

Profiam

OMAVALVONTASUUNNITELMA UUSIMAA



PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT

Palveluntuottaja

Profiam Oy
Y-tunnus: 2695288-6
Kotikunta: Turku
044 958 0596
info@profiam.fi
www.profiam.fi

Ilmoituksenvarainen toiminta, sosiaalihuollon palvelut

Toimintayksikkö, jota omavalvontasuunnitelma koskee

Uudenmaan aluetoimisto
Valimotie 10
00380 Helsinki

Alihankintaa tekevät palveluntuottajat / ammatinharjoittajat

Sosiaalipalvelut Petri Sirkiä, 2449826-1
Psykoterapeutti Katja Väänänen, 2182062-2
Tmi Iloluotain / Mirva Keinänen, 2863220-2
Onnen rakit Oy / Susanne Toivonen, 3233241-3
Sirpa Ahola Tmi, 2320546-3
Tmi Hamze Ahmed, 3274120-9
Satu Boxberg, 3226214-4
Arjen Löytöretki Oy / Heidi Heino, 3112189-2

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PALVELUT

Toiminta-ajatus

Profiam tuottaa laadukkaita palveluita hyvinvointialueiden sosiaalityön tueksi, lasten ja perheiden sekä aikuisasiakkaiden hyvinvoinnin varmistamiseksi.

Profiamin palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaita yksilöllisesti, kokonaisvaltaisesti, suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti asiakkaiden voimavaroja vahvistaen.

Profiamin aidosti moniammatillinen henkilökunta koostuu kokeneista sosiaali-, terveydenhuolto- ja kasvatusalan ammattilaisista.

Toimintamme tavoite on, että asiakkaat saavat nopean tuen ammattilaisilta elämän haasteissa ja että mahdollisimman moni lapsi saa viettää lapsuutensa kotonaan turvallisesti yhdessä vanhempiensa kanssa.

Toimintaamme ohjaa ISO 9001:2015 laatujärjestelmä.

Työtämme ohjaavat arvot

- ✓ Ihmisen ja perheen arvostus
- ✓ Rohkeus ja itsenäisyys asiakkaan edun puolustamisessa
- ✓ Herkkyys ja välittäminen
- ✓ Tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus
- ✓ Yhteistyökyky ja palveluhalttius
- ✓ Luovuus ja kehitysmuotoisuus

Palvelut

Profiam tuottaa lastensuojelun ja sosiaalihuollon avopalveluita lapsille, nuorille ja perheille, ohjaus- ja kuntoutuspalveluita aikuisasiakkaille sekä asiantuntijapalveluita kuntien tueksi.

Tuotettavat palvelut ovat yksilöllisiä, kotiin vietäviä ja asiakkaiden / perheiden tarpeet kohtaavia. Työskentelyn lähtökohtana ovat asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin suunnitellut palvelut vahvalla ammattitaidolla ja erityisosaamisella sekä kohtaamiseen perustuvalla työotteella. Työskentely perustuu vankkaan sosiaalialan osaamiseen ja kokemukseen yhdistettynä monipuoliseen erityisosaamiseen (mm. psykiatrinen osaaminen, terapiaosaaminen). Osaavaa asiakastyötä täydentävät suunnittelu, reflektointi ja sisäiset konsultaatiot,

laadukas dokumentointi ja tiivis yhteydenpito työn tilaajan sekä verkostojen kanssa.

Kotiin vietävät lasten/perheiden palvelut mm.:

- ✓ Moniammatillinen perhekuntoutus kotona
- ✓ Perhearviointi
- ✓ Vanhemmuuden arviointi
- ✓ Tehostettu perhetyö
- ✓ SHL perhetyö
- ✓ Ammatillinen tukihenkilötyö
- ✓ Neuropsykiatrinen valmennus
- ✓ Vuorovaikutuskuntoutus
- ✓ Valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot
- ✓ Muut asiantuntijapalvelut

Kotiin vietävät aikuissosiaalityön ja vammaispalvelun palvelut mm.:

- ✓ Ammatillinen tukihenkilötyö
- ✓ Neuropsykiatrinen valmennus
- ✓ Sosiaalinen kuntoutus

Helsingin toimipisteessä tapaamispaikkatoiminta:

- ✓ Valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot

Asiantuntijapalvelut kuntien tueksi mm.

- ✓ Työnohjauspalvelut
- ✓ Koulutuspalvelut
- ✓ Konsultointipalvelut
- ✓ Työparityöskentely kuntien työntekijöiden kanssa
- ✓ Kriisiapu / debriefing / defusing

Toiminta-alueet

Profiam tuottaa palveluita mm. Varsinais-Suomen, Satakunnan, Pirkanmaan, Kanta-Hämeen, Keski-Suomen, Etelä-Savon ja Uudenmaan alueella.

Fyysiset toimistot sijaitsevat Turussa, Tampereella, Hämeenlinnassa, Jyväskylässä ja Helsingissä.

ASIAKKAAN OSALLISUUS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

Suunnitelmallisuus

Työskentely tapahtuu hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan laatiman asiakassuunnitelman pohjalta, jonka laatimiseen osallistutaan tarvittaessa. Täsmennetty, konkreettinen palvelusuunnitelma tavoitteineen laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaa tarkastellaan jatkuvasti ja päivitetään tarvittaessa, asiakkaan ja tilaajan kanssa yhdessä.

Tapaamispaikkatoiminnassa palvelu perustuu lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen, oikeuden päätökseen/oikeuden vahvistamaan sovintoon tai sosiaalityöntekijän läheteeseen. Alkuhaastattelussa käydään läpi tapaamispaikan säännöt, asiakkaan toiveet ja tilaajan kanssa sovitut mahdolliset erityisjärjestelyt.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan kohtelussa noudatetaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lain mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Asiakkaan osallisuus

Työskentelyssä otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Työskentelyn suunnitelma ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas ja hänen lähipiirinsä toimivat aina aktiivisena toimijana työskentelyssä, ja tavoitteena on asiakkaan oman toimijuuden vahvistuminen.

Asiakkaiden osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakasta ohjataan antamaan palautetta koko työskentelyn ajan. Lisäksi kunkin työskentely-/sopimusjakson loppupuolella asiakkaalle lähetetään sähköinen palautelomake, joka myös käydään dialogisesti keskustellen asiakkaan kanssa läpi. Palautteet huomioidaan palveluiden, prosessien ja omavalvonnan kehittämisessä.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Palautteen kerääminen

Ennen työskentely-/sopimusjakson päättymistä asiakkaalle (sekä alaikäisen asiakkaan vanhemmalle/vanhemmille) lähetetään täytettäväksi sähköinen palautelomake (MATKA), joka myös dialogisesti keskustellen käydään asiakkaan kanssa läpi. Lisäksi kerätään palautetta tilaajilta jokaiseen toimeksiantoon liittyen työskentelyjaksojen päättyessä.

Tapaamispaikassa on käytössä oma palautelomake.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautelomakkeet ohjautuvat palvelupäällikölle, joka vastaa palautteen koonnista ja tilastoinnista. Saapuneet palautteet käsitellään johtoryhmässä ja määrääjain tiimipalaverissa. Palautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyöstä ja tiedonkulusta sovitaan kunkin toimeksiannon yhteydessä tilaajan sekä asiakkaan / asiakasperheen kanssa ja sitä toteutetaan lain ja asetusten mukaisesti.

Alihankintana tuotetut palvelut

Palveluiden tuottamisessa voidaan soveltuvin osin hyödyntää alihankintaa esimerkiksi työryhmien täydentämiseksi tarkoituksenmukaisella erityisosaamisella. Profiam vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Alihankkijoiden kanssa laaditaan kirjallinen alihankintasopimus, jossa alihankkija mm. sitoutuu Profiamin prosessien, laatuksiteerien ja omaevalvonta-suunnitelman noudattamiseen.

ASIAKASTURVALLISUUS

Dokumentointi ja asiakastietojärjestelmä

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain 4§ mukaisesti kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Dokumentoinnissa käytetään hyvää ja selkeää suomen kieltä ja kirjaukset tehdään asiakasta kunnioittaen. Profiamilla on oma kirjallinen dokumentointiohje henkilöstölle. Kirjaukset asiakastietojärjestelmään tehdään tapahtuman jälkeen viivytyksettä. Työskentelystä kirjataan sekä käynti- ja yhteydenpitokohtaiset asiakaskertomusmerkinnät että säännölliset väliraportit ja yhteenvedot palvelun tilaajalle. Tapaamispaikan palveluissa kirjataan tapaamis- ja yhteydenpitokohtaiset raporttimerkinnät sekä viranomaisen erikseen pyytämät lausunnot.

Asiakastietojärjestelmänä käytetään Nappula-asiakastieto-järjestelmää, johon kullakin työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat ja jossa asiakastietojen näkyvyydet on tarkasti rajattu siten, että vain tietyn asiakkaan asiassa työskentelevät työntekijät näkevät hänen tietonsa.

Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

Kaikki asiakastiedot ovat salassa pidettäviä, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille. Tiedot kirjataan sähköisesti asiakastieto-järjestelmä Nappulaan. Paperimuodossa olevat asiakirjat säilytetään asiakaskohtaisesti kansioissa, lukittavassa kaapissa Profiamin toimistolla.

Asiakastietoja ei missään tilanteessa siirretä henkilöltä toiselle tai Profiamilta tilaajalle normaalilla sähköpostilla (ainoastaan salatulla, suojatulla sähköpostiyhteydellä). Hyvinvointialueet toimivat pääasiallisina rekisterinpitäjinä asiakkaitaan koskien. Profiamilla on tilapäinen osarekisteri sillä ajalla, kun asiakas on Profiamin palveluiden piirissä. Asiakassuhteen päättyessä Profiamilla kaikki asiakirjat toimitetaan kuntaan rekisteröitäväksi ja arkistoitavaksi. Asiakkaalla on oikeus nähdä omia tietojaan sekä pyytää niihin korjauksia. Koska palvelun tilannut hyvinvointialue toimii pääasiallisena rekisterinpitäjänä, ohjataan asiakirjapyynnöt hyvinvointialueen käsiteltäväksi ja mahdolliset korjaukset ja asiakirjojen luovuttaminen kuuluvat myös heille.

Yrityksen tietosuojavastaavana toimii toimitusjohtaja Mikko Ailoranta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnin peruseriaatteena on taata henkilöstön moniammatillisuus ja soveltuva kokemus Profiamin tuottamiin palveluihin ja asiakkaiden tarpeisiin liittyen.

Profiamilla kiinnitetään erityistä huomiota myös uusien työntekijöiden sopivuuteen osaksi Profiamin työyhteisöä. Tämä tukee toimivaa ja sujuvaa yhteistyötä asiakastyössä ja palvelee täten myös asiakkaiden etua.

Rekrytoituilta henkilöiltä edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä (lasten kanssa työskentely). Lisäksi heidän ammatillinen pätevyytensä tarkistetaan laillistettujen ammattinimikkeiden osalta JulkiTerhikistä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstön perehdyttämiseen on laadittu strukturoitu suunnitelma sekä perehdytyspassi ja -kansio. Lisäksi pilvipalvelu Drivessa on sähköiset ohjeistukset.

Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan sekä perehtyä ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Työnantajan tulee luoda edellytykset sille, että ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja hänellä on oltava mahdollisuus ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä § 5 ja Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä § 18.)

Henkilöstön täydennyskoulutusta tuetaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus työnantajan kustantamaan kouluttautumiseen vuosittain vahvistettavien alueellisten koulutustukisuunnitelmien painopisteiden mukaisesti. Lisäksi järjestetään yhteisiä, koko henkilöstölle suunnattuja koulutustilaisuuksia.

Täydennyskoulutuksellisia tarpeita ja yleislinjoja määritetään johtoryhmässä käytössä olevan tiedon (tilauksissa toistuvat tarpeet, Profiamin yleiset palveluiden kehittämisen suuntaviivat, kehityskeskustelut) pohjalta ja tarvittaessa ohjataan henkilöstöä hakeutumaan soveltuviin koulutuksiin ja/tai järjestetään koulutusta itse.

RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kohdatessaan työssään riskitilanteen tai normaalista työtilanteesta poikkeavan tilanteen, työntekijä on velvollinen ilmoittamaan siitä aluepäällikölle mahdollisimman pian ensin suullisesti ja myöhemmin kirjallisesti yrityksen Poikkeamaraportti-lomakkeella.

Työsuojelutoimikunnalla on käytössään Turva Arvi -ohjelmisto avoimen ja luottamuksellisen turvallisuuskulttuurin kehittämiseksi. Ohjelmisto tukee työpaikan vaarojen tunnistamista ja riskienarviointia sekä opastaa järjestelmälliseen terveys- ja turvallisuusvaarojen tunnistamiseen. Profiamilla on myös kattava kirjallinen Työturvallisuusohje.

Riskinhallinnan työnjako

Työsuojelutoimikunta vastaa yleisestä työturvallisuuden kehittämisestä, ylläpitämisestä ja arvioimisesta. Laatupoikkeamaraportit käsitellään johtoryhmän toimesta. Uhka- ja vaaratilanneraportit käsitellään johtoryhmän lisäksi työsuojelutoimikunnan kokouksissa. Tärkeänä painopisteenä raporttien käsittelyssä on ehkäisevien toimenpiteiden suunnittelu, jotta vastaavilta tilanteilta jatkossa vältytään.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta ilmoittaa ohjeistetusti havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä esihenkilöille, työsuojelutoimikunnan edustajille tai toimitusjohtajalle.

Henkilökunta ilmoittaa tietoon tulleista epäkohdista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai ilmeisistä epäkohdan uhista Sosiaalihuoltolain 48 § mukaisesti. Ilmoitus käsitellään, ja sen johdosta toimitaan saman lain 49 § mukaisesti.

Korjaavat toimenpiteet

Johtoryhmä määrittää tarvittaessa välittömät korjaavat toimenpiteet. Johtoryhmä antaa yleiset toiminnanmuutoksiin liittyvät ohjeistukset (tiedotus sähköpostitse ja/tai tiimipalavereissa).

HENKILÖREKISTERIT

Henkilö-, tilaaja- ja rekrytointirekisteriohje

Profiamin henkilöstö- ja tilaajarekisteri löytyvät osoitteesta: <https://gdpr.asiakastieto.fi/#/identify/profiam-sosiaalipalvelut-oy>. Profiamin rekrytointirekisteri toimii Teamtaylorissa (ura.profiam.fi).

Profiamin henkilökunta täydentää ja ylläpitää tietojaan itse henkilöstörekisterissä.

Tilaajiamme olemme informoineet ja informoimme asiasta nettisivuillamme ja sähköpostilla. Tilaajarekisteri on tärkeä yhteistyömme ja kumppanuutemme vuoksi sekä hyödyllinen koulutuksiin ja markkinoinnillisiin tarkoituksiin. Tilaajilla on oikeus poistaa tietonsa rekisteristä tai muokata tietojaan, joko tekemällä pyynnön järjestelmässä tai pyytämällä poistoa osoitteesta info@profiam.fi.

Rekisteriä pääsee katsomaan ja hyväksymään muutokset Profiamilla ainoastaan johto ja johdon assistentit.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat toimitusjohtaja ja yrityksen johtoryhmä. Muuta henkilöstöä otetaan mukaan omavalvonnan suunnitteluun tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonta tarkistetaan säännöllisesti tarpeen mukaan, vähintään vuosittain. Toimitusjohtaja ja johtoryhmä vastaavat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna jokaisessa yksikössä, sisäisessä pilvipalvelu Drivessa sekä Internetissä yrityksen kotisivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma lähetetään hyvinvointialueille, joille palveluja tuotetaan.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

Turussa 21.9.2023



Mikko Ailoranta
Toimitusjohtaja
Profiam Oy

LIITE 1 OMAVALVONTASUUNNITELMAAN / UUSIMAA 9/2023

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Helsinki

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Puh. 09 310 43355

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Vantaa:

Puh. 0941910230

miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Kerava:

Puh. 0400 277 087

sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:

Puh. 029 151 5838

sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio, Vihti:

Puh. 040 027 7087

<https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi>

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Puh. 040 514 2535

anette.karlsson@itauusimaa.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Puh. 0400 277 087

sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi