MLL V-S piirin Perhepalvelut Oy..... | 4 |
| 2. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot | 4 |
| 2.1 Palveluntuottajan perustiedot..... | 4 |
| 2.2 Palveluyksikön perustiedot | 4 |
| 2.3 Palvelut, asiakkaat, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet | 5 |
| 3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako | 6 |
| 4. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat | 6 |
| 4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen..... | 6 |
| 4.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen | 7 |
| 4.3 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi | 7 |
| 4.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta | 7 |
| 4.5 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen | 8 |
| 4.5.1 Palveluiden laadulliset edellytykset | 8 |
| 4.5.2 Riskienhallinta | 10 |
| 4.5.3 Asiakasturvallisuus..... | 10 |
| 4.6 Toimitilat ja välineet | 11 |
| 4.7 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat..... | 12 |
| 4.7.1 Tietosuojat ja tietoturvasuunnitelma | 12 |
| 4.7.2 Asiakastietojen käsittely ja säilytys | 13 |
| 4.7.3 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö..... | 14 |
| 4.8 Asiakastyöhön osallistuva henkilöstö, henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen..... | 14 |
| 4.8.1 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt..... | 16 |
| 4.8.2 Lääkehoitosuunnitelma | 16 |
| 4.8.3 Lääkinnälliset laitteet..... | 16 |
| 4.9 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen..... | 16 |
| 4.9.1 Yhdenvertaisuus ja osallisuus | 16 |
| 4.9.2 Kulttuurisensitiivisyys | 17 |
| 4.9.3 Itsemääräämisoikeus ja asiakkaan oikeuksien toteutuminen..... | 17 |
| 4.9.4 Sosiaaliasiaavastaavan tehtävät ja yhteystiedot..... | 18 |
| 4.9.5 Palvelumme yksityishenkilöille, yhdistyksille tai yrityksille..... | 18 |
| 4.9.6 Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut..... | 18 |
| 4.9.7 Muistutukset..... | 18 |
| 5. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen | 19 |
| 5.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely | 19 |

| | |
|---|----|
| 5.2 Muita lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia ja niitä koskevat ohjeet | 20 |
| 5.2.1 Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus lapseen kohdistuneesta rikosepäilystä | 20 |
| 5.2.2 Ilmoitus sosiaalihuollon tuen tarpeesta (huoli-ilmoitus) | 20 |
| 5.2.3 Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta | 20 |
| 5.2.4 Eläinsuojeluilmoitus | 20 |
| 6. Omavalvonnan ja kehittämistoimenpiteiden seuranta ja raportointi | 21 |

1. Omavalvontasuunnitelma – MLL V-S piirin Perhepalvelut Oy

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki 741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omatoimista laadun, asianmukaisuuden sekä asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja laatusuositusten sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat vaatimukset. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palvelut, joita tuotamme palveluyksikössämme.

Omavalvonnalla varmistamme, että henkilökuntamme toimii yhtenäisesti sovittujen käytäntöjen ja yksiköllemme laadittujen ohjeiden mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman avulla pystymme tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään palveluissa esille tulevat epäkohdat ja riskitilanteet ja sekä tarvittaessa korjaamaan ne nopeasti. Omavalvontasuunnitelma on meille palveluntuottajalle tärkeä työkalu, jonka mukaan seuraamme ja kehitämme päivittäistä asiakastyötä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Valviran (nykyinen lupa- ja valvontavirasto) määräyksen edellyttämät asiat ja se on laadittu asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen mallipohjan mukaiseksi.

Tämä omavalvontasuunnitelmamme on päivitetty toukokuussa vuonna 2026 (versio 2).

2. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: MLL V-S piirin Perhepalvelut Oy
- Y-tunnus: 3104528-7
- Yhteystiedot: Perhetalo Heideken, Sepänkatu 3, 20700 TURKU

2.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: MLL V-S piirin Perhepalvelut Oy
- Yhteystiedot: Perhetalo Heideken, Sepänkatu 3, 20700 TURKU
- Palveluyksikön vastuuhenkilö ja yhteystiedot:

Perhepalvelupäällikkö
Sanna Nyfors
Sepänkatu 3
20700 TURKU
p. 044 0770 942
sanna.nyfors@mll.fi

2.3 Palvelut, asiakkaat, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palvelumme ovat lapsiperheiden kotipalvelu, ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö, valvotut ja tuetut tapaamiset, alle 18-vuotiaan omaishoitoa tukeva palvelu, lasten ympärivuorokautinen kotihoito ja erityisen osallisuuden tuen palvelu. Näitä palveluja tuotamme ostopalveluina Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asiakkaille ja hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä asiakkaille. Noudatamme hyvinvointialueen määrittelemiä sopimuksia ja sääntökirjoja toiminnassamme. Lisäksi tuotamme pienimuotoisesti lasten ryhmähoitoa (yrityksille, yhteisöille ja kunnille), sairastuneen lapsen hoitoa (yrityksille) sekä lastenhoitopalvelua itsemaksaville perheille.

Palveluja toteutamme asiakkaan kotona, kodin lähiympäristössä, muussa sopivassa toimintaympäristössä (ammatillinen tukihenkilötyö), tilaajan osoittamassa paikassa tai tiloissamme Perhetalo Heidekenillä. Emme hanki palveluja toiselta palveluntuottajalta emmekä käytä toiminnassamme alihankkijoita. Pääsääntöisesti tuottamamme palvelut tapahtuvat läsnäpalveluina, mutta myös etäpalvelut esim. puhelut asiakkaan kanssa ovat mahdollisia.

Asiakkaat

Asiakkaidemme ikäjakauma on tällä hetkellä noin 0-50 vuotta. Asiakkaat tulevat palvelujemme piiriin hyvinvointialueen viranomaisen kautta, yritys/yhdistysyhteistyön kautta tai itsenäisesti.

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksenamme on tuottaa palveluja lapsille, nuorille ja lapsiperheille yksilöllisesti ja joustavasti yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. Palvelumme ovat tarpeenmukaisia, oikea-aikaisia, joustavia ja ammattilaisten toteuttamia. Tuotamme palveluja sekä ostopalveluna hyvinvointialueella että laskuttamalla suoraan palvelun tilaajaa/asiakasta.

Toimintaperiaatteet

Toimintaperiaatteitamme ovat lapsen edun turvaaminen ja lapsen näkökulman esiin tuominen sekä perheen ja vanhempien tukeminen. Toimimme työssämme asiakaslähtöisesti asiakkaan tarpeet sekä toiveet huomioiden ja kohtaamme asiakkaat aina arvostavasti.

Toiminnassamme korostuvat MLL:n arvopohja ja periaatteet, jotka ovat:

- lapsen ja lapsuuden arvostus
- yhteisvastuu
- inhimillisuus
- yhdenvertaisuus
- avoimuus
- ilo
- kumppanuus
- osallisuus
- arjen arvostus

Toiminta-ajatusta, arvoja ja toimintaperiaatteita tarkastelemme säännöllisesti työryhmässämme ja arvioimme niiden soveltuvuutta yhteiskunnalliseen tilanteeseen ja ilmapiiriin. Seuraamme myös Mannerheimin Lastensuojeluliiton kannanottoja.

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa MLL V-S piirin Perhepalvelut Oy:n vastuuhenkilö perhepalvelupäällikkö Sanna Nyfors. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy MLL V-S piirin Perhepalvelut Oy:n toimitusjohtaja Janina Andersson. Julkaisemme omavalvontasuunnitelman ajantasaisen version sähköisesti kotisivuillamme osoitteessa: <https://vsp-perhepalvelut.mll.fi/>, jossa se asiakkaidemme ja yhteistyökumppaneidemme saatavilla. Omavalvontasuunnitelmamme on myös tulostettuna ja julkisesti nähtävillä yksikössämme perhetalo Heidekenillä osoitteessa: Sepänkatu 3, 20700 Turku. Omavalvontasuunnitelman aikaisempia versioita säilytetään sähköisesti Teamsissä.

Omavalvontasuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa yksikkömme henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Perehdytämme henkilökunnan omavalvontasuunnitelmaan työsuhteen alkaessa ja tarkastelemme työryhmänä sen toteutumista säännöllisesti. Perehdytyksen kuittauslistan allekirjoittamalla työntekijä vahvistaa saaneensa perehdytyksen omavalvontaan ja ymmärtää velvollisuutensa toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä seurata toiminnassamme sen toteutumista. Perehdytyksen kuittauslistoja säilytämme sähköisesti henkilöstöhallinnan tietojärjestelmässä. Työntekijämme ovat tietoisia siitä, mistä löytävät ajantasaisen omavalvontasuunnitelman tulostetun ja sähköisen version. Työntekijämme osaavat myös kertoa asiakkaille omavalvontasuunnitelmasta.

Noudatamme lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 27 §. Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa, kun toiminnassamme tapahtuu esim. palvelujen laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmassamme kuvatun toiminnan toteutumista seuraamme ja toteutumisen seurantaan perustuvia havaintoja sekä niiden perusteella tehtäviä toimenpiteitä julkaisemme viiveettä tai vähintään neljän kuukauden välein (tammi-, touko- ja syyskuussa) julkisessa tietoverkossa kotisivuillamme. Omavalvontasuunnitelma on myös nähtävillä tulostettuna versiona toimistollamme. Emme julkaise salassa pidettäviä tietoja. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä tarkistamme myös muiden toimintaamme ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuuden (turvallisuussuunnitelma, tietoturvasuunnitelma ja valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma). Käymme muutokset läpi yhdessä henkilökunnan kanssa työryhmäpalaverissamme tai tiedotamme heitä niistä sähköisesti (lukukuittaus).

4. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Varmistamme henkilöstömäärällämme, että palveluja on saatavilla kauttamme kysyntää vastaava määrä. Olemme valmiita rekrytoimaan lisää henkilökuntaa palvelujen kysynnän lisääntyessä. Osallistumme hyvinvointialueen kilpailutuksiin ja pyrimme omalta osaltamme turvaamaan palvelujen

saatavuuden puitesopimuksen mukaisesti. Pyrimme reagoimaan nopeasti muuttuvaan tilaustilanteeseen.

4.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palvelun alkaessa asiakkaalle nimetään omatyöntekijä/t. Pyrimme siihen, että työntekijät olisivat pysyviä koko palvelun ajan ja vaihtuisivat vain välttämättömistä syistä. Työntekijöiden loma-ajat sovimme siten, että pystymme sijaistamaan toisiamme. Työntekijämme tallentavat asiakaskohtaiset käyntitiedot etukäteen ja käynnin toteuduttua asiakastietojärjestelmään. Näin varmistamme palvelun jatkuvuuden ja sujuvan tiedonsiirron työntekijöidemme välillä. Ennakoimme asiakkaiden palvelun tarpeita ja sovimme yhteistyössä asiakkaiden kanssa sijaisten käytöstä. Myös työntekijöiden sairaustapauksissa käytämme mahdollisuuksien mukaan sijaisia, jotta palvelu voi toteutua sovitusti tai sovimme yhteistyössä asiakkaan kanssa käynnin siirtämisestä toiseen ajankohtaan. Omalla toiminnallamme pyrimme varmistamaan palvelun jatkuvuuden asiakkaan tarpeen mukaisesti ja teemme tiivistä yhteistyötä palvelua tilaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

4.3 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme yhteistyötä asiakkaan lähiverkoston kanssa. Kauttamme kulkee tieto asiakkaan palvelusta kirjallisten yhteenvedojen ja kuukausikoosteiden muodossa palvelua tilanneelle viranomaiselle ja tarvittaessa olemme yhteydessä viranomaiseen esim. puhelimitse. Olemme mukana asiakkaan moniammatillisissa verkostoissa kutsuttaessa tai ehdotamme itse verkoston koolle kutsumista. Toimimme yhteistyössä hyvinvointialueen eri tahojen kanssa sekä esim. opetustoimen kanssa. Olemme mukana varmistamassa asiakkaan palvelun jatkoa ja tuomme esiin näkemyksiämme palvelutarpeesta viranomaisille.

4.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toimintaympäristössämme tapahtuu erilaisia muutoksia, joiden kanssa pyrimme olemaan mahdollisimman valppaina. Toiminnassamme voi ilmetä pieniä yllättäviä läheltä piti -tilanteita tai asiakkaan havaitsemia puutteita, jotka aina dokumentoimme ja joihin reagoimme välittömästi sekä teemme tarvittavat toimenpiteet. Toimintaympäristöämme tarkkailemalla pystymme ennaltaehkäisemään tilanteita.

Yrityksemme toiminta mukautuu kriisi- ja häiriötilanteissa viranomaisten ohjeistuksen mukaisesti. Tilanteen vaatiessa voimme siirtää tai perua asiakkaan kanssa sovitut tapaamiset ja käyntiajat kriisi- ja häiriötilanteiden ohjeistuksen mukaisesti. Poikkeuksellinen tilanne voi tuoda esiin myös uusia tarpeita lapsien, nuorten ja perheiden elämään. Olemme hyvinvointialueen käytettävissä, tarpeen ja resurssiemme puitteissa, myös uudenlaisten palvelutarpeiden toteutukseen.

Meillä on yhteinen valmius- ja jatkuvuudenhallinnan suunnitelma MLL Varsinais-Suomen piiri ry:n kanssa, jota päivitämme säännöllisesti.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö:

Toimitusjohtaja
Janina Andersson

p. 040 5098 998
janina.andersson@mll.fi

4.5 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

4.5.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laadunhallinta

Työmme laatu syntyy arkipäiväisistä asiakaskohtaamisista ja työn sisällöistä. Toimintamme laatua säätelevät ja ohjaavat eri lait ja asetukset, viranomaismääräykset ja -ohjeet sekä hyvinvointialueen kilpailutuksen puitesopimukset. Laatu tarkoittaa meillä kykyä vastata asiakkaiden selvitettyihin palvelutarpeisiin järjestelmällisesti, vaikuttavasti, säännösten mukaisesti sekä kustannustehokkaasti. Laadukkaan palvelun avulla asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia pidetään yllä tai parannetaan. Noudatamme aina tilauksen ja sopimusten mukaisia ehtoja ja tavoitteita tuottaessamme palveluja hyvinvointialueelle.

Henkilökuntamme on ammattitaitoista ja käyttämämme työtilat ovat asianmukaisia. Pidämme hyvää huolta tietosuoja-asioista ja säilytämme asiakasasiakirjat asianmukaisesti. Jokainen henkilökunnastamme vastaa omavalvonnasta annettujen ohjeiden mukaan omien työtehtäviensä puitteissa.

Seuraamme ja arvioimme omavalvonnan keinoin palvelujemme laatua. Kehitämme jatkuvasti toimintaamme omavalvontasuunnitelman toimiessa tässä tukena. Omavalvontasuunnitelmaa päivitämme tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Sen avulla pystymme paremmin kuvaamaan ja ennaltaehkäisemään toiminnan riskejä sekä toimimaan varsinaisessa riskitilanteessa tarvittaessa.

Meille on tulossa käyttöömme asiakastyön vaikuttavuutta mittaava työkalu yhteistyössä asiakastietojärjestelmämme toimittajan kanssa. Työkalun avulla mittaamme myös asiakkaan kokemaa työn laatua. Arvioitu käyttöönottoaika on vuosi 2026.

Laatuvaatimukset

Työmme laatuvaatimusten perusteena ovat sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemat lastensuojelutyön periaatteet:

- Ihmisarvo ja perusoikeudet
- Lapsen etu
- Vuorovaikutus
- Ammattihenkilöstön työn laatu
- Vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri

Työssämme korostuu erityisesti asiakkaiden ihmisarvoinen kohtelu ja yksityisyyden suoja. Kohtelemme asiakkaitamme yhdenvertaisina, syrjimättöminä ja kunnioittavasti. Huomioimme toiminnassamme YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa taatut lapsen oikeudet. Kunnioitamme asiakkaiden oikeuksia kaikessa toiminnassamme ja toimimme avoimesti yhteistyössä heidän kanssaan heidän toiveidensa ja tarpeidensa mukaan sekä tilauksien määrittelemissä puitteissa. Kohtaamme asiakkaat yksilöllisesti ja

työmme keskiössä on heidän saamansa hyöty palvelusta. Toimimme työssämme perustellusti, laadukkaasti ja huomioimme kaikessa tekemisessämme aina asiakasturvallisuuden. Vahvistamme asiakkaan tietoisuutta oikeuksistaan asiakassuhteen alusta alkaen ja pidämme yllä avoimeen yhteistyöhön tähtäävää dialogia. Asiakasrekisterin tietosuojaseloste on nähtävillä yrityksemme kotisivulla. Asiakkaan oikeudet toteutuvat mm. osallistavalla kirjaamiskäytännöllä.

Kaikessa tekemisessämme otamme ensisijaisesti huomioon lapsen edun toteutumisen. Lapsen etua arvioitaessa kiinnitämme huomiota siihen, miten eri vaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet, mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon, taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen, turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden, itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen, mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioillaan sekä kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen.

Hyvään vuorovaikutustyöhön sisältyy meillä arvostus asiakkaiden kohtaamisissa, inhimillisuus ja empatiakyky. Pyrimme kouluttamaan työntekijämme siten, että heillä olisi erityistä vahvuutta vuorovaikutusosaamiseen ja ristiriitojen rakentavaan käsittelyyn.

Työntekijämme ovat alan ammattilaisia ja he tiedostavat omat vastuunsa ja velvollisuutensa asiakastyössään. Uudet työntekijät saavat kattavan perehdytyksen työhönsä. Meillä on käytössämme perehdytyskansio ja perehdytyksen kuittauslista. Opastamme henkilökunnan asianmukaisesti ja laadukkaisesti työtapoihin.

Työskennellessämme lasten ja perheiden kanssa meillä on selkeästi määritellyt vastuut ja viranomaisen sekä asiakkaamme kanssa asetetut tavoitteet työllemme. Teemme työssämme ratkaisuja ja päätöksiä, joilla on vaikutusta asiakkaan tilanteeseen ja jotka perustuvat asiakkaiden tarpeisiin. Ratkaisuja ja päätöksiä arvioimme aina asiakkaan näkökulmasta. Pyrimme toiminnassamme aina siihen, että tuottamamme palvelut ovat laadukkaita, asiakaslähtöisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Toimimme palveluntuottajana hyvinvointialueen viranomaisen tilauksen mukaisesti.

Asiakkaan kuuleminen, toimijuuden ja osallisuuden varmistaminen toimivaltamme puitteissa toteutuu palvelun aikana. Reagoimme nopeasti hyvinvointialueen uusiin palvelupyyntöihin ja asiakaskyselyihin. Vastaamme niihin aina resurssiemme puitteissa. Meillä on lapsiperheiden kotipalvelutilauksissa asiakkaalle sähköinen yhteydenottolomake, jolla meihin saa yhteyden myös ilta- ja viikonloppu-aikaan. Vastaamme yhteydenottoihin seuraavan arkipäivän aikana. Uuden asiakkaan kanssa käymme läpi kirjallisen palvelusuunnitelman palvelulle (tukihenkilötyö ja perhetyö), johon yhdessä asetamme tavoitteet työskentelylle ja sovimme työmenetelmistä sekä aikatauluista. Palvelusuunnitelmia päivitämme työskentelyn arviointipalaverien yhteydessä. Hyväksytämme palvelusuunnitelmat palvelua tilanneilla viranomaisilla.

Kotipalveluasiakkaalle ja alle 18-vuotiaan omaishoitoa tukevaa palvelua saavalle asiakkaalle kerromme palvelun alkaessa palvelun sisällöstä ja sen toteuttamisen ehdoista. Lisäksi lähetämme heille sopimuksen palvelun tuottamisesta sähköisesti allekirjoitettavaksi.

Laatupoikkeamat

Laatupoikkeamia arvioimme ja käsittelemme säännönmukaisesti työryhmäpalavereissamme. Tieto laatupoikkeamasta voi tulla sisäisessä tarkastelussamme tai ulkopuolisen arvioijan toimesta tai

asiakaspalautteen pohjalta. Kirjaamme ja käsittelemme poikkeaman. Arvioimme, aiheuttaako poikkeama aiheutta muuttaa toimintamalliamme. Vastaamme havaittuun poikkeamaan 1-2 kk:n aikana.

4.5.2 Riskienhallinta

Olemme laatineet turvallisuussuunnitelman, johon olemme ennakoineet mahdollisia riskejä (ulkoiset riskit, toimintaympäristön turvallisuus, henkilöstön turvallisuus, toimitilojen turvallisuus, asiakaskäynnin riskit ja turvallisuus) laajasti. Käymme suunnitelman läpi uusien työntekijöiden kanssa perehdytyksessä sekä työryhmän kanssa vuosittain. Valvottuihin ja tuettuihin tapaamisiin meillä on tarkennetut ohjeet turvallisuussuunnitelmassamme, jotka käydään palvelua tekevien työntekijöiden kanssa läpi perehdytyksessä. Turvallisuussuunnitelmassamme on kuvattu keskeisiä riskejä riskikartan avulla, niiden suuruutta ja vaikutuksia sekä ukiin varautumisen keinoja. Opastamme työntekijämme käytännötoimiin riskien ennaltaehkäisemiseksi. Meillä koulutettu henkilöstö on riskienhallinnan ja asiakasturvallisuuden ennaltaehkäisyn tärkein keino.

Jos työntekijämme havaitsevat poikkeamia sovittuihin toimintaperiaatteisiin (läheltä piti -tilanteet, haittatilanteet, vaaratilanteet), tuovat he välittömästi tiedon yksikön vastuuhenkilölle. Käsittelemme asian tiimipalaverissamme ja/tai työnohjauksessamme, jossa on mukana tarvittaessa työsuojeluorganisaation edustaja. Analysoimme tilannetta ja teemme tarvittavia korjaavia toimenpiteitä, jotta tilanne ei enää toistuisi. Tarvittaessa otamme työterveyshuollon mukaan tilanteen käsittelyyn. Keräämme tilastoa vaaratilanne -lomakkeeseen ja informoimme yhteystyötahojamme tarvittaessa. Estämme vastaavan tilanteen toistumisen ohjeistusta tarkentamalla, hyvällä työn suunnittelulla, tarvittaessa parityöllä ja resurssien tarkentamisella sekä vielä tarkemmalla asiakastietojen alkukartoituksella ja asiakkuuksien valinnalla osaamisemme ja resurssiemme mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä vaara- ja haittatapahtumailmoitus työntekijän tai yksikön vastuuhenkilön kautta.

Työntekijöiden velvollisuus on tuoda välittömästi yksikön vastuuhenkilön tietoon vakavat vaaratapahtumat. Vaaratapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa turvallisuutta ja pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Systemaattisen käsittelyprosessin kautta on mahdollista ymmärtää, miksi tapahtuma sattui, mitä riskejä tai puutteita toiminnassamme voidaan tunnistaa, sekä tehdä konkreettisia toimia näiden puutteiden korjaamiseksi.

Teemme korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet mahdollisimman pian asian käsittelyn jälkeen, jotta vastaavat tapahtumat voidaan jatkossa estää. Tehdyt korjaavat toimenpiteet parantavat turvallisuutta ja estävät vastaavia tilanteita tulevaisuudessa. Kehitystyössämme on tärkeää ylläpitää syyllistämätöntä ja avointa ilmapiiriä, jossa virheistä voidaan keskustella avoimesti. Tämä auttaa meitä havaitsemaan riskejä paremmin ja kehittämään toimintatapojamme.

4.5.3 Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus merkitsee meille laadukkaan palvelun perustaa. Asiakasturvallisuus pitää sisällään fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden, tietoturvan, tilojen, laitteiden ja välineiden turvallisuuden. Koska asiakkaamme voivat olla haavoittuvassa asemassa, henkilöstöllämme on erityinen merkitys heidän turvallisuutensa varmistamisessa. Asiakasturvallisuuden varmistamme panostamalla henkilöstön työkyvyn ylläpitoon työterveyshuollon, kehittämistyön, selkeän vastuunjaon, asiakasryhmäkohtaisen

lisäkoulutuksen, työnohjauksen ja työryhmän tuen avulla. Seuraamme jatkuvasti toimintaympäristössämme tapahtuvia muutoksia asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Työntekijöidemme velvollisuutena on puuttua tilanteisiin, joissa asiakasturvallisuus voi vaarantua. Nämä tilanteet tuodaan viipymättä yksikön vastuuhenkilön tietoon ja ne kirjataan poikkeamiksi käsittelyä varten. Käsittelyn pohjalta kehitämme toimintaa sekä muutamme ja parannamme toimintatapojamme tarvittaessa.

4.6 Toimitilat ja välineet

Toteutamme palvelujamme pääsääntöisesti asiakkaan kotona ja kodin lähiympäristössä. Tukihenkilötyön tapaamiset toteutuvat tavallisimmin julkisilla paikoilla, luonnossa tai harrastuspaikoissa. Valvotut ja tuetut tapaamiset toteutamme Perhetalo Heidekenillä, avoimessa kohtaamispaikassa Marakatissa. Asiakkaamme pääsevät halutessaan tutustumaan tapaamispaikkaan etukäteen.

Toimitilanamme Perhetalo Heideken

MLL V-S piirin Perhepalvelut Oy vuokraa tuntiperusteisesti Perhetalo Heidekenin tiloja. Käytössä olevat työhuoneet ja kokoustilat sijaitsevat 2. kerroksessa, avoin kohtaamispaikka Marakatti sijaitsee talon 1. kerroksessa. Koko henkilökuntamme on tutustunut Perhetalo Heidekenin turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan ja osaa noudattaa sen antamia ohjeita koskien vaaratilanteita toimitiloissa ja sen piha-alueella. Turvallisuuksuunnitelmiin tutustuminen on osana työntekijämme työhön perehdytystä ja turvallisuussuunnitelmia käsitellään tarpeen mukaan. Heidekenin palotarkastus on tehty viimeksi 27.2.2025 (60 kk välein).

Huolehdimme toimitilojemme asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta säännöllisesti. Ennaltaehkäisemme mahdollisia riskejä säännöllisellä havainnoinnilla ja korjaamme mahdolliset puutteet välittömästi. Perhetalo Heidekenillä on lukitus- ja kulunvalvontajärjestelmät. Perhetalon ulko-ovet ovat suljettuna ja käytössä on ovisummeri. Heidekenin pihalla on kameravalvontajärjestelmä. Paloturvallisuuden takaamiseksi tiloissa on automaattiset palonilmaisin- ja ilmoitinjärjestelmät, palovaroittimet ja hälyttimet. Hätätilannetta varten tiloissa on opastus- ja tiedonantojärjestelmät, kuten turva- ja merkkivalaistus sekä hätäpoistumistieopasteet. Henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi työntekijöillä on omat työpuhelimet asiakasyhteydenpitoa varten sekä hätätapauksessa turvallisuutta varten. 112-sovellus on asennettuna työpuhelimiin. Heidekenillä järjestetään henkilökunnalle turvallisuuskävelyjä kaksi kertaa vuodessa, jonka lisäksi paloturvallisuuskoulutus järjestetään kahden vuoden välein.

Perhetalo Heidekenin työhuoneissa on turvallisuusohje, jossa on hätänumero, kiinteistön osoite sekä turvallisuuspäällikön ja kiinteistönhuollon yhteystiedot. Perhetalo Heidekenille kuuluu viranomaisten yleinen vaaramerkki, joka on minuutin mittainen, seitsemän sekunnin sykleissä vuorottain nouseva ja laskeva sireenin ääni. Jos viranomaiset soittavat yleisen vaaramerkin, on kyseessä todennäköisesti kaasu-, säteily- tai jokin muu suojautumista vaativa vaaratilanne. Tilanne voi johtua mistä syystä tahansa, mutta toimintaohje on aina aluksi sama: siirrymme välittömästi sisätiloihin. Yleisestä vaaramerkistä tiedotetaan väestöhälyttimien lisäksi myös pakkosyöttönä kaikilla radiokanavilla ja tv-ruudussa juoksevilla tekstillä.

Yleisten tilojen siisteyteen ja kunnossapitoon osallistuu jokainen työntekijämme. Puutteista tai vaaroista ilmoitamme kiinteistöhuollolle viipymättä. Palohälytyksen sattuessa kokoontumispaikkana on Perhetalo Heidekenin pihan leikkialue. Perhetalo Heidekenillä toimii turvallisuustyöryhmä, jonka päällikkönä toimii

Heidi Tuimala. Turvallisuuspäällikölle raportoimme kaikki kiinteistön turvallisuutta koskevat havainnot. Turvallisuuspäällikkö vastaa kiinteistön turvallisuudesta ja kiinteistön ylläpidosta ja kunnostamisesta vastaa kiinteistöosakeyhtiö Heideken.

Työvälineet

Työntekijöillämme on käytössä työpuhelimet ja kannettavat tietokoneet, joita päivitämme tarpeen mukaan. Työvälineet ovat suojattu henkilökohtaisella salasanalla.

Työntekijämme käyttävät omia autojaan työssään. Työntekijöidemme autojen tulee olla katsastettuja ja vakuutettuja. Työntekijämme myös kuljettavat autoillaan tukihenkilötyön asiakkaita työaikana. Jos kuljetettava asiakas tarvitsee turvaistuimen tai turvakorokkeen autoon, asiakkaan vanhempi opastaa sen turvallisessa ja asianmukaisessa käytössä. Käytössämme on kirjallinen lupa asiakkaan kuljettamiseen, jonka asiakkaan vanhempi allekirjoittaa. Lupa skannataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmäämme. Kuljettaessa asiakasta noudatamme liikennesääntöjä ja erityistä huolellisuutta. Onnettomuuden sattuessa työntekijämme ottavat yhteyttä hätänumeroon, asiakkaan huoltajaan ja yksikkömme vastuuhenkilöön.

Työntekijämme käyttävät työssään satunnaisesti myös esim. omia urheilu- tai retkeilyvarusteitaan. Nämä varusteet ovat työntekijöidemme omalla vastuulla ja työntekijämme huolehtivat niiden turvallisesta käytöstä asiakkaan kanssa. Asiakkailla itsellään on pääsääntöisesti omat urheilutarvikkeet, lajikokeiluissa käytämme palveluntarjoajan varusteita tarpeen mukaan.

4.7 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

4.7.1 Tietosuoja ja tietoturvasuunnitelma

Varmistamme tietosuojaan liittyvän lainsäädännön, kuten asiakastietolain, EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen sekä muiden velvoittavien säädösten noudattamisen perehdyttämällä henkilöstömme tietosuoja- ja tietoturvakäytänteisiin työsuhteen alussa ja tarvittavalla lisäkoulutuksella. Noudatamme tietosuojaperiaatteita asiakastietoja käsitellessämme. Käsittelemme asiakastietoja erityisen huolellisesti, luottamuksellisesti ja turvallisesti. Asiakastietojen käsittely on meillä lainmukaista, asianmukaista ja läpinäkyvää.

Käytössämme on tietoturvasuunnitelma, josta vastaa tietosuojavastaavamme. Työntekijät saavat työsuhteen alkaessa perehdytyksen tietosuoja-asioihin: asiakastietojen käsittelyn tapoihin, asiakastietojen säilytykseen, tietojärjestelmien käyttöön ja tunnusten asianmukaiseen säilyttämiseen. He allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen työsuhteen alkaessa. Perehdytämme työntekijämme sosiaalihuoltolain mukaiseen kirjaamiskäytäntöön sekä asiakastyön dokumentointiin palvelutuotekohtaisten vaatimusten mukaisesti. Työntekijöidemme työvälineissä (tietokoneet, puhelimet) on henkilökohtainen käyttäjätunnus/salasanana. Tietoturvan toteutumisesta vastaa koko työryhmämme.

Yrityksemme vastuuhenkilö seuraa kirjaamisen laatua säännöllisesti, epäkohtiin puuttumalla ja antamalla tarvittaessa ohjausta sekä lisäkoulutusta työntekijöille. Kirjaamisessa noudatamme

ajantasaisia viranomaismääräyksiä. Kirjaamisohjeet ovat työntekijöiden saatavilla perehdytysmateriaalissamme (sähköisesti ja paperitulosteena).

Tietoturvasuunnitelmamme on laadittu vuonna 2025 ja päivitetty tammikuussa vuonna 2026. Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaa tietosuojavastaavamme. Tietoturvasuunnitelman ohjeet tarkistamme vuosittain ja niitä päivitämme tarvittaessa. Työntekijöitä muistutamme säännöllisesti tietoturva- ja tietosuoja-asioista ja pyydämme heitä välittömästi ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista liittyen tietoturvaan ja asiakkaiden tietosuojaan.

4.7.2 Asiakastietojen käsittely ja säilytys

Meillä on käytössämme Netprocen toimittama Sofia -asiakastietojärjestelmä. Järjestelmään kirjaamme palvelun tuottamisen kannalta oleelliset tiedot palvelusta ja asiakkaasta. Keräämme ja käsittelemme vain niitä tietoja, jotka ovat työskentelymme kannalta tarpeellisia ja välttämättömiä. Oikaisemme virheelliset tiedot viipymättä tai poistamme ne. Asiakasjärjestelmäämme on käyttäjäkohtainen tunnus ja salasana. Käyttäjätunnuksia on kahdenlaisia: pääkäyttäjä ja työntekijäkäyttäjä. Olemme jakaneet tunnuksat työntekijöillemme työtehtävien mukaisesti. Kullakin työntekijällä on pääsy vain omien asiakkaidensa tietoihin. Tietojärjestelmän pääkäyttäjillä on oikeudet kaikkien asiakkaiden tietoihin, mutta tietoja käytetään vain tarvittaessa esim. toimitettaessa niitä viranomaisille.

Säilytämme asiakastietoja ainoastaan sen ajan, kun asiakkuus on meillä voimassa ja olemme toimittaneet tarvittavat dokumentit hyvinvointialueelle. Asiakkaan tietoja säilytetään ja niitä käsitellään niin, etteivät ulkopuoliset näe niitä. Asiakastietojen suojausvelvollisuus koskee sekä paperimuodossa että tietokoneella tai muutoin sähköisessä muodossa olevia tietoja. Paperimuotoiset asiakastiedot säilytetään lukitussa kaapissa ja sähköisiin järjestelmiin pääsyyn tarvitaan käyttäjätunnus ja salasana. Sähköisessä asiakasjärjestelmässä on myös lokitiedot, joista voidaan jäljittää tietojärjestelmän käyttö. Palvelun aikana ja sen loputtua tarvittavat dokumentit lähetämme palvelua tilanneelle viranomaiselle salattuna sähköpostiviestinä. Asiakkuuden päättyttyä, asiakkaan järjestelmässä olevat tiedot arkistoidaan, tulostetaan ja tuhotaan lopullisesti. Toimitamme tulostettavan paperimateriaalin hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti arkistoitavaksi hyvinvointialueen arkistoon.

Jos asiakas haluaa tarkastaa hänestä tehtyjä kirjauksia asiakastietojärjestelmässämme, työntekijämme näyttää ne hänelle. Jos asiakas haluaa tehdä korjauksia hänestä tehtyihin kirjauksiin, työntekijämme kirjaa korjauksen asiakasasiakirjoihin. Työntekijämme kirjaa myös asiakkaan kanssa erivän näkemyksen asiasta.

Jos työntekijämme huomaa vaarantaneensa asiakkaan henkilötietojen tietoturvan tai havaitsee järjestelmän toiminnassa tietoturvapuutteita, hän ilmoittaa asiasta välittömästi yksikön vastuuhenkilölle. Yksikön vastuuhenkilö ilmoittaa asiasta eteenpäin tarpeen vaatiessa myös tietosuojavastaavalle ja asiakkaalle. Jos tietoturvaloukkaus koskee asiakastietojärjestelmäämme, ilmoitamme asiasta välittömästi järjestelmän yhteyshenkilöllemme. Lisäksi tietoturvaloukkauksesta ilmoitamme tietosuojavaltuutetun toimistolle 72 tunnin kuluessa loukkauksen ilmitulosta, mikäli loukkaus aiheuttaa riskiä henkilön oikeuksiin tai vapauksiin.

Tietosuojavastaava:

Sanna Kunnasvirta
Talouspäällikkö
p. 040 0434 069
sanna.kunnasvirta@mll.fi

Asiakastietojen käsittelystä vastaava:

Sanna Nyfors
Perhepalvelupäällikkö
p. 044 0770 942
sanna.nyfors@mll.fi

4.7.3 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sofia asiakastietojärjestelmä on sertifioitu THL:n määrittelemää ”tietoturva-vaatimukset A-luokkaan kuuluville järjestelmille ja järjestelmien käyttöympäristöille” – vaatimuskriteeristöä vasten. Palvelulla on voimassa oleva vaatimustenmukaisuustodistus (sertifikaattinumero FI 180828-51). Käyttämämme Sofia asiakastietojärjestelmä löytyy Lupa- ja valvontaviraston Astori-rekisteristä. Sofian tuotantoympäristö on asianmukaisesti tietoturvattu.

Asiakkaan oikeuksien toteutuminen varmistetaan noudattamalla ajantasaisia tietosuojaohteita sekä asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä. Järjestämme henkilöstölle säännöllisesti koulutuksia tietosuoja-asioista, ja ohjeiden noudattamista seurataan omavalvonnan ja sisäisten tarkastusten avulla.

Mikäli tietojärjestelmän toiminnassa havaitaan olennaisia vaatimusten poikkeamia tai tietoturvahäiriöitä, niistä ilmoitamme viipymättä asianomaisille viranomaisille ja rekisterinpitäjälle asiakastietolain 90 §:n mukaisesti. Samalla käynnistämme tarvittavat omavalvontatoimet tilanteen selvittämiseksi ja seurausten minimoimiseksi. Kaikki poikkeamat ja häiriöt dokumentoimme, ja niistä raportoimme koko tapahtuman keston ajan. Lisäksi ohjeistamme henkilöstömme toimimaan näissä tilanteissa sovittujen toimintamallien mukaisesti.

Palveluysikössämme on laadittu toimintamallit teknologian vikatilanteita varten. Lyhytaikaisten teknologiakatkoksien aikana käytämme työn kirjaamisessa toissijaisia tietoturvallisia toimintatapoja ja kirjaukset siirämme myöhemmin asiakastietojärjestelmäämme. Pitkiin huoltoviiveisiin varaudumme ennakkoon suunnitelluilla toimintatavoilla ja henkilöstöämme ohjeistamalla, jotta asiakastyö voi jatkua häiriöttä myös järjestelmäkatkosten aikana.

4.8 Asiakastyöhön osallistuva henkilöstö, henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Meillä työskentelee 7 vakituista työntekijää ja 9 tuntityöntekijää. Kaikilla työntekijöillämme on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden tutkinto.

Yksikössämme työskentelee päätoimisesti

- Kaksi sosionomia (AMK)
- Kaksi yhteisöpedagogia (AMK)
- Lähihoitaja
- Lastenhoitaja
- Sairaanhoidaja (AMK)

Lisäksi meillä on tuntityöntekijöinä:

- Fysioterapeutti
- Kaksi kasvatustieteiden maisteria
- Nuoriso-ohjaaja
- Kaksi lastenohjaajaa
- Sosionomi
- Lastentarhanopettaja

Käytämme tuntityöntekijöitä palveluissamme tilanteissa, joissa kysyntä palvelulle ylittää päätoimisesti työskentelevien mahdollisuudet ottaa töitä vastaan. Käytämme tuntityöntekijöitä myös sairaus- ja vuosilomatuurauksissa. Työntekijän äkillisesti sairautuessa pyrimme aina hankkimaan sijaisen käynnille sovittuna ajankohtana, ellei se ole mahdollista, pyrimme korvaamaan käynnin asiakkaalle toisena ajankohtana. Tällä hetkellä meillä on riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa palvelutilausmääriin nähden. Olemme valmiita rekrytoimaan lisää henkilökuntaa palvelun kysynnän lisääntyessä. Rekrytointi-ilmoituksissa käytämme kotisivujamme, omia sosiaalisen median kanaviamme ja TE-toimiston palveluja. Rekrytoinnissa kiinnitämme erityistä huomioita työntekijän soveltuvuuteen lasten ja nuorten parissa työskentelyyn, itsenäisen työtteen käyttöön, riittävään työkokemukseen ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan. Pyrimme pitämään huolta, että työtiimissämme on riittävästi moniammatillista osaamista.

Varmistamme henkilökunnan ammattioikeudet JulkiTerhikistä. Meillä työskentelevillä lähihoitajilla on oltava myös sosiaalihuollon oikeudet. Niiltä työntekijöiltä, jotka eivät ole JulkiTerhikissa, tarkastamme tutkintotodistukset työsuhteen alkaessa. Opiskelijoita käytämme vain lapsiperheiden kotipalvelutyössä, koska muissa palvelutuotteissa emme voi heitä puitesopimuksien määräysten mukaan käyttää. Opiskelijan osaamisen varmistamme aikaisemman työkokemuksen ja opintopistemäärän perusteella. Opiskelija työskentelee meillä erityisasemassa ja hänen perehdytykseensä kiinnitetään erityisesti huomiota. Tällä hetkellä meillä ei ole opiskelijoita työsuhteissa.

Työntekijät esittävät ennen työsuhteen alkamista yksikön vastuuhenkilölle rikosrekisteriotteen lasten kanssa toimimiseen (enintään 6 kk vanha). Vastuuhenkilö tallentaa tietojärjestelmään päivämäärän, jolloin hän on tarkastanut työntekijän rikosrekisteriotteen.

Henkilökunnallamme on koulutuksiansa vuoksi riittävä osaaminen nykyisien palvelutilauksien vaatimuksiin nähden. Henkilökunnan kielitaitoa (englanti, ruotsi) hyödynnämme palvelujen kysynnän mukaan. Tarjoamme henkilökunnallemme mahdollisuuksia lisäkoulutuksiin/ammattiluentoihin aina resurssiemme puitteissa. Kannustamme henkilökuntaamme myös omaehtoiisiin täydennyskoulutuksiin ja hyödyntämään mahdollista asiakastyöstä vapautuvaa aikaa omatoimiseen kouluttautumiseen. Teemme koulutusyhteistyötä MLL Varsinais-Suomen piiri ry:n henkilökunnan kanssa. Pyrimme hankkimaan työryhmäämme lisäosaamista aina tarpeen mukaisesti. Vakituksella henkilökunnallamme on voimassa EA 1 -koulutus.

Henkilökunnallemme teetetään työhyvinvointikyselyt vuosittain ja ne käydään läpi työsuojeluvaltuutettumme kanssa. Kyselystä nousseet kehitysehdotukset otamme käsittelyyn ja sovimme mahdollisista toimenpiteistä. Yksikön vastuuhenkilö käy kehityskeskustelut vuosittain

työntekijöiden kanssa. Työhyvinvointia ylläpidämme yhteisillä tiimipalavereilla, Tyky-toiminnalla ja käytössämme on myös työterveyshuollon palvelut. Taloudellisen tilanteen mahdollistaessa saamme käyttöömmme myös Smartum-edun sekä työnohjauspalveluja.

Työntekijöiden työskentelyä valvomme saadun asiakaspalautteen perusteella ja tuomme työntekijän tietoon saadut positiiviset palautteet. Työskentelyssä tietoon tullessiin epäkohtiin puutummme välittömästi.

4.8.1 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Perehdytämme työntekijämme infektioiden torjuntaan ja yleisiin hygieniakäytäntöihin työsuhteen alkaessa. Henkilökunnallamme on jo koulutuksiansa vuoksi riittävä perusosaaminen infektioiden ehkäisyyn ja torjuntaan. Heidät opastetaan noudattamaan asiakastyössä hyvää käsihygieniaa. Käsidesiä on haettavissa toimistoltamme. Perheiden kotona on aina olemassa erilaisten infektioiden riski ja pyrimme erityiseen varovaisuuteen, kun tietoomme tulee perheen sairaus. Näin ennaltaehkäisemme myös tarttuvien tautien leviämisen. Tyypillisimmin sairaudet ovat erilaisia flunssia lapsilla. Huolehdimme myös lapsiasiakkaiden käsi- ja wc-hygieniasta käyntien aikana sekä ohjeistamme ja autamme vanhempia kodin siisteyden ylläpitämisessä. Seuraamme ajantasaisia infektioiden torjuntaohjeita ja tiedotamme henkilökuntaamme niistä. Suosittelemme henkilökuntaa ottamaan esim. influenssarokotteen, joka on työterveyden kautta saatavissa vakituiselle henkilökunnallemme veloitusetta. Toimimme yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, josta saamme tarvittaessa ajantasaista tietoa infektioiden torjunnasta.

4.8.2 Lääkehoitosuunnitelma

Emme toteuta lääkehoitoa.

4.8.3 Lääkinnälliset laitteet

Jos asiakasperheemme lapsella/nuorella on käytössään lääkinnällinen laite, työntekijämme pyytää turvallisen ja asianmukaisen käyttöopastuksen asiakkaan vanhemmalta (esim. apuväline). Laitteessa tai sen mukana tulee olla turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohje työntekijämme saatavilla. Laitetta tulee käyttää vain valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Erityistilanteessa työntekijämme, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, saa sen turvallisen käytön vaatiman koulutuksen laitteen käytöstä. Lääkinnällisten laitteiden säätö- ja huoltotoimenpiteet ovat asiakkaan vanhemman vastuulla.

4.9 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

4.9.1 Yhdenvertaisuus ja osallisuus

Työskentelymme lähtökohtana on asiakkaiden yhdenvertainen, oikeudenmukainen ja asiallinen kohtelu. Emme syrji ketään etnisen alkuperän, kansalaisuuden, uskonnon, mielipiteen, seksuaalisen

suuntautumisen, kielen, iän, vammaisuuden tai muun henkilökohtaisen syyn perusteella. Toimimme kunnioittavasti ja tasapuolisesti kaikkia asiakkaitamme kohtaan ja ohjaamme sekä neuvomme heitä erilaisissa tilanteissa ja esim. palvelujen hakemisessa. Työskentelemme avoimesti ja varmistamme, että asiakkaalla on mahdollisuus saada nähdä häntä koskevia kirjauksia sekä päästä mukaan häntä koskevien asiakasasiakirjojen laadintaan. Kannustamme asiakkaitamme omien mielipiteidensä julki tuomiseen palvelun aikana ja esim. palaveritilanteissa sekä otamme asiakkaat mukaan heidän palvelujaan koskeviin suunnitteluihin ja toteutukseen.

4.9.2 Kulttuurisensitiivisyys

Pidämme työryhmässämme yllä avointa keskustelua oikeudenmukaisuudesta ja syrjimättömyyden periaatteista. Työntekijämme sitoutuvat näihin asioihin yhdessä. Kunnioitamme erilaisista kulttuuritaustoista tulevia ihmisiä ja vaalimme syrjimättömän ilmapiirin rakentamista. Työskentelyssämme tunnistamme ja huomioimme eri taustoista tulevien ihmisten erilaiset tarpeet. Meillä on halua, kykyä ja herkkyyttä ymmärtää eri taustoista tulevia ihmisiä ja käytämme työssämme arvostavaa kohtaamista sekä kunnioittavaa vuorovaikutusta.

4.9.3 Itsemääräämisoikeus ja asiakkaan oikeuksien toteutuminen

Itsemääräämisoikeus näkyy työskentelyssämme asiakkaan oikeudella määrätä omasta elämästään ja oikeudella päättää itseään koskevista asioista. Hoidamme asiakkaan asioita yhteisymmärryksessä hänen kanssaan huomioiden hänen toivomuksensa ja mielipiteensä. Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipiteen selvitämme ja otamme huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa yksityisen sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat alaikäistä, otamme ensisijaisesti huomioon alaikäisen edun.

Annamme asiakkaillemme mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkailamme on oikeus myös tehdä meidän mielestämme virheellisiä valintoja. Mikäli asiakkaamme ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan omaa mielipidettään tai tahtoaan, selvitämme sen yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioimme kaikessa työskentelyssämme asiakkaan edun toteutumisen.

Asiakkaallamme on oikeus saada meiltä laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä meidän ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. Laadimme palvelusta kirjallisen palvelusuunnitelman tai sopimuksen. Työntekijämme saavat perehdytyksessä ohjeet suunnitelmien mukaiseen työskentelyyn ja he noudattavat tätä. Tilanteessa, jossa ei suunnitelman mukainen työskentely voi toteutua, on työntekijä yhteydessä yksikön vastuuhenkilöön ja mahdollisesti myös palvelua tilaavaan viranomaiseen. Suunnitelmat päivitämme viranomaisten ohjeiden mukaan tavoitteiden muuttuessa.

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun pyrimme ensisijaisesti selvittämään asian suoraan hänen kanssaan. Tarvittaessa otamme keskusteluun mukaan yksikön vastuuhenkilön tai toimitusjohtajan. Jos tilanne vaatii, ohjaamme asiakkaan ottamaan yhteyttä hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan tai kuluttajaneuvontaan (sopimusasiakkaat).

4.9.4 Sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa sosiaalihuollon palveluun tai kohteluun. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakas voi itse toimia omassa asiassaan. Sosiaaliasiavastaava Varsinais-Suomen hyvinvointialueella palvelee puhelinnumerossa 02 313 2399. Yhteydenottopyynnön voi lähettää sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi.

4.9.5 Palvelumme yksityishenkilöille, yhdistyksille tai yrityksille

Myymme palveluja pienimuotoisesti myös yksityishenkilöille (lapsiperheiden kotiapu) ja yrityksille tai yhdistyksille (lasten ryhmähoito ja sairastuneen lapsen hoito). Teemme kirjallisen sopimuksen asiakkaan kanssa palvelun ehdoista ja sisällöistä (yksityisasiakas) tai asiakas hyväksyy kirjallisen tarjouksen palvelusta, joka muodostaa sopimuksen palvelusta (yhdistys/yrityisasiakas). Sopimukset sitovat kumpaakin osapuolta.

4.9.6 Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa (esim. palvelusetelillä tuotetut palvelut). Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa pyritään ohjeilla ja sovittelutoimilla siihen, että riita-asian osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä, eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa. Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.

Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet. Työssään kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu p. 09 5110 1200 tai sähköinen yhteydenottolomake sivustolla <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>.

4.9.7 Muistutukset

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluumme, on ensisijainen tapa selvittää ilmennyttä asiaa keskustelemalla palvelua antaneen työntekijän kanssa. Jos keskustelu ei auta, asiakas voi ottaa yhteyttä

yksikkömme vastuuhenkilöön tai vastuuhenkilö ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Jos asiakas haluaa, hän voi myös tehdä muistutuksen asiasta. Asiakas voi tehdä muistutuksen palvelutuottajan toiminnasta vastaavalle henkilölle perhepalvelupäällikkö Sanna Nyforsille, sanna.nyfors@mll.fi sekä hyvinvointialueen sosiaalityön johtavalle viranhaltijalle Soile Merilälle. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaalihuollon toimintaa koskeva muistutus postitetaan osoitteeseen Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo, PL 52, 20521 Turku, kirjaamo@varha.fi salattuna sähköpostina tai tietoturvallisesti Suomi.fi asiointikanavan kautta.

Selvittelemme ja käsittelemme muistutukseen johtanutta asiaa ja annamme siitä vastineen pyydettyssä määräjassa. Muistutuksen vastauksesta tiedotamme yrityksemme hallitusta ja hyvinvointialuetta. Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen pohjalta saamaansa vastaukseen, voi hän tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Muistutuksen seurauksena päätetyt toimenpiteet kirjaamme, toteutamme sekä seuraamme niiden toteutumista säännöllisesti.

5. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

5.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa

Työntekijämme pitää viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee välittömästi käynnistää toimet epäkohdan, sen uhan tai muun lain vastaisuuden korjaamiseksi. Yksikkömme vastuuhenkilö ilmoittaa palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita emme ole kyenneet korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Työntekijän on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä lupa- ja valvontavirastolle, jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Henkilökuntamme ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa:

- epäkohdan
- tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa
- tai muun lainvastaisuuden.

Henkilökuntamme on tietoinen tästä lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan saaden tiedon siitä perehdytyksen yhteydessä. Ilmoitukseen kirjaamme vapaamuotoisesti ja huolellisesti asiakasturvallisuuden kannalta vahingollisen tai virheelliseksi havaitun toiminnan, laiminlyönnin tai muun lainvastaisen menettelyn havaintoajankohtineen. Ilmoitus tehdään oman alueen aluehallintovirastoon kirjaamoon turvasähköpostilla. Ilmoituslomake löytyy aluehallintoviraston verkkosivuilta (ilmoitus sosiaali- tai terveydenhuollon toiminnan epäkohdasta).

(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023, 29 §, 30 §, 38 § ja 39 §)

5.2 Muita lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia ja niitä koskevat ohjeet

Työntekijämme ovat ammattihenkilöinä tietoisia heitä sitovista ilmoitusvelvollisuuksista. Käymme uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä läpi myös muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet.

5.2.1 Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus lapseen kohdistuneesta rikosepäilystä

Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus koskee kaikkia palveluksessamme olevia henkilöitä, jotka ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta tai nuoresta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Teemme ilmoituksen viipymättä. Teemme tarvittaessa myös ennakkollisen lastensuojeluilmoituksen hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää.

Noudatamme myös velvollisuuttamme salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun meillä on tietoomme tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen tai nuoreen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen tai nuoren seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi teemme lastensuojeluilmoituksen.

5.2.2 Ilmoitus sosiaalihuollon tuen tarpeesta (huoli-ilmoitus)

Jos työntekijämme on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tarpeessa, hänen tulee ohjata henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai otettava itse yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii, työntekijällämme on velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

5.2.3 Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta

Jos työntekijämme on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

5.2.4 Eläinsuojeluilmoitus

Henkilökuntamme on velvollinen salassapitosäännösten estämättä ja viipymättä ilmoittamaan valvontaviranomaiselle, jos hän on tehtävässään saanut tietää avun tarpeessa olevasta eläimestä.

6. Omavalvonnan ja kehittämistoimenpiteiden seuranta ja raportointi

Yksikön vastuhenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja huolehtii havaittujen epäkohtien korjaamisen toimenpiteistä. Seuranta teemme jatkuvasti arjessamme ja tehdyistä muutoksista raportoimme vähintään neljän kuukauden välein julkisesti (seuraava seuranta 9/2026).

Kehittämistoimenpiteinä meillä on vuodelle 2026-2028:

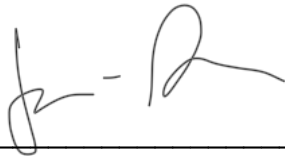
- Kantaliittymän käyttöönotto
- Asiakastyön vaikuttavuuden ja laadun mittaamisen tarvittavan työvälineen käyttöönotto

Kehittämistoimenpiteiden etenemistä seuraa yksikkömme vastuhenkilö ja toimitusjohtaja. Vastuhenkilö ja toimitusjohtaja raportoivat osakeyhtiön hallitukselle kehittämistoimenpiteistä.

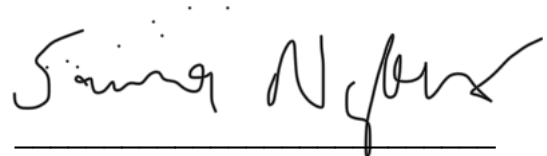
Omavalvontasuunnitelman hyväksyvät ja vahvistavat yksikkömme vastuhenkilö sekä yrityksemme toimitusjohtaja.

Turussa 20.5.2026

MLL V-S Piirin Perhepalvelut Oy



Janina Andersson
Toimitusjohtaja



Sanna Nyfors
Perhepalvelupäällikkö