

Profiam

SOSIAALIPALVELUT

OMAVALVONTASUUNNITELMA



Sisällys

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1. Palveluntuottajan perustiedot.....	1
1.2. Palveluyksikön perustiedot.....	1
2. PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	1
2.1. Toiminta-ajatus.....	1
2.2. Toiminta-alueet	2
2.3. Työtämme ohjaavat arvot	2
2.4. Palvelut, palvelupisteet ja esihenkilöt	2
2.4.1. Turun toimipiste	3
2.4.2. Tampereen toimipiste	5
2.4.3. Jyväskylän toimipiste.....	6
2.4.4. Helsingin toimipiste.....	8
3. ASIAKASTURVALLISUUS.....	10
3.1. Palveluiden laatu ja laadun seuranta.....	10
3.2. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	11
3.3. Henkilöstö.....	12
3.3.1. Henkilöstömäärä ja -rakenne.....	12
3.3.2. Rekrytointi, perehdytys ja henkilöstön osaamisen ylläpitäminen	13
3.4. Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa	14
3.5. Toimitilat ja välineet	14
3.6. Asiakastiedon käsittely ja tietosuojat	15
3.6.1. Yleisperiaatteet ja järjestelmät	15
3.6.2. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	16
3.6.3. Tietoturvasuunnitelma	16
4. RISKIENHALLINTA	17
4.1. Riskienhallinnan vastuut.....	17
4.2. Riskien arviointi, riskit, raportointi ja reagointi	17
4.3. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	18
4.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	19
5. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISU, SEURANTA JA PÄIVITYS.....	20
5.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt.....	20
5.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivitys ja raportointi	20
5.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus	20

Liite 1. Sosiaali- (ja potilasasia)vastaavat

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Profiam Oy
Y-tunnus: 2695288-6
Kaurakatu 48 B, 20740 Turku
044 958 0596
info@profiam.fi
www.profiam.fi

Toimitusjohtaja Mikko Ailoranta (mikko.ailoranta@profiam.fi, 040 166 8377)

Ilmoituksenvarainen toiminta, sosiaalihuollon avopalvelut

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Profiam Sosiaalipalvelut
044 958 0596
info@profiam.fi
www.profiam.fi

Vastuhenkilö

Palveluiden rekisteröitynä vastuuhenkilönä toimii VTM, sosiaalityöntekijä Mikko Ailoranta (Valviran rekisteröintinumero 25006007782).

2. PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1. Toiminta-ajatus

Profiam tuottaa laadukkaita palveluita hyvinvointialueiden sosiaalityön tueksi, lasten ja perheiden sekä aikuisasiakkaiden hyvinvoinnin varmistamiseksi. Palvelut toteutuvat siis pääosin hyvinvointialueen järjestäminä, Profiamin toimiessa ostopalveluna palveluiden tuottajana.

Profiamin palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaita yksilöllisesti, kokonaisvaltaisesti, suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti asiakkaiden voimavaroja vahvistaen. Toimintamme tavoite on, että asiakkaat saavat heidän yksilölliseen tarpeeseensa kohdistuvan tuen kokeneilta ja luotettavilta ammattilaisilta elämän erilaisissa haastekohdissa.

Profiamin aidosti moniammatillinen henkilökunta koostuu kokeneista sosiaali-, terveydenhuolto- ja kasvatustalon ammattilaisista. Toimintaamme ohjaa ISO 9001:2015 mukaisesti rakennettu laatu järjestelmä.

2.2. Toiminta-alueet

Profiam tuottaa palveluita koko Suomeen – kaikkien hyvinvointialueiden alueille. Palvelut ovat pääosin asiakkaiden kotiin vietäviä palveluita mutta voivat toteutua myös Profiamin toimitiloissa tai etäpalveluna.

2.3. Työtämme ohjaavat arvot

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

2.4. Palvelut, palvelupisteet ja esihenkilöt

Tuotettavat palvelut ovat yksilöllisiä, pääosin 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. psykiatrisen osaaminen, terapiaosaaminen). Osaavaa asiakastyötä täydentävät suunnittelu, reflektointi ja sisäiset konsultaatiot, laadukas dokumentointi ja tiivis yhteydenpito työn tilaajan sekä verkostojen kanssa.

Profiam Sosiaalipalvelut tuottaa lastensuojelun ja sosiaalihuollon avopalveluita lapsille, nuorille ja perheille, ohjaus- ja kuntoutuspalveluita aikuis- ja vammaisasiakkaille sekä asiantuntijapalveluita hyvinvointialueiden tueksi.

Palveluita tuotetaan osin alihankintana (ammattinharjoittajat osallistuvat asiakastyön toteutukseen).

2.4.1. Turun toimipiste

Osoite: Kaurakatu 48 B, 20740 Turku

Lähiesihenkilö: Toimitusjohtaja Mikko Ailoranta (mikko.ailoranta@profiam.fi, 040 166 8377)

Sijaisena toimii: Sanna Lindroos (sanna.lindroos@profiam.fi, 045 211 6522)

Kotiin vietävät lasten/perheiden palvelut:

Avoperhekuntoutus asiakkaiden kotona sekä perhe- ja vanhemmuuden arviointi

Profiamin moniammatillinen perhekuntoutus on kotiin tehtävää, intensiivistä ja pitkäkestoista tukea perheille, joissa on erityistä huolta vanhemmuudesta sekä lapsen/lasten kasvusta ja kehityksestä. Arviointipalvelut tarjoavat ratkaisuja tilanteisiin, jossa halutaan vahvistaa ymmärrystä perheenjäsenten ja perheen kokonaistilanteesta, vanhemmuudesta ja perheen sisäisestä vuorovaikutuksesta.

Perhetyö ja tehostettu perhetyö

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista psykososiaalista tukea sekä arjen tason apua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan ja perheen hyvinvointia, vahvistaa perheen ja perheenjäsenten voimavaroja sekä parantaa perheen sisäistä vuorovaikutusta.

Tehostettu perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista, intensiivistä psykososiaalista tukea sekä arjen tason apua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan ja perheen hyvinvointia, vahvistaa perheen ja perheenjäsenten voimavaroja sekä parantaa perheen sisäistä vuorovaikutusta haastavissa tilanteissa.

Ammatillinen tukihenkilötyö (ja neuropsykiatrinen valmennus)

Ammatillinen tukihenkilötyö on lastensuojelun avohuollon, jälkihuollon tai sijaishuollon aikainen tukitoimi tai SHL:n mukainen tukitoimi lapsille ja nuorille, joilla on pulmia keskeisillä elämän osa-alueilla - kotona, koulussa ja/tai vapaa-aikana.

Neuropsykiatrinen valmennus on tukitoimi neuropsykiatrisia haasteita omaavalle henkilölle sekä hänen perheelleen ja verkostolle (vanhempainohjaus, verkostotyö). Asiakkaana voi olla lapsi, aikuinen tai perhe. NEPSY-valmennuksella tuetaan arjen toimintakykyä, elämänhallintaa, ihmissuhdetaitoja ja itsetuntoa. Valmennus toteutetaan valmennettavan omissa arjen toimintaympäristöissä.

Valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa harkitaan pääasiassa silloin, kun tapaamisten toteuttamiseen liittyy lapsen henkiseen tai fyysiseen turvallisuuteen liittyvää huolta tai uhkia. Tarkoituksena on, että lapsen oikeus tavata vanhempiaan toteutuu lapsen edun mukaisella tavalla. Kyseeseen voivat tulla joko valvottu vaihto, tuettu tapaaminen tai valvottu tapaaminen. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on läsnä tapaamispaikalla ja tukee vanhempaa ja lasta tarpeen mukaan, mutta ei välttämättä ole koko ajan samassa tilassa.

Tapaamisten valvontaa toteutetaan Profiamin tiloissa, esimerkiksi tapaavan vanhemman kotona tai muussa palvelunjärjestäjän osoittamassa paikassa.

Kotiin vietävät aikuisten ja vammaisten sosiaalipalvelut:

Tuettu asuminen

Tuettu asuminen on sosiaalipalvelu, jossa henkilö asuu omassa vuokra- tai omistusasunnossaan, mutta saa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta tukea arjenhallintaan, asiointiin ja itsenäiseen elämään. Se on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat tukea asumisessa esimerkiksi vammaisuuden tai mielenterveys-/päihdekuntoutumisen vuoksi.

Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, joka vahvistaa sosiaalista toimintakykyä, ehkäisee syrjäytymistä ja edistää osallisuutta. Se on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat tehostettua tukea arjenhallinnassa, vuorovaikutuksessa tai elämäntilanteen vakauttamisessa. Palvelu on yksilöllistä ja voi sisältää ryhmätoimintaa, neuvontaa ja ohjausta.

Valmennus / neuropsykiatrinen valmennus

Valmennus on palvelu, jossa ammattilainen tukee vammaispalvelun asiakasta itsenäisessä elämässä tarvittavien taitojen oppimiseen tai vahvistamiseen. Valmennus on määräaikainen ja tavoitteellinen palvelu, joka suunnitellaan aina asiakkaan yksilöllisten tarpeiden pohjalta.

2.4.2. Tampereen toimipiste

Osoite: Kuoppamäentie 1, 33800 Tampere

Lähiesihenkilö: Aluepäällikkö Maija Teppo (maija.teppo@profiam.fi, 040 483 9927)

Sijaisena toimii: Mikko Ailoranta (mikko.ailoranta@profiam.fi, 040 166 8377)

Kotiin vietävät lasten/perheiden palvelut:

Avoperhekuntoutus asiakkaiden kotona sekä perhe- ja vanhemmuuden arviointi

Profiamin moniammatillinen perhekuntoutus on kotiin tehtävää, intensiivistä ja pitkäkestoista tukea perheille, joissa on erityistä huolta vanhemmuudesta sekä lapsen/lasten kasvusta ja kehityksestä. Arviointipalvelut tarjoavat ratkaisuja tilanteisiin, jossa halutaan vahvistaa ymmärrystä perheenjäsenten ja perheen kokonaistilanteesta, vanhemmuudesta ja perheen sisäisestä vuorovaikutuksesta.

Perhetyö ja tehostettu perhetyö

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista psykososiaalista tukea sekä arjen tason apua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan ja perheen hyvinvointia, vahvistaa perheen ja perheenjäsenten voimavaroja sekä parantaa perheen sisäistä vuorovaikutusta.

Tehostettu perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista, intensiivistä psykososiaalista tukea sekä arjen tason apua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan ja perheen hyvinvointia, vahvistaa perheen ja perheenjäsenten voimavaroja sekä parantaa perheen sisäistä vuorovaikutusta haastavissa tilanteissa.

Ammatillinen tukihenkilötyö (ja neuropsykiatrinen valmennus)

Ammatillinen tukihenkilötyö on lastensuojelun avohuollon, jälkihuollon tai sijaishuollon aikainen tukitoimi tai SHL:n mukainen tukitoimi lapsille ja nuorille, joilla on pulmia keskeisillä elämän osa-alueilla - kotona, koulussa ja/tai vapaa-aikana.

Neuropsykiatrinen valmennus on tukitoimi neuropsykiatrisia haasteita omaavalle henkilölle sekä hänen perheelleen ja verkostolleen (vanhempainohjaus, verkostotyö). Asiakkaana voi olla lapsi, aikuinen tai perhe. NEPSY-valmennuksella

tuetaan arjen toimintakykyä, elämänhallintaa, ihmissuhdetaitoja ja itsetuntoa. Valmennus toteutetaan valmennettavan omissa arjen toimintaympäristöissä.

Valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa harkitaan pääasiassa silloin, kun tapaamisten toteuttamiseen liittyy lapsen henkiseen tai fyysiseen turvallisuuteen liittyvää huolta tai uhkia. Tarkoituksena on, että lapsen oikeus tavata vanhempiaan toteutuu lapsen edun mukaisella tavalla. Kyseeseen voivat tulla joko valvottu vaihto, tuettu tapaaminen tai valvottu tapaaminen. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on läsnä tapaamispaikalla ja tukee vanhempaa ja lasta tarpeen mukaan, mutta ei välttämättä ole koko ajan samassa tilassa.

Tapaamisten valvontaa toteutetaan Profiamin tiloissa, esimerkiksi tapaavan vanhemman kotona tai muussa palvelunjärjestäjän osoittamassa paikassa.

Kotiin vietävät aikuisten ja vammaisten sosiaalipalvelut:

Tuettu asuminen

Tuettu asuminen on sosiaalipalvelu, jossa henkilö asuu omassa vuokra- tai omistusasunnossaan, mutta saa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta tukea arjenhallintaan, asiointiin ja itsenäiseen elämään. Se on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat tukea asumisessa esimerkiksi vammaisuuden tai mielenterveys-/päihdekuntoutumisen vuoksi.

Valmennus / neuropsykiatrinen valmennus

Valmennus on palvelu, jossa ammattilainen tukee vammaispalvelun asiakasta itsenäisessä elämässä tarvittavien taitojen oppimiseen tai vahvistamiseen. Valmennus on määräaikainen ja tavoitteellinen palvelu, joka suunnitellaan aina asiakkaan yksilöllisten tarpeiden pohjalta.

2.4.3. *Jyväskylän toimipiste*

Osoite: Niskakuja 4, 40200 Jyväskylä

Esihenkilö: Aluepäällikkö Paula Arkimaa (paula.arkimaa@profiam.fi, 044 986 4379)

Sijaisena toimii: Mikko Ailoranta (mikko.ailoranta@profiam.fi, 040 166 8377)

Kotiin vietävät lasten/perheiden palvelut:

Avoperhekuntoutus asiakkaiden kotona sekä perhe- ja vanhemmuuden arviointi

Profiamin moniammatillinen perhekuntoutus on kotiin tehtävää, intensiivistä ja pitkäkestoista tukea perheille, joissa on erityistä huolta vanhemmuudesta sekä lapsen/lasten kasvusta ja kehityksestä. Arviointipalvelut tarjoavat ratkaisuja tilanteisiin, jossa halutaan vahvistaa ymmärrystä perheenjäsenten ja perheen kokonaistilanteesta, vanhemmuudesta ja perheen sisäisestä vuorovaikutuksesta.

Perhetyö ja tehostettu perhetyö

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista psykososiaalista tukea sekä arjen tason apua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan ja perheen hyvinvointia, vahvistaa perheen ja perheenjäsenten voimavaroja sekä parantaa perheen sisäistä vuorovaikutusta.

Tehostettu perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista, intensiivistä psykososiaalista tukea sekä arjen tason apua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan ja perheen hyvinvointia, vahvistaa perheen ja perheenjäsenten voimavaroja sekä parantaa perheen sisäistä vuorovaikutusta haastavissa tilanteissa.

Ammatillinen tukihenkilötyö (ja neuropsykiatrinen valmennus)

Ammatillinen tukihenkilötyö on lastensuojelun avohuollon, jälkihuollon tai sijaishuollon aikainen tukitoimi tai SHL:n mukainen tukitoimi lapsille ja nuorille, joilla on pulmia keskeisillä elämän osa-alueilla - kotona, koulussa ja/tai vapaa-aikana.

Neuropsykiatrinen valmennus on tukitoimi neuropsykiatrisia haasteita omaavalle henkilölle sekä hänen perheelleen ja verkostolleen (vanhempainohjaus, verkostotyö). Asiakkaana voi olla lapsi, aikuinen tai perhe. NEPSY-valmennuksella tuetaan arjen toimintakykyä, elämänhallintaa, ihmissuhdetaitoja ja itsetuntoa. Valmennus toteutetaan valmennettavan omissa arjen toimintaympäristöissä.

Valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa harkitaan pääasiassa silloin, kun tapaamisten toteuttamiseen liittyy lapsen henkiseen tai fyysiseen turvallisuuteen liittyvää huolta tai uhkia. Tarkoituksena on, että lapsen oikeus tavata vanhempiaan toteutuu lapsen edun mukaisella tavalla. Kyseeseen voivat

tulla joko valvottu vaihto, tuettu tapaaminen tai valvottu tapaaminen. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on läsnä tapaamispaikalla ja tukee vanhempaa ja lasta tarpeen mukaan, mutta ei välttämättä ole koko ajan samassa tilassa.

Tapaamisten valvontaa toteutetaan Profiamin tiloissa, esimerkiksi tapaavan vanhemman kotona tai muussa palvelunjärjestäjän osoittamassa paikassa.

Kotiin vietävät aikuisten ja vammaisten sosiaalipalvelut:

Tuettu asuminen

Tuettu asuminen on sosiaalipalvelu, jossa henkilö asuu omassa vuokra- tai omistusasunnossaan, mutta saa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta tukea arjenhallintaan, asiointiin ja itsenäiseen elämään. Se on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat tukea asumisessa esimerkiksi vammaisuuden tai mielenterveys-/päihdekuntoutumisen vuoksi.

Valmennus / neuropsykiatrinen valmennus

Valmennus on palvelu, jossa ammattilainen tukee vammaispalvelun asiakasta itsenäisessä elämässä tarvittavien taitojen oppimiseen tai vahvistamiseen. Valmennus on määräaikainen ja tavoitteellinen palvelu, joka suunnitellaan aina asiakkaan yksilöllisten tarpeiden pohjalta.

2.4.4. Helsingin toimipiste

Osoite: Malmin raitti 17 C, 00700 Helsinki

Esihenkilö: Toimitusjohtaja Mikko Ailoranta (mikko.ailoranta@profiam.fi,
040 166 8377)

Sijaisena toimii mm. tarjousasioissa Sanna Lindroos (sanna.lindroos@profiam.fi,
045 211 6522)

Tapaamispaikka Valon esihenkilö: Marja Bergman (marja.bergman@profiam.fi)
Sijaisena toimii Mikko Ailoranta

Kotiin vietävät lasten/perheiden palvelut:

Avoperhekuntoutus asiakkaiden kotona sekä perhe- ja vanhemmuuden arviointi

Profiamin moniammatillinen perhekuntoutus on kotiin tehtävää, intensiivistä ja pitkäkestoista tukea perheille, joissa on erityistä huolta vanhemmuudesta sekä lapsen/lasten kasvusta ja kehityksestä. Arviointipalvelut tarjoavat ratkaisuja tilanteisiin, jossa halutaan vahvistaa ymmärrystä perheenjäsenten ja perheen kokonaistilanteesta, vanhemmuudesta ja perheen sisäisestä vuorovaikutuksesta.

Perhetyö ja tehostettu perhetyö

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista psykososiaalista tukea sekä arjen tason apua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan ja perheen hyvinvointia, vahvistaa perheen ja perheenjäsenten voimavaroja sekä parantaa perheen sisäistä vuorovaikutusta.

Tehostettu perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista, intensiivistä psykososiaalista tukea sekä arjen tason apua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan ja perheen hyvinvointia, vahvistaa perheen ja perheenjäsenten voimavaroja sekä parantaa perheen sisäistä vuorovaikutusta haastavissa tilanteissa.

Ammatillinen tukihenkilötyö (ja neuropsykiatrinen valmennus)

Ammatillinen tukihenkilötyö on lastensuojelun avohuollon, jälkihuollon tai sijaishuollon aikainen tukitoimi tai SHL:n mukainen tukitoimi lapsille ja nuorille, joilla on pulmia keskeisillä elämän osa-alueilla - kotona, koulussa ja/tai vapaa-aikana.

Neuropsykiatrinen valmennus on tukitoimi neuropsykiatrisia haasteita omaavalle henkilölle sekä hänen perheelleen ja verkostolleen (vanhempainohjaus, verkostotyö). Asiakkaana voi olla lapsi, aikuinen tai perhe. NEPSY-valmennuksella tuetaan arjen toimintakykyä, elämänhallintaa, ihmissuhdetaitoja ja itsetuntoa. Valmennus toteutetaan valmennettavan omissa arjen toimintaympäristöissä.

Valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa harkitaan pääasiassa silloin, kun tapaamisten toteuttamiseen liittyy lapsen henkiseen tai fyysiseen turvallisuuteen liittyvää huolta tai uhkia. Tarkoituksena on, että lapsen oikeus tavata vanhempiaan toteutuu lapsen edun mukaisella tavalla. Kyseeseen voivat tulla joko valvottu vaihto, tuettu tapaaminen tai valvottu tapaaminen. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on läsnä tapaamispaikalla ja tukee vanhempaa ja lasta tarpeen mukaan, mutta ei välttämättä ole koko ajan samassa tilassa.

Tapaamisten valvontaa toteutetaan Profiamin toimitilassa toimivassa Tapaamispaikka Valossa sekä esimerkiksi tapaavan vanhemman kotona.

Kotiin vietävät aikuisten ja vammaisten sosiaalipalvelut:

Tuettu asuminen

Tuettu asuminen on sosiaalipalvelu, jossa henkilö asuu omassa vuokra- tai omistusasunnossaan, mutta saa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta tukea arjenhallintaan, asiointiin ja itsenäiseen elämään. Se on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat tukea asumisessa esimerkiksi vammaisuuden tai mielenterveys-/päihdekuntoutumisen vuoksi.

Valmennus / neuropsykiatrinen valmennus

Valmennus on palvelu, jossa ammattilainen tukee vammaispalvelun asiakasta itsenäisessä elämässä tarvittavien taitojen oppimiseen tai vahvistamiseen. Valmennus on määräaikainen ja tavoitteellinen palvelu, joka suunnitellaan aina asiakkaan yksilöllisten tarpeiden pohjalta.

3. ASIAKASTURVALLISUUS

3.1. Palveluiden laatu ja laadun seuranta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Profiam tavoittelee palveluissaan erityisen korkeaa laatua. Oleellisia laatutekijöitä ovat mm. henkilötyön kattava ja monipuolinen osaaminen (tutkinnot, lisäkoulutukset) ja kokemus (monipuolinen työkokemus). Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan sekä kattavalla perehdytysohjelmalla, sisäisillä koulutuksilla ja kattavilla ohjeistuksilla (mm. dokumentoinnin sisällöllinen ohje) sekä ulkopuolisia täydennyskoulutuksia tukemalla ja/tai tilaamalla.

Laadun seurannasta ja omavalvonnan toteutumisesta vastaa ensisijaisesti palveluiden vastuhenkilö sekä toimipisteiden aluepäälliköt. Laadun ja omavalvonnan toteutuminen on kuitenkin koko Profiamin henkilöstön yhteinen vastuu ja laadun seuranta sekä ylläpitämistä käsitellään jatkuvasti mm.

henkilöstökokouksissa. Profiamilla on käytössä laatu järjestelmän mukainen laatu poikkeamien raportoinnin malli. Laatu poikkeaman havaitseva henkilö täyttää viipymättä laatu poikkeamaraportin, jonka hän toimittaa esihenkilölleen. Kaikki laatu poikkeamaraportit käsitellään Profiamin johtoryhmässä, johon kuuluvat toimitusjohtaja/palveluiden vastuhenkilö, palvelupäällikkö, aluepäälliköt sekä vastaava toimistoassistentti. Poikkeamaraporttien pohjalta tehdään jatkuvaa palveluiden, prosessien ja laadun kehittämistyötä.

Palveluista kerätään säännöllisesti palautetta sekä palveluiden asiakkailta ja asiakkaiden omaisilta (esimerkiksi asiakkaana olevan lapsen vanhemmilta / huoltajilta) että tilaajilta (hyvinvointialueen työntekijät). Ennen työskentelyjakson päättymistä asiakkaalle (ja em. mukaisesti vanhemmille) lähetetään täytettäväksi sähköinen palautelomake (MATKA), joka myös dialogisesti keskustellen käydään asiakkaan kanssa läpi. Lisäksi kerätään palautetta tilaajilta jokaiseen toimeksiantoon liittyen työskentelyjaksojen päättyessä. Asiakas- ja tilaajapalautteet ohjautuvat palveluiden vastuhenkilölle, joka vastaa palautteen koonnista ja tilastoinnista. Saapuneet palautteet käsitellään johtoryhmässä ja määräjain tiimipalavereissa.

Työntekijöiden kanssa käydään kuukausittaisissa tiimikokouksissa säännöllistä keskustelua mm. palveluiden laadusta ja toimivuudesta. Keskusteluista pidetään muistiota. Lisäksi toteutetaan yksittäisiin työskentelyihin liittyviä purkukeskusteluja niiden päätyttyä sekä erillisiä kehittämispäiviä. Henkilöstökysely toteutetaan pääsääntöisesti kahdesti vuodessa (kevällä laaja, syksyllä suppea).

Niin asiakas-, tilaaja- kuin työntekijäpalautteet huomioidaan jatkuvassa toiminnan kehittämisessä.

3.2. Asiakkaan asema ja oikeudet

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 kohdellaan hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen ja siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata.

Työskentelyssä ja palvelun toteutuksessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Työskentelyn suunnitelma ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja tilaajan kanssa. Asiakas ja hänen lähipiirinsä toimivat aina aktiivisena

toimijana työskentelyssä, ja tavoitteena on asiakkaan oman toimijuuden vahvistuminen.

Palvelut toteutetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja ohjeita sekä sopimuksia noudattaen. 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.

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.

Asiakasta informoidaan aina palvelun alkaessa ja tarvittaessa palvelun edetessä hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista. Tarvittaessa asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä sosiaaliasiavastaaviin, joiden yhteystiedot löytyvät kunkin hyvinvointialueen nettisivuilta tai muista yhteystiedoista. Mikäli asiakkaiden epäasiallista kohtelua havaitaan, puututaan tilanteeseen välittömästi lähiesihenkilöiden toimesta työntekijöiden henkilökohtaisella ohjauksella sekä tarvittaessa ohjeiden ja menettelytapojen päivittämisellä.

Muistutukset suunnataan palveluiden vastuhenkilö Mikko Ailorannalle (mikko.ailoranta@profiam.fi). Niiden käsittelystä vastaa palveluiden vastuhenkilö. Muistutukset käsitellään aina asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä – vastausaikana lähtökohtaisesti enintään 1 kuukausi. Muistutusta käsiteltäessä asiaa selvitetään tarvittaessa asiaa koskevan työntekijän / työntekijöiden sekä lähiesihenkilön ja tarvittaessa myös tilaajan (palvelunjärjestäjän) edustajan kanssa. Esiin tulleet mahdolliset epäkohdat tai puutteet käydään aina läpi johtoryhmässä sekä henkilöstön kanssa ja toimintaa korjataan niiden mukaisesti.

3.3. Henkilöstö

3.3.1. Henkilöstömäärä ja -rakenne

Profiamin toiminta pohjaa vahvaan ja aidosti moniammatilliseen palveluiden toteutukseen (lakien, asetusten ja esim. hyvinvointialueiden kilpailutusten palvelukuvausten rajoissa). Profiamin asiakastyötä toteuttava henkilökunta koostuu mm. sosiaalityöntekijöistä, psykologeista, psykoterapeuteista (eri

suuntaus), sosionomeista, sairaanhoitajista (psykiatrisella suuntautumisella), toimintaterapeuteista, yhteisöpedagogeista ja lähihoitajista.

Henkilöstön määrä palvelupisteittäin:

Turku: 26 palkattua työntekijää (kokoaikaisia ja osa-aikaisia) + 4 ammatinharjoittajaa osa-aikaisesti

Tampere: 3 palkattua työntekijää (kokoaikaisia ja osa-aikaisia) + 1 ammatinharjoittaja osa-aikaisesti

Jyväskylä: 6 palkattua työntekijää (kokoaikaisia ja osa-aikaisia) + 2 ammatinharjoittajaa osa-aikaisesti

Helsinki: 15 palkattua työntekijää (kokoaikaisia ja osa-aikaisia) + 5 ammatinharjoittajaa osa-aikaisesti

Asiakastyötä toteuttavan henkilöstön tukena toimivat palveluiden vastuhenkilö/toimitusjohtaja, aluepäälliköt sekä toimistoassistentti.

Profiamilla ei käytetä satunnaisia ”keikkatyöntekijöitä”, vaan tarvittavat sijaisuudet järjestellään olemassa olevan henkilöstön toimesta, jolloin pystytään takaamaan palveluiden laatu ja Profiamin toimintamallien ja prosessin mukainen toteutus myös sijaistustilanteissa.

Palveluiden tuottamisessa voidaan soveltuvin osin hyödyntää myös alihankintaa (ammatinharjoittajat) esimerkiksi työryhmien täydentämiseksi tarkoituksenmukaisella erityisosaamisella. Profiam vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Alihankkijoiden kanssa laaditaan kirjallinen alihankintasopimus, jossa alihankkija mm. sitoutuu Profiamin prosessien, laatukriteerien ja omavalvontasuunnitelman noudattamiseen. Alihankkijana toimivat ammatinharjoittajat käyvät läpi saman perehdytysohjelman kuin Profiamin oma palkattu henkilöstö ja he osallistuvat säännöllisesti henkilöstökokouksiin ja työnohjauksiin.

3.3.2. *Rekrytointi, perehdytys ja henkilöstön osaamisen ylläpitäminen*

Profiamin rekrytointimallin peruseriaatteena on taata henkilöstön moniammatillisuus, riittävä koulutus pohja ja osaaminen sekä 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.

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

Profiamilla on käytössä laaja, strukturoitu perehdytysprosessi, joka pohjaa kirjalliseen perehdytyspassiin. Perehdytyksestä vastaavat ensisijaisesti aluepäällikkö, toimistoassistentti ja palvelupäällikkö. Perehdytys sisältää kattavasti eri osa-alueita, kuten sopimusasiat, tietosuoja- ja tietoturva-asiat, Profiamin organisaatio, palvelusisällöt ja lainsäädäntö, dokumentointi ja järjestelmät, omavalvontasuunnitelma, toiminta erityistilanteissa (mm. työturvallisuusohje). Profiamin Intrassa on myös kattava koonti työhön ja Profiamin toimintatapaan liittyviä ohjeistuksia.

Henkilöstön täydennyskoulutusta tuetaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus työnantajan kustantamaan kouluttautumiseen vuosittain vahvistettavien alueellisten koulutus- tukisuunnitelmien 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.

3.4. Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita sosiaali- ja terveystilapalveluja yhtäaikaaisesti. 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 kanssa ja sitä toteutetaan lain ja asetusten mukaisesti.

3.5. Toimitilat ja välineet

Profiamin fyysiset toimitilat sijaitsevat Turussa (Kaurakatu 48 B), Tampereella (Kuoppamäentie 1), Jyväskylässä (Niskakuja 4) ja Helsingissä (Malmin raitti 17).

Toimitilat soveltuvat tiloiltaan ja kalustukseltaan sekä henkilöstön toimistotyöhön että tarvittaessa asiakastyöhön. Työ on pääosin liikkuvaa työtä ja toteutuu pääosin asiakkaiden kotona ja lähiympäristössä.

Turun toimitilaan on tehty Turun kaupungin toimesta tarkastuskäynti 13.6.2022, jossa on todettu toimitilojen soveltuvuus myös säännölliseen asiakastyöhön. Helsingin toimitilaan on tehty Helsingin kaupungin toimesta 11.4.2025 tarkastuskäynti, jossa on todettu tilojen soveltuvuus asiakastyöhön.

Toimistojen siivous- ja jäteasiat hoidetaan asianmukaisesti ja esim. kiinteistön ohjeiden mukaisesti. Erityistä huomiota on kiinnitetty tietosuojajätteen oikeaan käsittelyyn. Käytössä on tietosuojamateriaalille tarkoitettu oma jäteastia

Profiamin palvelusisältöihin ei liity juurikaan erityisiä välineitä (pl. erilaiset toiminnalliset välineet, kortit ym. sekä lomakkeet). Kotiin vietävässä asiakastyössä pääasiallisena kulkuvälineenä toimivat autot (Profiamin autot tai henkilöstön omat autot), joiden asianmukaisista huolloista ja siisteydestä huolehditaan tarkasti.

3.6. Asiakastiedon käsittely ja tietosuoja

3.6.1. Yleisperiaatteet ja järjestelmät

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain 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. Kirjaukset asiakastietojärjestelmään tehdään tapahtuman jälkeen viivytyksettä. Työskentelystä kirjataan sekä käynti- ja yhteydenpitokohtaiset asiakaskertomusmerkinnät että säännölliset väliraportit ja yhteenvedot palvelun tilaajalle. Profiamilla on oma kirjallinen dokumentointiohje henkilöstölle.

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.

Jos tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä havaitaan merkittäviä poikkeamia, työntekijät raportoivat asiasta välittömästi eteenpäin esihenkilölle tai tietosuoja- ja tietoturvavastaavalle, jotka tiedottavat asiasta

tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan siitä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle tietosuoja-asetuksen 33 artiklan mukaisesti. Tietojärjestelmien tai tietoturvan häiriötilanteisiin reagoidaan myös Profiamilla omavalvonnallisesti tilanteen mukaisesti esimerkiksi välttämällä tietojärjestelmän käyttöä, kunnes ongelmat on tietojärjestelmäpalvelun tuottajan toimesta korjattu, sulkien vaarantuneet käyttäjätunnukset jne.

3.6.2. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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.

Profiamin tietoturva- ja tietosuojaohje kuuluu osana perehdytysohjelmaan ja se käydään myös vuosittain yhdessä läpi henkilökuntakokouksissa. Aloittaessaan Profiamilla työntekijät allekirjoittavat myös kirjallisen sitoumuksen tietosuojaan ja salassapitoon liittyen. Henkilökunnalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus myös työsuhteen päätyttyä.

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana sekä Profiamin tietosuojavastaavana toimii toimitusjohtaja Mikko Ailoranta (mikko.ailoranta@profiam.fi).

3.6.3. Tietoturvasuunnitelma

Asiakastietolain mukaisen tietoturvasuunnitelman viimeisin versio on laadittu 5/2025 ja sen toteutumisesta vastaa toimitusjohtaja.

4. RISKIENHALLINTA

4.1. Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinnan päävastuu on palveluiden vastuhenkilöllä / toimitusjohtajalla. Käytännön arjessa aluepäälliköt vastaavat osaltaan tiiminsä omavalvonnan ohjeistamisesta ja riskienhallinnasta. Työntekijä osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa riskien tunnistamisessa ja kirjaamisessa siltä osin, mitä omassa työssään havainnoi (laatupoikkemaraportit, uhka- ja vaaratilanneraportit). Aluepäälliköiden, johtoryhmän ja osaltaan työsuojelutoimikunnan vastuulla on käsitellä ja reagoida tehtyihin havaintoihin ja ilmoituksiin.

4.2. Riskien arviointi, riskit, raportointi ja reagointi

Työsuojelutoimikunta vastaa yleisestä työturvallisuuden kehittämisestä, ylläpitämisestä ja arvioimisesta toteuttaen mm. säännöllisesti (pääosin vuosittain) riskienarvioinnin Profiamin palvelut, erityisesti kotiin vietävän työn luonteen ja palveluiden eri asiakasryhmiin liittyvät seikat huomioiden. 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.

Tehtyjen riskiarviointien perusteella keskeisimmät riskit liittyvät mm. työhön liittyviin psykososiaalsiin kuormitustekijöihin sekä tapaturmariskeihin (mm. liikenne, työ asiakkaiden kodeissa). Riskien ennaltaehkäisyyn panostetaan mm. varmistamalla säännöllistä työnohjausta ja konsultatiivista tukea henkilöstölle, huolehtimalla asianmukaisen autokaluston riittävydestä ym. Profiamilla on myös kattava kirjallinen Työturvallisuusohje, jonka tarkoitus on ennaltaehkäistä työhön liittyviä riskejä.

Asiakasturvallisuutta ja siihen liittyviä riskejä arvioidaan yhteisesti henkilöstön kanssa säännöllisesti ja huomioidaan mm. uhka- ja vaaratilanneraporttien kautta siltä osin kuin sisältävät asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita. Tunnistettuja riskejä ovat mm. asiakkaiden autolla kuljettamiseen liittyvät liikenteen riskit sekä työskentelyissä käsiteltävien vaikeiden ja herkkien asioiden asiakkaissa herättämät mahdolliset reaktiot sekä toimitiloihin liittyvät riskit (palovaara, liukastumis- ja kaatumisriskit ym.). Asiakasturvallisuuteen liittyviin havaintoihin ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan viipymättä ja näitä tunnistettuja riskejä pyritään minimoimaan huolehtimalla mm. asiakkaiden kuljetuksessa käytettävien autojen

kunnon huolehtimisella, henkilöstön vahvan ammattitaidon ylläpitämisellä ja vahvistamisella, toimitilojen kunnossapidolla sekä mm. palotarkastusten ja pelastussuunnitelmien ajan tasalla pitämisellä.

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

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen tapahtuu mm. kattavan perehdytyksen sekä säännöllisesti tapahtuvien työturvallisuuteen ja asiakasturvallisuuteen liittyvinä läpikäynteinä ja keskusteluina (tiimikokoukset, muut hetket) sisältäen mm. turvallisuuskävelyt.

Alihankinnan osalta omavalvonnan riskienhallinnan toteutuminen varmistetaan siten, että ammatinharjoittajat osallistuvat palkatun henkilöstön tavoin tiiviisti Profiamin kokouksiin, käyvät läpi saman perehdytysohjelman ym.

Mahdollisten vakavien vaaratilanteiden tutkinnasta vastaa palveluiden vastuhenkilö, alueen lähiesihenkilö, tarvittaessa työsuojeluvaltuutettu sekä työntekijä tai työntekijät, jotka ovat havainneet vaaratilanteen ja/tai olleet osallisina vaaratilanteessa. Tarpeen, lakien ja asetusten mukaisesti ilmoitetaan ja/tai osallistetaan muita toimijoita/viranomaisia, jotka toimivat oman roolinsa mukaisesti.

4.3. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 § mukaisesti palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän

tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottava henkilö (palveluyksikön vastuhenkilö tai ilmoittajan lähiesihenkilö) ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuhenkilön toteuttavat tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei saada korjattua viivytyksettä.

Lastensuojelulain 25 § mukaisesti Profiamin työntekijöillä sekä alihankkijoina toimivilla ammatinharjoittajilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Lisäksi on velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu rikoslain (39/1889) 20 luvussa seksuaalirikoksena rangaistavaksi säädetty teko tai sellainen rikoslain 21 luvussa henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistavaksi säädetty teko, josta säädetty enimmäisrangaistus on vähintään kaksi vuotta vankeutta.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuuksista ja niiden käyttöön liittyvistä asioista. Käytännössä tiedotus hoidetaan käymällä koko henkilöstön kanssa säännöllisesti (vähintään vuosittain) läpi omavalvontasuunnitelman ajantasainen versio ja sen osana tämä kohta 4.3. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.

4.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Profiam Sosiaalipalveluiden valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja.

5. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISU, SEURANTA JA PÄIVITYS

5.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisusta vastaa toimitusjohtaja ja yrityksen johtoryhmä. Muuta henkilöstöä otetaan mukaan omavalvonnan suunnitteluun tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan.

5.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivitys ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti arjen työn tasolla. Mittareina toimivat mm. asiakas- ja tilaajatyytyväisyys- ja -palautekyselyt, poikkeamaraportit sekä uhka- ja vaaratilanneraportit. Suunnitelman toteutumisesta raportoidaan vähintään neljän kuukauden välein yrityksen verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelma pidetään jatkuvasti ajantasaisena ja sitä tarkistetaan säännöllisesti tarpeen mukaan, vähintään vuosittain. Mahdollisesti havaitut puutteet korjataan viipymättä. Jos toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka liittyvät tuotettaviin palveluihin, niiden laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tehdään muutokset omavalvontasuunnitelmaan välittömästi. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on julkaistava viiveettä. Toimitusjohtaja ja johtoryhmä vastaavat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman päivityksistä informoidaan viipymättä palveluyksikön henkilöstöä sähköpostitse ja/tai käymällä muutokset läpi seuraavassa henkilöstökokouksessa.

5.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Turussa 18.3.2026



Mikko Ailoranta
Toimitusjohtaja
Profiam Oy

LIITE 1. Sosiaali- (ja potilasasia)vastaavat ja eduskunnan oikeusasiamies

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo ja edistää laillisuutta ja perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

oikeusasiamies@eduskunta.fi

<https://turvaviesti.eduskunta.fi/>

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

Puhelin 09*4321, eduskunnan vaihde

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

<https://www.ekhva.fi/asiakkaalle/etsitko-tietoa/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

<https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Etelä-Savon hyvinvointialue

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/sosiaalijapotilasasiavastaava/>

Helsingin kaupunki

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

<https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Kainuun hyvinvointialue

<https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaaliasiavastaava>

<https://hyvinvointialue.kainuu.fi/potilasasiavastaava>

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

<https://omahame.fi/potilasasiavastaava>

<https://omahame.fi/sosiaaliasiavastaava>

Keski-Suomen hyvinvointialue

<https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/sosiaaliasiavastaava>

<https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/potilasasiavastaava>

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

<https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Kymenlaakson hyvinvointialue

<https://kymenhva.fi/meilla-asiakkaana/sosiaaliasiavastaava-ja-potilasasiavastaava/>

Lapin hyvinvointialue

<https://lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava>

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Pirkanmaan hyvinvointialue

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

Pohjanmaan hyvinvointialue

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava/>

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava/>

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

<https://www.siunsote.fi/potilasiamies>

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

<https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Pohjois-Savon hyvinvointialue

<https://pshyvinvointialue.fi/potilasasiavastaava>

<https://pshyvinvointialue.fi/sosiaaliasiavastaava>

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

<https://paijatha.fi/asiointipias/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Satakunnan hyvinvointialue

<https://satakunnanhyyvinvointialue.fi/asiointiopas/potilaan-oikeudet-ja-tietosuoja/potilasasiavastaava-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

<https://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiavastaava#tab-introduction>

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

<https://www.varha.fi/fi/asiointikanavat/sosiaaliasiavastaava>

<https://www.varha.fi/fi/asiointikanavat/potilasasiavastaava>