OMAVALVONTASUUNNITELMA

TREILI OY

PERHEPALVELUT MERI-LAPPI

Päivitetty 5.9.2026

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 15
7 ASIAKASTURVALLISUUS 17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 20

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi **Treili Oy**
Y-tunnus **215 90 98–6**

Hyvinvointialue **Lapin hyvinvointialue, Lounainen palvelualue**

Kunnan nimi **Kemi, Tornio, Keminmaa, Simo, Ylitornio, Tervola**

Toimintayksikkö/palvelu **Perhepalvelut**

Nimi **Treilin perhepalvelut Meri-Lappi**

Katuosoite **Nahkurinkatu 9**
Postinumero **94100**
Postitoimipaikka **Kemi**

Sijaintikunta yhteystietoineen **Nahkurinkatu 9, 94100 Kemi**

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

SHL perhetyö, LS tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, tukihenkilötoiminta ja ammatillinen tukihenkilötoiminta, jälkihuolto, valvotut ja tuetut tapaamiset ja vaihdot.

Yhteensä n. 50 perhetyö, 20 perhekuntoutus, 15 jälkihuolto, muut sosiaalipalvelut (ammatillinen tukihenkilötoiminta 15, vanhemman ja lapsen väliset valvotut tapaamiset 5)

Esihenkilö **Niina Tainio**

Puhelin **050 320 7394**
Sähköposti **niina.tainio@treili.fi**

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Perhetyö, tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, jälkihuolto, tukihenkilötoiminta ja ammatillinen tukihenkilötoiminta, valvotut ja tuetut tapaamiset sekä vaihdot

Toiminnan aloittamisajankohta 01.01.2017

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Psyko- ja perheterapeutti Virpi Paananen

Meri-Lapin Siivousässät Ky (Toimitilojen siivous 1x/kk)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluiden sisällöstä sovitaan kirjallisesti ostopalveluiden tuottajien kanssa ja sovitut asiat tarkistetaan ja käydään säännöllisesti läpi. Yksikön henkilökunta raportoi esihenkilölle, mikäli palveluissa havaitaan puutteita/ongelmia. Esihenkilö vastaa yhteistyöstä ostopalveluiden tuottajien kanssa.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt, seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön esihenkilön Niina Tainion sekä perhepalveluiden henkilökunnan yhteistyönä.

Yksikön esihenkilö Niina Tainio (p. 050 320 7394, niina.tainio@treili.fi) on vastuussa omavalvonnan päivityksestä vähintään kerran vuodessa ja/tai uusien toimintaohjeiden muuttuessa.

Treilin Meri-Lapin perhepalveluiden omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Nahkurinkatu 9 toimistossa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Organisaaton omavalvontaohjelma ja yksikön omavalvontasuunnitelma ovat luettavissa myös Treili Oy:n verkkosivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Treili Oy on suomalainen, säätiöpohjainen yhteiskunnallinen sosiaalialan yritys, joka tarjoaa mielenterveys- ja päihdepalveluita, ikäihmisten palveluita Pirkanmaan alueella sekä lastensuojelun avopalveluita Lapin hyvinvointialueella.

Treilin perhepalvelut tarjoavat moniammatillista ja tehokasta kotiin vietävää tukea, apua ja ohjausta erilaisin menetelmin. Palvelutarjottimestamme löytyvät seuraavat tuotteet:

Tuote 1

Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, mikä ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Perhetyön avulla tuetaan ja vahvistetaan perheen jo olemassa olevia voimavaroja, kuullaan asiakasta ja heidän tarpeitaan, huolia ja arkisia asioita. Perhetyö on yhteistyötä perheen, nuoren ja lasten kanssa. Palvelussa etsimme yhdessä ratkaisuja arjen haasteisiin. Perhetyössä asioita käsitellään sekä koko perheen että yksittäisen perheenjäsenen näkökulmasta. Autamme voimavarojen löytymisessä ja tuemme yhdessä laaditun suunnitelman toteutumista.

Tuote 2

Lastensuojelun *tehostettu perhetyö* tarjoaa sosiaalityöntekijän päätöksellä lastensuojelun asiakkaille kotiin tehtävää avohuollon tukitoimena annettavaa palvelua lapsen kasvua tai kehitystä vaarantavien tekijöiden ja niihin liittyvien huolenaiheiden vähentämiseksi ja poistamiseksi. Työskentelyssä arvioidaan vanhemmuutta ja kodin olosuhteita, perheen vuorovaikutusta sekä lapsen kasvu- ja kehitysedellytyksiä eri näkökulmista. Palvelussa etsimme perheen kanssa yhdessä ratkaisuja arjen haasteisiin ja autamme voimavarojen löytymisessä sekä tuemme yhdessä laaditun suunnitelman toteutumista ja tuemme perhettä muutokseen.

Tuote 3

Avoperhekuntoutus on kuntouttavaa, moniammatillista ja intensiivistä kotiin tehtävää työtä. Avoperhekuntoutuksessa työskentelee osaava asiantuntijatiimi kuntouttavalla, ohjauksellisella ja terapeuttisella työotteella siten, että lapselle saadaan turvalliset sekä kasvua ja kehitystä tukevat olosuhteet. Työskentelyn tavoitteena on tukea perheen vuorovaikutustaitoja sekä lapsen myönteistä kasvua ja kehitystä tukemalla vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja arjessa selviytymisessään. Tavoitteena on myös motivoida, tukea ja sitouttaa koko perhe muutokseen.

Tuote 4

Jälkihuolto järjestetään huostaanotetuille lapsille ja nuorille sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuollon työskentelystä sovitaan vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Nuori on oikeutettu saamaan jälkihuoltopalvelua 23-vuotiaaksi asti. Jälkihuoltosopimuksessa sovitaan työn tavoitteet ja sisältö yhdessä nuoren ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Tuote 5

Ammatillinen tukihenkilötoiminta ja tukihenkilötoiminta on suunnattu sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille sekä aikuisille. Työskentely rakennetaan aina asiakkaan kohdennetun tarpeen mukaisesti, yksilöllisiin haasteisiin vastaten.

Tuote 6

Tuetut ja valvotut tapaamiset ja vaihdot mahdollistavat turvallisen ja lapsen hyvinvointia tukevan vuorovaikutuksen onnistumisen. Tapaamiset ja vaihdot sovitaan etukäteen, tapaamiset ovat kestoltaan 1–4 tuntia yksilöllisesti arvioituna. Tapaamisia ja vaihtoja on mahdollista järjestää Treilin toimitiloissa tai etukäteen sovitussa muussa paikassa, myös iltaisin ja viikonloppuisin. Huolehdimme tarvittaessa tapaamisen järjestelyistä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Treili on yhteiskunnallinen yritys ja perustettu ratkomaan yhteiskunnallisia haasteita ja toimimaan kestävän hyvinvoinnin rakentajana. Meille vastuullisuus merkitsee ennen kaikkea strategiamme mukaista tavoitetta: Meillä kaikki voivat hyvin. Vastuullisuus kulkee käsi kädessä arvojemme kanssa: inhimillinen kohtaamisen taito, yksilön arvostaminen, työmme korkea laatu ja uudistumishalu. Haluamme omalta osaltamme pitää huolta yhteiskuntamme jäsenistä. Oikea-aikaisella tukemisella on mahdollista ehkäistä perheiden ongelmien vaikeutumista, syrjäytymistä ja tarvetta erityispalveluihin, kuten esimerkiksi raskaampiin tukipalveluihin. Palvelujen painopisteen siirtämisellä kotiin vietäviin palveluihin, kuten perhetyöllä, voidaan vähentää korjaavien palvelujen tarvetta ja sosiaalihuollon kokonaiskustannuksia. Asiakaslähtöinen palvelu, jossa lapsen turvallinen kasvu ja kehitys ovat keskiössä. Työtä tehdään ammatillisesti yksin tai työparityöskentelynä, asiakasperheen ja tämän verkostojen kanssa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKINHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössämme mahdolliset riskitilanteet kartoitetaan ennen kotikäyntejä ja työssä noudatamme yleisiä turvallisuusohjeita. Henkilöstöä on koulutettu ja ohjattu toimimaan riskitilanteissa. Palvelumme eivät ole luonteeltaan päivystyksellistä kriisityötä, jolloin henkilökunta saa riittävästi esitietoa asiakkaista ennen ensimmäistä tapaamista ja mahdollisiin riskitilanteisiin pystytään varautumaan. Työsuojelun riskikartoitus tehdään kaksi kertaa vuodessa. Ennakoiva työskentely riskien arvioinnin suhteen käydään aina tarvittaessa ennen kotikäynnille menoa. Yksikön pelastussuunnitelma sekä riskikartoitusseuranta ovat välineitä riskitilanteiden ennakoinnissa. Treilin työsuojeluohjelma ohjaa järjestämään työn tekemisen puitteet turvallisiksi. Treili Oy:llä on toimintaohjeet fyysisen ja henkisen väkivallan uhan tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi, jotka löytyvät henkilöstöosiosta Treilin intrasta.

Riskinhallinnan työnjako

Esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden

tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

LIITE 1 Pelastussuunnitelma
LIITE 2 Riskinhallinta asiakastyössä
LIITE 3 Ilmoitus työnantajalle häirinnästä
LIITE 4 Toimintaohje väkivallan, kiusaamisen ja syrjinnän käsittelemiseksi Treilissä
LIITE 5 Toimintaohje väkivallan uhkatilanteissa Treilissä
LIITE 6 Läheltä piti -tilanteen ilmoitus ja turvallisuuspoikkeama-lomake

Riskien tunnistaminen

Treilin työsuojeluohjelma ohjaa turvallisen työn tekemiseen, turvallisiin työtiloihin ja välineisiin. Työntekijät tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat tai muut omavalvonnan toteutumiseen liittyvät riskit yksikön esihenkilölle ja muulle työryhmälle tietoon välittömästi tai viimeistään viikoittaisessa tiimipalaverissa. Epäkohdat käydään läpi koko henkilökunnan ja tarvittaessa palvelunkäyttäjien kanssa. Epäkohdat kirjataan ja yksikön esihenkilö vie kirjaukset tarvittaessa eteenpäin ohjeiden mukaan organisaation työsuojelu- ja laatuorganisaatiolle.

Yksikön esihenkilö lähettää kaksi kertaa vuodessa työryhmän kanssa päivitetyn työsuojelun riskikartoituslomakkeen työn vaara- ja kuormitustekijöistä työsuojelupäällikölle. Läheltä piti-ilmoitukset ja turvallisuuspoikkeamat tehdään sähköisenä työsuojelupäällikölle. Yksikön pelastussuunnitelma löytyy omavalvontasuunnitelman liitteistä. Suunnitelma on myös ennakoinnin väline. Työskenneltäessä vaihtuvissa paikoissa mm. asiakkaiden kodeissa, ei voida aina varmistaa työskentelypaikan turvallisuutta (mm. poistumistiet, paloturvallisuus, liukkaus ym.). Yksin asiakkaan luona työskenneltäessä on tunnistettava riskit sekä mahdollisen fyysisen uhan että työntekijän juridisen oikeusturvan näkökulmasta. Työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä huolehtii, ettei kukaan muu pysty käyttämään tunnuksia. Työntekijät perehtyvät henkilöstökäsikirjan mukaisesti tietosuojaohjeistuksiin tietoturvaoppaan ja verkkokurssien kautta. Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei niitä ole ulkopuolisten mahdollista päästä lukemaan niitä.

LIITE 7 Rekisteri- ja tietosuojaseloste

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Treilillä on käytössä EU:n whistleblowing-direktiivin vaatima First Whistle- anonyymi-ilmoituskanava organisaation verkkosivuilla. Kanavan kautta jokainen voi ilmoittaa anonyymisti huolenaiheistaan koskien Treili Oy:n palveluita.

Kaikilla työryhmän jäsenillä on vastuu havainnoida ja tuoda julki havaitsemiaan epäkohtia. Perhepalveluiden yksikössä tilanteisiin pyritään reagoimaan mahdollisimman nopeasti keskustelemalla työryhmän kanssa ja korjaavien toimenpiteiden toteutumisen vastuu on yksikön esihenkilöllä sekä toimialajohtajalla sekä tilanteen mukaan asiakokonaisuudesta vastaavalla työryhmän jäsenellä. Yksikön esihenkilö delegoi tarvittavia käytännön toimia työntekijöille ja huolehtii viime kädessä, että toimenpiteet ovat tehty.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia

seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavat toimenpiteet yksikön esihenkilö kirjaa työsuojelun riskikartoituslomakkeeseen. Kirjalliset dokumentit lähetetään työsuojelupäällikölle. Jos tapahtuma on ollut psyykettä rasittava tai traumaattinen, järjestetään psyykkistä tukea työryhmälle sekä tarvittaessa yhteisön kaikille asianosaisille mahdollisimman pian. Kriisitilanteessa yksikön esihenkilö ottaa tarvittaessa yhteyden työterveyshuoltoon sovitun kriisitilanneohjeistuksen mukaisesti.

LIITE 8 Toimintaohje henkisen väkivallan ym. ehkäisemiseksi ja käsittelemiseksi
LIITE 9 Päihdeohjelma
LIITE 10 Työsuojelun toimintaohjelma
LIITE 11 Riskikartoituslomake
LIITE 12 Työterveys -äkillisen kriisitilanteen aiheuttaman kriisituen järjestäminen työyhteisölle

Yksikön esihenkilön vastuulla on tiedottaminen asianosaisille, tarvittaessa viestintäasiantuntijan kautta, joko puhelimitse tai sähköpostitse. Yksikön henkilökunnan kanssa asioista puhutaan viikkopalaverissa. Tarvittaessa asiasta tiedotetaan palveluntilaajana toimivalle hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle. Organisaatiotason muutoksista saadaan tietoa suoraan toimialajohtajalta tai esim. sähköpostitse viestintäasiantuntijalta. Mediatiedotteista vastaa toimitusjohtaja.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Perhepalveluissa hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.
Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Palvelutarpeen arviointi

Perhepalvelumme ovat toiminnaltaan asiakaslähtöistä, joka tarkoittaa asiakkaan huomioimista joka osa-alueella. Sosiaalityöntekijä on yhteydessä Treilin perhepalveluihin, jolloin sovitaan aloituspalaveri. Aloituspalaverissa sovitaan työskentelyn aloittamisesta ja asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan työskentelyn tavoitteet ja seuraava arviointitapaaminen. Arviointivaiheen aikana läpikäydään perheen kanssa tehdyn yhteistyön tuloksia ja verrataan niitä yhteistyön alussa yhdessä laadittuihin tavoitteisiin. Arviointivaiheen aikana tarkastellaan perheen valmiuksia toimia oman perheen hyvinvoinnin ja muutosten ylläpitämiseksi. Jatkossa pyritään turvaamaan asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi sekä varmistetaan asiakkaan kykyä ylläpitää ja käyttää palvelujakson aikana omaksumia toiminnallisen ja turvallisen arjen menetelmiä.

Palvelun toteuttamissuunnitelma

Perhepalveluissa palvelun toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa. Suunnitelman avulla seurataan lapsen ja perheen palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Suunnitelma tarkistetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa noin kolmen kuukauden välein tai lapsen, nuoren tai vanhemman toimintakyvyn tai avun tarpeen olennaisesti muuttuessa. Palvelusuunnitelma laaditaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja siinä huomioidaan koko perheen tarpeet. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan ajantasaisesti työskentelyn tavoitteet, käytettävät menetelmät, tapaamisajankohdat ja peruuntuneet tapaamiset. Palvelun toteuttamisesta vastaava perheohjaaja

osallistuu suunnitelman laatimiseen ja palvelun toteuttamiseen. Lisäksi seuraamme asiakkaan palvelusuunnitelman etenemistä läpi säännöllisissä työryhmäpalavereissa. Osallistumme asiakkaiden asiakassuunnitelmapalavereihin, hoitoneuvotteluihin sekä muihin verkostopalavereihin. Lisäksi arviota, ohjausta ja havainnointia tapahtuu sovitun palvelutarpeen mukaisesti. Käytössämme on asiakastietojärjestelmä, myneva Finland Oy Nappula.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaallamme on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Treilin tärkein arvo on ihmisarvo. Syrjintää ei hyväksytä ja siihen puututaan tarvittaessa. Asiakastyö toteutetaan poikkeuksetta asiakkaan etua ja hyvinvointia tavoitellen, kunnioittavalla ja kohteliaalla tavalla. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulee kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Treili on yhteiskunnallinen yritys, jolloin toimintamme lähtökohtana on parantaa asiakkaan yhteiskunnallista asemaa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen eikä lähtökohtaisesti rajoita asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Palvelun keskeinen periaate on tukea asiakasta löytämään keinoja sekä motivoitumaan oman elämän arjenhallintaan. Treilissä jokainen asiakas saa elää itsensä näköistä elämää.

Perhepalveluiden yksikössä ei toteuteta rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan osallisuus

Työskentelyssämme huomioimme yksilöidysti koko perheen tarpeet. Perheohjaajat käyvät säännöllistä vuoropuhelua asiakasperheiden kanssa. Asiakkaan tai perheen antama palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään ja yksikön esihenkilö vastaa siihen 1–4 viikon kuluessa. Tapaamisten kirjaaminen asiakastietojärjestelmään tehdään osallistavasti asiakkaan kanssa, mikäli se työntekijän arvion mukaan on mahdollista. Jos yhdessä kirjaaminen ei ole mahdollista, käydään vanhempien kanssa keskustelu kirjattavista asioista. Asiakkaalla on näin mahdollisuus tuoda esiin oma näkökulma työntekijän tekemiin havaintoihin.

Asiakaspalaute kerätään 4 kertaa vuodessa asiakastietojärjestelmä Nappulan Väylä- palvelun kautta tekstiviestikyselynä. Asiakkaalla on lisäksi oikeus ottaa suoraan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja halutessaan myös sosiaaliasiamieheen, tarvittaessa ohjaamme asiakasta tässä.

Saatu asiakaspalaute käsitellään aina asiakas-, yksikkö- sekä organisaatiotasolla ja pyrimme jatkuvasti kehittämään toimintaamme asiakaslähtöisemmäksi myös asiakaspalautteiden perusteella. Asiakaspalautteiden tuloksia hyödynnetään yksikön koulutus- ja kehittämissuunnitelmissa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Niina Tainio, p. 050 320 7394, niina.tainio@treili.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi.

Sosiaaliasiavastaava

- neuvoo sinua sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten voit toimia, kun olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa sinua muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa sinua oikeuksistasi
- toimii muutoinkin niin, että oikeutesi toteutuvat

Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat myös sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien, työterveyshuollon ja varhaiskasvatuksen potilas- ja sosiaaliasiavastaavina.

Yhteystiedot

Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse:

040 506 0083 / Johanna Pikkuaho

040 482 3584 / Satu Peurasaari

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista sekä sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 09 5110 1200

Palveluaika ma, ti, ke klo 9–12, to klo 12–15.

Palvelunkäyttäjän tai omaisen jättämään muistutukseen vastataan mahdollisuuksien mukaan kohtuullisen ajan, noin 1–4 viikon kuluessa. Yksikön esihenkilö antaa kirjallisen vastineen muistutuksen tekijälle. Asia pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan yksikön työryhmän sekä muistutuksen jättäneen henkilön kesken. Asia käsitellään myös muun työryhmän kesken. Asia viedään tarvittaessa eteenpäin toimialajohtajalle tai johtoryhmään. Muistutukset säilytetään niille varatussa kansiossa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1–4 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimintamme perustuu moniammatilliseen verkostotyöhön, jolla pyrimme huolehtimaan asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista.

Työryhmässämme on monipuolista osaamista sosiaali- ja terveysalalta sekä muuta kohdennettua lisäosaamista. Koulutussuunnitelma on laadittu tukemaan ammatillista osaamista ja kehittymistä.

Perhepalvelut tukevat perheitä löytämään heille sopivia liikunta-, kulttuuri- ja muita harrastuksia. Perhepalveluissa tuetaan, ohjataan ja kannustetaan perheitä ulkoilemaan lasten ikätasoisesti.

Treilin perhepalveluihin asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijän kautta. Palvelun alkaessa sovitaan aloituspslaveri, johon osallistuvat asiakasperhe, sosiaalityöntekijä ja perhepalveluiden perheohjaaja/perheohjaajat. Perhepalveluiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan työskentelyn tavoitteet, käytettävät menetelmät, tapaamisten ajankohdat ja peruuntuneet tapaamiset sekä seuraava arviointitapaaminen.

Omatyöntekijä

Treilin perhepalveluiden asiakkaaksi tullaan sosiaalitoimen kautta, jolloin asiakkaalla on asiakkuudesta vastaava sosiaalityöntekijä. Lisäksi Treilin perhepalveluissa asiakkaalle

määritellään oma vastuuperheohjaaja, joka vastaa työskentelyn kokonaisuudesta ja etenemisestä yhdessä työparin kanssa sosiaalityöntekijän johdolla.

Ravitsemus

Yksikössä ei toteuteta ruokahuoltoa. Käymme keskustelua perheiden kanssa terveellisen ravinnon saannista ja sen merkityksestä hyvinvointiin. Tarvittaessa ohjaamme asiakkaita ruoanlaitossa sekä tarvittaessa mahdollisiin ravitsemuspalveluihin.

Hygieniakäytännöt

Kotikäyntien aikana kartoitetaan kodin siisteystasoa ja tarpeen vaatiessa siihen puututaan. Perheohjaajat opastavat tarvittaessa kotitöiden ja siivoustoimintojen pariin.
Yksikön hygienia- ja siivouskäytännöistä on laadittu oma ohjeistus.

Infektioiden torjunta

Yksikön esihenkilön on seurattava tartuntatautien valtakunnallista ja oman hyvinvointialueen tiedottamista ja toimittava sen mukaisesti. Organisaation puolesta tulee myös toimintaohjeet esimerkiksi pandemioiden suhteen. Treili Oy:ssä toimii varautumisryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti ja vastaa ohjeistamisesta. Yksikön esihenkilön on huolehdittava henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta tartuntatautien varalta.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Fanny Dianoff, puh.0504130546, fanny.dianoff@treili.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Kotiin vietävissä palveluissa ennakoidaan ja varaudutaan perheissä mahdollisesti oleviin tartuntatauteihin asianmukaisilla suojavarusteilla, kuten esimerkiksi suu-nenäsuojalla ja oikeaoppisella käsien desinfioinnilla.

LIITE 13 Treilin hygieniaohje

Terveyden- ja sairaanhoito

Perhepalveluiden asiakkailla on omat terveydenhuollon hoitokontaktit.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Perheohjaaja ja asiakas huolehtivat yhdessä, että tarvittavien toimijoiden yhteistyö on sujuvaa. Huomioimme salassapitovelvollisuuden yleisten salassapitoasetusten mukaisesti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämät palo- ja pelastussuunnitelma on laadittu asianmukaisesti. Yksikössä on lisäksi ensiapuvalmius ja tarvittavat välineet ja henkilöstön koulutus (EA2/hätä EA) siihen liittyen.

Henkilöstö

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Yksikössä on 10 perheohjaajaa, joista 9 on koulutukseltaan sosionomeja (AMK) ja yksi yhteiskuntatieteiden maisteri.

Henkilöstöllä on osaamista perhearvioinnista, mielenterveys- ja päihdetyöstä, neuropsykiatrisesta ohjauksesta, lasten ja nuorten käyttäytymishäiriöistä sekä eläinavusteisesta ohjauksesta. Henkilöstöä koulutetaan ajantasaisesti työssä esiin nousseiden teemojen ja haasteiden mukaisesti.

Yksikön esihenkilö on kouluttautunut lähihoitaja, sosionomi AMK, lisäkoulutuksena lähiesimiestyön ammattitutkinto (LeAT) sekä johtamisen ja yritysjohtamisen ammattitutkinto (Y-JET). Yksikön esihenkilön työnkuva on määritelty organisaatiotasolla siten, että esihenkilötehtävään jää riittävästi aikaa.

Sijaisia käytetään tarpeen vaatiessa. Henkilökuntaa on aina riittävästi suhteessa asiakasmäärään, jolla taataan toiminnan laatu. Asiaa tarkastellaan säännöllisesti organisaatiotasolla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Lisäksi yksiköllä on omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Avointen toimien kohdalla Treilin henkilöstöpäällikkö ja toimialajohtaja arvioivat yhdessä ja sovitaan siitä, että tuleeko toimi auki julkisesti vai haetaanko toimeen työntekijää organisaation sisäisellä haulla. Kaikkien Treiliin hakeutuvien työntekijöiden alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan. Perhepalveluissa lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriote tarkistetaan. Huumausainetesti ja luottotietojen tarkistus tehdään uusille työntekijöille, joiden työsuhde kestää vähintään 3 kuukautta. Työntekijän ammattipätevyys ja mahdolliset rajoitukset ammatinharjoittamisessa tarkistetaan aina rekrytoinnin yhteydessä Valviran ylläpitämistä rekistereistä.

Yksikössä työskentelevillä henkilöillä tulee olla ammattikorkeakoulututkinto, joka mahdollistaa riittävän ruotsin ja englannin kielen taidon.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Organisaatiolla on käytössä oma perehdytyssuunnitelma.

Työntekijät hakeutuvat koulutussuunnitelman mukaan koulutuksiin ja osallistuvat Treilin järjestämiin sisäisiin koulutuksiin. Täydennyskoulutusta on oltava vähintään 3 päivää/vuosi per työntekijä. Täydennyskoulutuksen tulee palvella yksikön toimintaa ja kohdentua palvelunkäyttäjien tarpeita vastaavaksi.

Toimitilat

Perhepalveluiden toimisto on työtekijöiden päivittäisessä käytössä toimistotöiden osalta, ja tilat soveltuvat myös asiakas- ja verkostotapaamisiin. Toimisto sijaitsee Kemin

keskustassa. Toimisto on sisustettu kodikkaaksi, jolloin asiakkailla on mielekästä saapua paikalle. Liikenneyhteydet ovat kävelymatkan päässä.

Syyskuussa 2025 on otettu käyttöön asiakastapaamisiin tarkoitettu tila Torniosta. Tila palvelee myös henkilöstöä työskentely- ja taukotilana.

Toimistotilojen siivouksesta vastaavat yksikön työntekijät, kerran kuukaudessa ostopalveluna ylläpitosiivous. Ylläpitosiivouksen ajan toimistolla on henkilökuntaa, siivousfirmalla ei ole avaimia toimitiloihin.

LIITE 14 Yksikön siivousohje

Teknologiset ratkaisut

Teams-etäyhteyden käyttö asiakas- ja verkostotapaamisissa tarvittaessa korvaa kasvotusten tapaamisen. Tämä mahdollistaa kontaktin ylläpidon mm. pandemian aikana.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Treilin perhepalveluissa asiakaskirjaukset kirjataan myneva Finland oy Nappula-järjestelmään pääsääntöisesti käynnin yhteydessä asiakasta osallistaen, mikäli se on mahdollista. Muussa tapauksessa kirjaus pyritään tekemään välittömästi kotikäynnin jälkeen. Tällöin asiakkaalle saatetaan tiedoksi kirjattavat asiat.

Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Perheohjaajat ja opiskelijat suorittavat työsuhteen alussa ja aina vuosittain tietosuojakoulutuksen. Työsuhteen alussa työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käytöstä salassapitosopimuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Maija Rautalahti 0505712779, maija.rautalahti@treili.fi

Liite 15 Asiakirjojen käsittelyohje
Liite 16 Treilin tietosuojaseloste

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toimialalle on laadittu kehittämissuunnitelma, joka pitää sisällään mm. osaamisvaatimukset sekä lisäkoulutukset. Lisäksi huomioidaan asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön esihenkilö.

Kemi 5.9.2026

Niina Tainio, yksikön esihenkilö