

**SISÄLTÖ**

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	4
4.2.1 Asiakassuunnitelma (LsL 30 ja ShL 39 §).....	4
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	4
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	4
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	4
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	5
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	5
4.3.2 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	5
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	5
4.4.1 Henkilöstö.....	5
4.4.2 Toimitilat.....	6
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	6
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	7
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	7
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	7
11 LÄHTEET.....	8



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Kunnan nimi: Riihimäen kaupunki	
Sote -alueen nimi: Perhe- ja sosiaalipalvelut	
Toimintayksikön nimi Psykososiaaliset palvelut/Perhetyö ja perhekuntoutus	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Riihimäki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukainen perhetyö ja perhekuntoutus	
Toimintayksikön katuosoite Jarrumiehenkatu 15	
Postinumero 11100	Postitoimipaikka Riihimäki
Toimintayksikön vastaava esimies palveluesimies	Puhelin 040 357 2697
Sähköposti	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p><b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b></p> <p>Yksikön toiminta-ajatusten taustalla vaikuttavat lainsäädäntö, eettiset periaatteet sekä kaupungin strategisten linjauksien periaatteet ja tavoitteet. Keskeistä ovat perustuslain (731/1999) mukaiset yksilön perusoikeudet ja ihmisoikeussopimukset, kuten Suomen ratifioima YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Lastensuojelua toteutettaessa lapsen etu on keskeinen toimintaa ohjaava periaate (LsL 4§). Lisäksi hallintolain mukaiset (434/2003) hyvän hallinnon periaatteet, kuten oikeudenmukaisuus, suhteellisuus ja luottamuksellisuus, ohjaavat toimintayksikköä.</p> <p>Perhetyön toiminnan fokuksena ovat lapsi ja perhe. Sen ohjaavina periaatteina ovat yksilöllisyyden sekä kohtaamisen kunnioittaminen. Perhetyön arvoja ovat oikeudenmukaisuus, avoimuus, aito välittäminen, turvallisuus, toiminnallisuus ja lapsilähtöisyys.</p> <p>Perhetyötä toteutetaan riihimäkeläisille 0-18-vuotiaille lapsille ja nuorille perheineen. Perhetyö perustuu sosiaalihuolto- tai lastensuojelulain mukaiseen päätökseen, jossa on määriteltä toiminnan tarve, tavoite, arviointi ja kesto. Työskentely toteutetaan yksilö- ja parityöskentelynä, tarvittaessa moniammatillisesti eri toimijoiden kanssa.</p> <p>Työskentelyn tavoitteena on lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen tukeminen. Konkreettiset tavoitteet asetetaan yhdessä perheen, vastuutyöntekijän ja perheelle nimetyn perhetyön työntekijän kanssa. Tavoitteita arvioidaan säännöllisesti asiakas-suunnitelmapalaverissa, perhetyön välineuvotteluissa ja verkostopalaverissa. Työskentely toteutuu pääasiassa kotiin vietävänä palveluna. Työskentely sisältää perheen ja lapsen arjen havainnointia, jonka pohjalta perhettä tuetaan muutokseen perhetyön eri menetelmin.</p>
--

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

<p>Riihimäen kaupungin psykososiaalisten palveluiden riskienarviointi on laadittu joulukuussa 2019 ja sitä seurataan ja päivitetään WPro riskien kartoitusohjelmalla. Työpaikkojen vaarojen kartoitusta seurataan jatkuvasti ja se täydennetään kahden vuoden välein.</p> <p>Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksiä yhteistyössä Riihimäen kaupungin kanssa. Lisäksi toimintayksikössä on laadittu yksilökohtaisempia vaaratilanteiden toimintaohjeita, kuten haastavan asiakkaan kohtaaminen, pelastussuunnitelma ja turvallisuussuunnitelma.</p>
---

<b>Riskien tunnistaminen</b>
<p>Työntekijät täyttävät tarvittaessa WPro- turvallisuushavainnointilomakkeen, josta tiedot siirtyvät automaattisesti palveluesimiehelle, palvelupäällikölle ja työsuojelupäällikölle.</p>
<b>Riskien käsitteleminen</b>
<p>Riskien kartoitus ja käsittely tehdään yhdessä perhetyön ja perhekuntoutuksen tiimissä. Mahdolliset toteutuneet riskit tai riskitilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa ja tarvittaessa koko tiimin kanssa.</p> <p>Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan joutumista fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi työssä. Turvallisuushavaintolomake käydään työntekijöiden kanssa henkilökohtaisesti läpi mahdollisimman nopeasti ja tilanteeseen reagoidaan turvallisuusuhan vähentämiseksi. Kaavakkeet dokumentoidaan ja arkistoidaan. Toimintayksikössä seurataan tilanteen korjaantumista ja arvioidaan mahdolliset toimenpiteet. Työterveyshuolto antaa jälkihoitoa tapahtuneen jälkeen. Tapahtunutta käydään läpi myös työyhteisön ja esimiesten kanssa.</p> <p>Vakavat työpaikalla sattuneet väkivaltatapaturmat ilmoitetaan poliisille ja työsuojeluviranomaiselle. Lievät pahoinpitelyt ovat virallisen syytteen alaisia silloin, kun ne kohdistuvat henkilöön, joka suorittaa työtehtäviään joko työpaikalla tai asiakkaan kotona, ja kun rikoksentehtäjä ei kuulu työpaikan henkilöstöön. Yleisen syytteen alaisissa rikoksissa rikosilmoituksen voi tehdä työntekijän lisäksi myös työnantajan edustaja. Lain nojalla työnantaja voi siten huolehtia rikosilmoituksen tekemisestä, kun työntekijä ei itse kykene tai halua tehdä ilmoitusta.</p>
<b>Muutoksista tiedottaminen</b>
<p>Muutoksista tiedotetaan perhetyön ja perhekuntoutuksen päivittäisjohtamisen palavereissa ja toimialan yhteisissä työpaikkokokouksissa. Tarvittaessa järjestetään ylimääräisiä tiedotuspalavereita.</p>

### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
<p>Palvelupäällikkö, palveluesimies ja perhetyön henkilöstö.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Palvelupäällikkö Marjo Mutanen 050 563 3944 ja palveluesimies p. 040 357 2697</p>
<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta</b>

Omavalvontasuunnitelma päivittämisestä vastaavat palvelupäällikkö ja palveluesimies. Suunnitelmaa tarkistetaan kaksi kertaa vuodessa sekä tilanteiden muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on jatkuva kehittämisen ja tarkistamisen kohde.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Jarrumiehenkatu 15:sta yleisissä tiloissa ilmoitustaululla sekä Riihimäen kaupungin internet- sivustolla.

### **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

#### **4.2.1 Palvelutarpeen arviointi**

#### **4.2.1 Asiakassuunnitelma (LsL 30 ja ShL 39 §)**

Vastuutyöntekijä laatii asiakassuunnitelman jokaiselle asiakkaalle yhdessä perheen, perhetyön työntekijän ja muun tarvittavan verkoston kanssa.

#### **4.2.2 Asiakkaan kohtelu**

Perhe kohdataan arvostavasti, kunnioittaen perheen omia näkemyksiä ja tarpeita. Työote on myönteinen ja asiakkaan voimavaroja vahvistava.

Epäasiallisen kohtelun tullessa tietoon asia otetaan puheeksi asiakkaan, hänen läheistensä ja yksikön esimiesten (palveluvastaava ja palvelupäällikkö) kanssa. Asiakas ohjataan valittamaan myös virallista tietä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)). Valituksen voi tehdä sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle muistutuksen tai valvontaviranomaiselle tehtävän kantelun muodossa. Lisäksi asiakkaan voi ohjata sosiaaliasiamiehelle. Eduskunnan oikeusasiamiehelle voi kannella kun asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti tai viranomaisen ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan.

#### **4.2.3 Asiakkaan osallisuus**

Perhetyöllä tuetaan yksilön ja koko perheen omaa toimijuutta sekä osallisuutta yhteiskunnassa. Asiakas on aktiivinen toimija suhteessa perhetyön prosessiin. Asiakkaan oma motivaatio ja voimavarat ovat merkittävä prosessia ohjaava tekijä. Asiakkaalta kerätään palautetta työskentelyn aikana sekä päätteeksi. Palautetta käytetään toiminnan kehittämiseksi ja asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi.

#### **4.2.4 Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja:

Palvelupäällikkö Marjo Mutanen

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Satu Loippo p. 050 599 6413, Pikassos Oy

Pikassos Oy /Loippo, Satu

Åkerlundinkatu 2 A, 3. krs.

33100 TAMPERE

Muistutukseen vastataan asiakkaalle kirjallisesti ja tästä prosessista vastaa palvelupäällikkö. Muistutukset käsitellään perhetyön palaverissa. Muistutus käsitellään kahden viikon kuluessa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Perheen kanssa laaditut tavoitteet, työntekijän havaintoihin perustuva arvio ja asiakkaan oma motivaatio ohjaavat työskentelyä. Työntekijä valitsee asiakkaan kanssa yhdessä tarkoituksenmukaiset keinot ja menetelmät, joiden avulla muutos mahdollistuu. Tapaamiset sisältävät tarpeen mukaan perheen arjen tilanteita, työntekijän tuottamia toimintatilanteita tai keskustelemaa työskentelyä, jonka tukena voi käyttää erilaista materiaalia (kortit, pelit, luovat menetelmät).

### 4.3.2 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakassuunnitelmaan merkitään palvelutahot, joiden kanssa yksikön työntekijät ovat yhteydessä.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaa Jarrumiehenkatu 15:sta henkilöstö yhdessä työsuojelun ja teknisentoimen kanssa. Jarrumiehenkadulla järjestetään vuosittain palo ja poistumisharjoituksia.

### 4.4.1 Henkilöstö

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

Perhetyön ja perhekuntoutuksen tiimin lähiesimiehenä toimi psykososiaalisten palveluiden palveluesimies. Henkilöstöä on yhteensä 12. Määräaikaista sijaisia käytetään pidempiaikaisten poissaolojen aikana yksikön toiminnan turvaamiseksi.

Voimavarojen riittävyyteen vastataan koulutusten, työnohjauksen ja esimiehen tuen avulla. Säännölliset yhteiset kokoukset, osastopalaverit, vuosittaiset kehityskeskustelut ja työterveyshuollon palvelut tukevat myös tätä tavoitetta.

#### **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

Rekrytointi hoidetaan julkisilla hauilla ja siinä noudatetaan Riihimäen kaupungin ohjeistusta. Hakijat haastatellaan ryhmähaastattelujen ja yksilökohtaisten haastattelujen kautta. Rekrytinnista ovat vastuussa palvelupäällikkö ja palveluesimies. Päätöksen rekrytointivalinnasta tekee palvelupäällikkö.

Rekrytinnissa huomioidaan lakisääteiset velvoitteet. Näitä ovat henkilöstön pätevyysvaatimukset (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja rikosrekisteriote, joka vaaditaan lasten kanssa tehtävän työn vuoksi, tartuntalain 48§ pykälän mukainen rokotussuoja. Rekrytinnissa huomioidaan henkilön sopivuus lasten, nuorten ja perheiden kanssa tehtävään työkentelyyn.

#### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Perehdytyksestä vastaa tiimi ja palveluesimies perehdytysohjelman mukaisesti. Ennen uuden työntekijän tai opiskelijan aloitusta henkilöstöstä valitaan koulutettu perehdyttäjä. Perehdytykseen on laadittu perehdytyskansio.

Henkilöstölle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Marras-joulukuussa tehdään suunnitelma koulutuksille seuraavalle vuodelle. Lopulliset päätökset koulutuksista tehdään toimintavuoden alussa. KVTES määrittelee henkilöstölle mahdollistettavat koulutusmääräajat.

#### **4.4.2 Toimitilat**

Toimipiste sijaitsee Jarrumiehenkatu 15:sta, jossa jokaisella työntekijällä on oma työpiste. Asiakastapaamiset tapahtuvat pääasiassa asiakkaan kotona tai muualla toimipisteen ulkopuolella. Neuvottelut ja asiakassuunnitelma palaverit järjestetään niihin suunnitelluissa tiloissa Jarrumiehenkatu 15:ssa tai Junailijankatu 14:ssa.

Jarrumiehenkatu 15:ta siivoushuolto hoidetaan ostopalveluna. Yleiset tilat siivotaan kaksi kertaa viikossa.

#### **4.4.3 Teknologiset ratkaisut**

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Tietosuojaan liittyvät asiat ovat osa työntekijän perehdytystä ja siitä on tarkempaa tietoa perehdytyskansiossa. Asiakkaille ja asianosaisille on tiedotettava heidän oikeuksistaan. Tietosuojaan liittyviä asioita käydään tarvittaessa lävitse yhteisissä talon kokouksissa. Riihimäen kaupungin tietosuojavastaava toimii asiantuntijana tietosuojaan liittyvistä asioista ja lainsäädännöstä. Henkilöstö on koulutettu uuteen tietosuojalainsäädäntöön kevään 2019 aikana, koulutus tapahtui Navicek tietosuojaohjelman kautta ja koulutuksen todistukset kerättiin kootusti Riihimäen kaupungin henkilöstöhallintoon.

Tietosuojatiedote on nähtävillä yksikön ilmoitustauluilla. Tietojen käsittelyyn liittyviin kysymyksiin vastaavat yksikön esimies ja tietosuojavastaava.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Tuomas Häkkinen

käyntiosoite Et. Asemakatu 2, Riihimäki  
postiosoite PL 125, 11101 Riihimäki  
puhelin 050 523 7304

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön kehittämiskohteeksi ovat nousseet seuraavat tarpeet ja ehdotukset:

### Palveluprosessi

Perhetyön ja perhekuntoutuksen palveluprosessin selkeyttäminen.

1. Asiakkaan osallisuuden lisääminen
2. Asiakaskohtaiset tavoitteet
3. Palvelun kesto, seuranta ja arviointi
4. Yhteistyö asiakkaan asioista vastaavan työntekijän kanssa

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Timo Turunen, Riihimäki 31.12.2019

Allekirjoitus

Marjo Mutanen

Palvelupäällikkö

## 11 LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)