

# Profiam<sup>®</sup>

SOSIAALIPALVELUT

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

## PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT

### Palveluntuottaja

Profiam Sosiaalipalvelut Oy

Y-tunnus: 2695288-6

Kotikunta: Turku

044 958 0596

[info@profiam.fi](mailto:info@profiam.fi)

[www.profiam.fi](http://www.profiam.fi)

Ilmoituksenvarainen toiminta, sosiaalihuollon palvelut

### Toimintayksikkö, jota omavalvontasuunnitelma koskee

#### Tampereen aluetoimisto

Kuoppamäentie 1

33800 Tampere

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PALVELUT

### Toiminta-ajatus

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

Profiamin palveluiden tavoitteena on tukea lapsiperheitä yksilöllisesti, kokonaisvaltaisesti, suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti lapsen etua toteuttaen ja perheen voimavaroja vahvistaen. Lisäksi Profiam tuottaa aikuissosiaalityön asiakkaille suunnattuja ohjaavia ja kuntouttavia palveluita.

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

Toimintamme tavoite on, että perheet saavan 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 lasten ja perheiden edun puolustamisessa
- ✓ Herkkyys ja välittäminen
- ✓ Tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus
- ✓ Yhteistyökyky ja palvelualltius
- ✓ Luovuus ja kehitysmönteisyys

## Palvelut

Profiam Sosiaalipalvelut tuottaa lastensuojelun 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 lastensuojelun palvelut mm.:**

- ✓ Moniammatillinen perhekuntoutus kotona
- ✓ Perhearviointi
- ✓ Vanhemmuuden arviointi
- ✓ Tehostettu perhetyö
- ✓ SHL perhetyö
- ✓ Ammatillinen tukihenkilötyö
- ✓ Muut asiantuntijapalvelut

### **Kotiin vietävät aikuissosiaalityön palvelut mm.:**

- ✓ Ammatillinen tukihenkilötyö
- ✓ Sosiaalinen kuntoutus

### **Asiantuntijapalvelut kuntien tueksi mm.**

- ✓ Työparityöskentely kuntien työntekijöiden kanssa
- ✓ Palvelutarpeen arviointeihin liittyvä tiedontuottaminen
- ✓ Olosuhdeselvitykset oikeudelle
- ✓ Työnohjauspalvelut
- ✓ Koulutuspalvelut
- ✓ Kriisiapu / debriefing
- ✓ Läheisneuvonpidon järjestäminen
- ✓ Lastensuojelun edunvalvonnan palvelut

## **Toiminta-alue**

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

Fyysiset toimistot sijaitsevat Turussa, Tampereella ja Jyväskylässä.

## ASIAKKAAN OSALLISUUS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

### Suunnitelmallisuus

Työskentely tapahtuu kunnan sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan laatiman asiakassuunnitelman pohjalta, jonka laatimiseen osallistutaan tarvittaessa.

Täsmennetty, konkreettinen suunnitelma tavoitteineen laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaa tarkastellaan jatkuvasti ja päivitetään tarvittaessa asiakkaan ja tilaajan kanssa yhdessä.

### 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 äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Työskentelyn suunnitelma ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Profiam Sosiaalipalveluissa myös palveluiden yleistä kehittämistyötä pyritään tekemään yhdessä asiakkaiden/kokemusasian-tuntijoiden kanssa.

### Asiakkaiden osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakasta ohjataan antamaan palautetta koko työskentelyn ajan. Työskentelyn päätyttyä asiakkaalle (perheelle/lapselle tai nuorelle) lähetetään palautelomake, joka on mahdollista palauttaa nimettömänä. Lisäksi kerätään palautetta kuntien

tilaajilta jokaiseen toimeksiantoon liittyen työskentelyjaksojen päättyessä. Palautteiden koonnista ja tilastoinnista vastaa toimitusjohtaja. Saapuneet palautteet käsitellään johtoryhmässä ja määräajoin tiimipalavereissa. Palautteet huomioidaan palveluiden, prosessien ja omavalvonnan kehittämisessä.

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Palautteen kerääminen**

Palautetta työskentelystä kerätään sekä asiakasperheiltä että palveluita tilaavilta sosiaalityöntekijöiltä ja -ohjaajilta. Työskentelyn päätyttyä perheelle, lapselle ja/tai nuorelle lähetetään palautelomake, joka on mahdollista palauttaa nimettömänä. Tilaaville sosiaalityöntekijöille lähetetään työskentelyjaksojen päättyessä sähköinen tyytyväisyyskysely.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Palautelomakkeet ohjautuvat toimitusjohtajalle, joka vastaa palautteen koonnista ja tilastoinnista. Saapuneet palautteet käsitellään johtoryhmässä ja määräajoin tiimipalavereissa. 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 Sosiaalipalvelut vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Alihankkijoiden kanssa laaditaan kirjallinen alihankintasopimus, jossa alihankkija mm. sitoutuu Profiam Sosiaalipalveluiden prosessien, laatukriteerien ja omavalvontasuunnitelman 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. 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 Internetpohjaista Nappula-asiakastietojärjestelmää, johon kullakin työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat ja jossa asiakastietojen näkyvyys on tarkasti rajattu niin, että vain tietyn asiakkaan asiassa työskentelevät työntekijät näkevät hänen tietonsa.

## 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 toimistolla.

Asiakastietoja ei missään tilanteessa siirretä henkilöltä toiselle tai Profiamilta tilaajalle sähköpostitse. Kunnat 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 kunta toimii pääasiallisena rekisterinpitäjänä, ohjataan asiakirjapyynnöt kunnan 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.

Rekrytoiduilta 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

Työntekijä, joka kohtaa työssään riskitilanteen tai normaalista työtilanteesta poikkeavan tilanteen, on velvollinen ilmoittamaan siitä aluepäällikölle mahdollisimman pian ensin suullisesti ja myöhemmin kirjallisesti. Poikkeus- ja

vaaratilanteista ilmoittamista varten on laadittu Poikkeamaraportti-lomake, joka löytyy yrityksen yhteisestä pilvipalvelusta Drivesta kohdasta Yhteiset / Yhteiset lomakkeet ja pohjat / Poikkeamaraportti.

Profiamilla / työsuojelutoimikunnalla on käytössään Työturvallisuuskeskuksen Turva Arvi -ohjelmisto työpaikan avoimen ja luottamuksellisen turvallisuuskulttuurin kehittämiseksi. Ohjelmisto tukee työpaikan vaarojen tunnistamista ja riskienarviointia sekä opastaa järjestelmälliseen terveys- ja turvallisuusvaarojen tunnistamiseen.

## Riskinhallinnan työnjako

Työsuojelutoimikunta vastaa yleisestä työturvallisuuden kehittämisestä, ylläpitämisestä ja arvioimisesta.

Laatupoikkeamista sekä uhka- ja vaaratilanteista ilmoitetaan aluepäällikölle / varahenkilölle ja heidän poissa ollessaan toimitusjohtajalle viipymättä. Poikkeamaraportit käsitellään johtoryhmän kokouksissa, joihin osallistuu tarvittaessa myös yrityksen työsuojeluvaltuutettu.

## Riskien tunnistaminen

Henkilökunta ilmoittaa ohjeistetusti havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä aluepäällikölle tai toimitusjohtajalle (työsuojelupäällikkö).

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).

## HENKILÖ- JA TILAAJAREKISTERIT

### Henkilö- ja tilaajarekisteriohje

Profiamin henkilöstö- ja tilaajarekisteri löytyvät osoitteesta:  
<https://gdpr.asiakastieto.fi/#/identify/profiam-sosiaalipalvelut-oy>

Profiamin henkilökunta täydentää ja ylläpitää tietojaan itse ko. rekisterissä.

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

### Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaavat toimitusjohtaja ja yrityksen johtoryhmä. Muuta henkilöstöä otetaan mukaan omavalvonnasta 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 kuntiin, joissa palveluja tuotetaan.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Turussa 23.9.2020

Mikko Ailoranta  
Toimitusjohtaja  
Profiam Sosiaalipalvelut Oy

## LIITE OMAVALVONTASUUNNITELMAAN / PIRKANMAA 2020-09

### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

#### Hämeenkyrön kunta

Katja Vähäkangas

044 730 6516 soittoaika ti, to ja pe kello 11-12, keskuksen voi jättää myös soittopyynnön.

[katja.vahakangas@ikaalinen.fi](mailto:katja.vahakangas@ikaalinen.fi)

#### Hämeenlinnan kaupunki

(ostaa sosiaaliasiamiespalvelun Pikassos Oy:ltä)

Satu Loippo

050 599 6413

[satu.loippo@pikassos.fi](mailto:satu.loippo@pikassos.fi)

#### Kangasalan kaupunki, Lempäälän kunta, Nokian kaupunki, Oriveden kaupunki, Pirkkalan kunta, Pälkäneen kunta, Tampereen kaupunki, Valkeakosken kaupunki, Vesilahden kunta ja Ylöjärven kaupunki

(keskitetysti nämä henkilöt hoitavat kaikki mainitut kunnat)

Taija Mehtonen ja Laura Helovuori

[sosiaaliasiamies@tampere.fi](mailto:sosiaaliasiamies@tampere.fi)

puhelin 040 800 4187, ma-to klo 9-11

puhelin 040 800 4186, ma-to klo 9-11

#### Virtain kaupunki

(ostaa sosiaaliasiamiespalvelun Merikratos Oy:ltä)

Maija-Kaisa Sointula

Sanna Saarinen

Neuvonta ti-to klo 10-13, puh. 050 341 5244

[sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi) (sähköposti ei ole suojattu)