

# **Oma- valvontasuunnitelma**

**VivoSos Turku**

4.2.2026

## Sisällys

<b>Omavalvontasuunnitelma</b> .....	1
<b>VivoSos Turku</b> .....	1
<b>1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot</b> .....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot .....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot .....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
<b>2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako</b> .....	5
<b>3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat</b> .....	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen .....	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....	9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .....	15
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....	18
<b>4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen</b> .....	20
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....	21
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	22
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....	22
<b>5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi</b> .....	22
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi .....	22
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....	23

## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

VivoSos Turku Oy  
Y-tunnus 3473332-5  
SOTERI-rekisteröintinumero OID koodi 1.2.246.10.34733325.10.0  
Postiosoite: Kristiinankatu 6B 2, 20100 Turku

### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: VivoSos Turku  
Yhteystiedot: Kristiinankatu 6B 2, 20100 Turku

Vastuuhenkilöt:

Yksikön johtaja Johanna Westerlund 050 345 4286 johanna.westerlund@vivosos.fi

### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

#### **Yksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa seuraavia palveluja:**

1. Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta  
-lastensuojelulain perhekuntoutus (kotiin) ja jälkihuollon palvelut
2. Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut  
- SHL sosiaaliohjaus ja tukihenkilötyö
3. Perhetyö  
- Sosiaalihuoltolaina perhetyö ja LS tehostettu perhetyö
4. Perheoikeudelliset palvelut  
- SHL lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta
5. Päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja ohjaus  
- sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus

Palvelumme on ostopalvelua ja yhteistyötä tehdään Varsinais-Suomen alueella olevien kuntien kanssa. VivoSos Turku osallistui Turun kaupungin organisoimaan alueelliseen kilpailutukseen ja toimii avo- ja sijaishuollon tukipalveluiden palveluntuottajana 1.1.2021 alkaen.

Yritys tuottaa myös Kelan maksamaa NUOTTI-valmennusta 16–29 vuotiaille nuorille.. NUOTTI-valmennus on Kelan maksamaa ammatillista kuntoutusta 16–29 vuotiaille nuorille. Jos nuori on jäänyt opiskelu- ja työelämän ulkopuolelle, tai jos nuoren opinnot ovat vaarassa keskeytyä, hän voi saada itselleen NUOTTI-valmentajan. NUOTTI-valmentajan kanssa nuori voi miettiä yhdessä tulevaisuuteen liittyviä asioita. Työskentelyn tavoitteena on saada nuori kiinnostumaan elämäntilanteestaan, taidoistaan, vahvuuksistaan ja tulevaisuuden suunnittelusta, sekä opiskeluun tai työelämään suuntautumisesta. VivoSos Turun nuotti valmentajina toimii tällä hetkellä Kaisa Nyblom, Anni Mäkäräinen sekä Johanna Westerlund.

**Yrityksemme toiminta perustuu seuraavanlaisiin arvoihin ja teemme työtämme arvoistamme tinkimättä:**

- Asiakkaan kunnioitus ja avoimuus: työmme on läpinäkyvää, eli puhumme asioista suoraan ja rehellisesti, mutta teemme sitä asiakasta kunnioittavalla tavalla.
- Inhimillisyys ja empaattisuus: teemme töitä ihmiseltä ihmiselle, kohtaamalla aidosti ja yksilöllisesti jokaisen asiakkaan ja yhteistyökumppanin.
- Tavoitteellisuus ja arviointi: työskentelymme pohjaa yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin ja arvioimme työskentelyämme ja sen tarpeellisuutta jatkuvasti.
- Laatu: meille on tärkeää, että palvelumme täyttää sille asetetut vaatimukset ja työssämme näkyy pitkän linjan työkokemus ja ammatillisuus.

**Palveluja tuotetaan** koko Varsinais-Suomen alueella. Yksikköä johdetaan Turun palvelupisteeltä osoitteessa Kristiinankatu 6B. Palveluja tuotetaan asiakkaan kotiin ja Turun palvelupisteellä tuotetaan tuettuja ja valvottuja tapaamisia yrityksen toimitilassa.

**Asiakaspaikat**

Lapset ja nuoret:

Lastensuojelun jälkihuollon asiakaspaikkoja vuodessa 5

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakaspaikkoja vuodessa 15

Lapsiperheet:

Lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonnan asiakaspaikkoja vuodessa 20

Perhetyön asiakaspaikkoja vuodessa 30

Avomuotoisen perhekuntoutuksen asiakaspaikkoja vuodessa 5

Mielenterveys- ja päidenkuntoutujat:

Sosiaaliohjaus asiakaspaikkoja vuodessa 5

Sosiaalinen kuntoutus asiakaspaikkoja vuodessa 10

Aikuisasiakkaat  
Ammatillinen tukihenkilötoiminta asiakaspaikkoja 5

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman tekemisestä ja julkaisemisesta vastaa yksikön johtaja Johanna Westerlund ja suunnitelma tarkastetaan vähintään 4 kuukauden välein (tammikuussa, toukokuussa sekä syyskuussa) sekä tarpeen mukaan useammin henkilöstön kanssa. Johanna huolehtii tiimipalavereiden yhteydessä, että henkilöstö on käynyt läpi päivitetyn omavalvontasuunnitelman. Tiimipalaverit järjestetään noin kolmen viikon välein.

Tiimipalavereissa käydään henkilöstön kanssa läpi omavalvontasuunnitelman alueet ja pohditaan yhdessä eteen tulleita kehittämiskohteita Johanna välittää koko yksikön tiimille aina tiedon, kun omavalvontasuunnitelmaan on tehty muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Johanna Westerlund. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen nettisivuilla

VivoSos Group Oy toimii usean hyvinvointialueen ja aluehallintoviraston alueilla ja toiminnan valvonnan vastuuviranomainen on Valvira.

VivoSoksella on ajantasainen omavalvontaohjelma, josta vastaa Johanna Westerlund ja jokaisella alueella oma omavalvontasuunnitelma.

Henkilöstön kanssa pidetään kolmen viikon välein tiimipalaveri, jossa käydään läpi ajankohtaiset asiat ja varmistetaan, että toiminta pysyy laadukkaana. Tiimipalaverissa kehitetään toimintaa ja keskustellaan mahdollisista epäkohdista. Tiimipalaverissa varmistetaan, että henkilöstö tuntee yhtiön toimintatavat ja turvallisuusohjeet.

Henkilöstöä ohjataan työssään kaiken aikaa. Myös omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi ja se on vapaasti luettavissa yrityksen toimitilassa. Johanna Westerlund varmistaa aina omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä, että henkilöstö perehtyy suunnitelmaan ja erityisesti siihen tehtyihin muutoksiin.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen toimitilassa ilmoitustaululla sekä yrityksen internet sivuilla. Päivitetty suunnitelma jaetaan aina yrityksen nettisivuille. Aiemmat versiot säilytetään yrityksen toimitilassa.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä otetaan huomioon asiakkailta ja verkostolta saatu palaute. Johanna Westerlund teki syyskuussa 2025 asiakaspalaute lomakkeen, joka jaetaan sähköisesti asiakkaille aina työskentelyn päättyessä ja tämän lisäksi puoli

vuosittain pitkissä työskentelyissä. Palaute lomake tehdään sähköisessä muodossa. Tämän lisäksi saamme palautetta asiakkailta sekä tilaaja taholta työskentelyjen aikana. Tällaisia tilanteita voivat olla arviointi palaverit, kotikäynnit tai tilaajalta saatu sähköposti. Johanna huolehtii, että saatu palaute arkistoidaan ja se hyödynnetään omavalvontasuunnitelman päivittämisessä. Teemme myös henkilöstölle palautekyselyitä yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Saatuja palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja päätöksen teossa. Lisäksi henkilöstölle pidetään vuosittain kehityskeskustelut, joissa kerätään palautetta liittyen johtamiseen sekä yrityksen toimintaan. Seuraavat kehityskeskustelut pidetään kevään 2026 aikana. Palautteita hyödynnetään myös omavalvonnassa.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä työyhteisön kanssa, heidän tekemiensä havaintojen sekä palautteiden perusteella. Työyhteisön osallistaminen omavalvontasuunnitelman päivitykseen vahvistaa omalla osallaan myös omavalvontasuunnitelman toteutumista päivittäisessä toiminnassa.

VivoSos ei toteuta lääkehoitoa ja sillä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa. Tarvittaessa meillä on mahdollisuus puhalluttaa tuettujen ja valvottujen tapaamisten yhteydessä tapaavaa vanhempaa. Tällä hetkellä meillä ei ole puhallutettavia asiakkaita. Mikäli puhallutuksen tarve tulee, huolehdimme, että työntekijöillä on osaaminen alkometrin käyttöön ja laadimme tätä varten kirjalliset ohjeet lääkinnällisen laitteen käyttöön. Tarvittaessa Johanna vastaa laitteen kalibroinnista määräajoin.

Tietoturvasta huolehditaan lain edellyttämällä tavalla ja yksikössä on ajantasainen vuonna 2025 päivitetty tietoturvasuunnitelma. Tietoturvan noudattamisen seurannasta huolehtii Johanna yhteistyössä Jaloit:n kanssa. Johanna käy työntekijöiden kanssa viikkopalaverien yhteydessä läpi tietoturvaan liittyviä asioita ja muistuttelee tietoturvan tärkeydestä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa salassapitosopimuksen, joka pitää sisällään myös tietoturva asiat. Yrityksellä on käytössä tietoturvalliset ohjelmistot, asiakastietojärjestelmänä DomaCare ja asiakastiedon välitykseen käytetään salattua turvasähköpostia. Asiakastietoja lähettää vain sellaiset henkilöt, joilla on käytössä turvaposti. Meillä ei myöskään sellaisilla työntekijöillä pääsyä asiakkaiden tietoihin, jotka eivät työskentele kyseisen asiakkaan kanssa.

Ajantasainen tietoturva ja rekisteriseloste löytyy yrityksen nettisivuilta.

Yrityksellä on ajantasainen ympäristösuunnitelma. Yritykselle on tärkeää, että se toiminnassaan ottaa huomioon ympäristökysymykset ja pyrkii säästämään luontoa niin paljon kuin mahdollista. Ympäristösuunnitelmassa määritetään toimintamme merkittävät ympäristönäkökohdat ja niihin liittyvät tavoitteet. Suunnitelmassa asetetaan ympäristötavoitteet sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi.

Varsinais-Suomen yksikön palvelupiste sijaitsee Turun keskustassa ja tilan käyttöön liittyen on tehty pelastussuunnitelma. Tämä on tehty yhteistyössä taloyhtiön kanssa. Pelastussuunnitelma on päivitetty taloyhtiön toimesta 5.6.2025. Toimitila on pelastusviranomaisen tarkastama ja siellä on huomioitu toimintaan liittyvät turvallisuusnäkökulmat.

Tilassamme järjestetään jatkuvasti tuettuja ja valvottuja tapaamisia, joiden pääasiallinen tilaaja on perheoikeudellinen yksikkö. Perheoikeudellisen yksikön yhteyshenkilöt ovat tarkastaneet tilamme ja hyväksyneet tilat tuettuihin- ja valvottuihin tapaamisiin sopiviksi. Tila on tarkastettu perheoikeudellisen yksikön toimesta alkuvuodesta joulukuussa 2025. Perheoikeudellisen yksikön yhteyshenkilö kävi tiloissa tapaamisella.

Kaikki käytössä olevat suunnitelmat ovat osa omavalvontaa.

### **3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat**

#### **3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen**

Varsinais-Suomen hyvinvointialue ostaa VivoSos Turulta palveluita. Asiakkaan pääsy palveluiden piiriin turvataan oikeanlaisella työntekijä mitoituksella. Tämä on kuitenkin haasteellista, koska joudumme maksamaan kokoaikaisille työntekijöille palkan, vaikka heillä ei olisi laskutettavaa asiakastyötä. Hyvinvointialueet säästävät ja säästötoimet näkyvät palvelujen kysynnässä. Tämä on suuri taloudellinen menetys yritykselle ja olemme käyttäneet varojamme työntekijöiden palkanmaksuun, jotta emme joutuisi irtisanomaan väkeä. VivoSos Turun johtaja Johanna Westerlund seuraa kuitenkin koko ajan henkilöstön työtilannetta ja tarvittaessa rekrytoimme lisää henkilöstöä, että pystyisimme vastaamaan mahdollisimman moneen palvelupyyntöön, joita saamme.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Hyvinvointialueiden säästötoimet	Suuri riski, asiakkaat eivät saa tarvitsemiaan palveluita ja ongelmat kärjistyvät ja pahenevat. Pahimmillaan asiakkaat jäävät avun ulkopuolelle ja tämä on suuri riski lasten ja nuorten hyvinvoinnille. Säästötoimien takia olemme joutuneet lomauttamaan kaksi työntekijää-	Pyrimme pitämään hintatasomme maltillisena, jotta meiltä voidaan tilata palvelua. Laadukkaiden palvelujen ylläpito aiheuttaa kuitenkin runsaasti kuluja ja pyrimme pitämään nämä kulut pieninä, mikäli se on mahdollista.
Työntekijöiden sairaspöissaolat	pieni riski, käytämme tarvittaessa sijaisia, mutta mahdollista on, että asiakastapaaminen peruuntuu työntekijän ollessa sairaana	toimiva sijaisjärjestelmä

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilöstö tekee yhteistyötä asiakkaidemme verkostojen kanssa jatkuvasti. Olemme aktiivisesti yhteydessä asiakkuudesta vastaavaan sosiaalityöntekijään, sekä tarpeen mukaan muuhun verkostoon. Asiakastyö alkaa aina aloituspalaverilla, johon osallistuu asiakkaan lisäksi palvelun tilaaja, joka on yleensä asiakkaan sosiaalityöntekijä. Palvelun tarvetta arvioidaan noin 3kk välein järjestettävässä arviointi palaverissa, johon osallistuu sosiaalityöntekijä ja tarvittaessa asiakkaan muuta verkostoa. Perheiden työntekijät ovat velvollisia auttamaan asiakkaan oikean palvelun piiriin huomatessaan palvelun tarpeen.

Henkilöstö välittää tietoa toisilleen aktiivisesti joka viikkoisissa tiimipalavereissa ja yleistä tietoa voidaan jakaa myös yhteisen whatsapp ryhmän kautta, mikäli kyseessä ei ole tietoturvaa vaativa tieto.

Asiakkaan asioissa yhteistyötahoja ovat mm. päiväkotit, koulu ja erikoissairaanhoito. Osallistumme asiakkaan kanssa verkostopalavereihin ja kun olemme asiakkaalta

varmistaneet hänen verkostonsa, voimme asiakkaan luvalla jakaa jonkin tiedon myös puhelimitse. Puhelimitse emme kuitenkaan kerro tuntemattomalle ihmiselle, jonka henkilöllisyydestä emme voi varmistua mitään asiakkaaseen liittyvää tietoa, edes sitä, onko kyseinen asiakas meillä asiakkaana.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta ja suunnitelman teosta vastaa yksikön vastaavat, Varsinais-Suomen yksikössä Johanna Westerlund.

Normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa muodostuu käytännössä aina tehtäviä sosiaalihuollolle, terveydenhuollolle ja ympäristöterveydenhuollolle. Tavoitteena on varmistaa, miten tässä yrityksessä toimitaan häiriötilanteissa niin, että palveluja voidaan edelleen tuottaa turvallisesti ja keskeytymättä. Suunnitelma on tehty sekä johtamisen tasolla, että työntekijätasolla.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän sairastuminen tai loukkaantuminen	pieni riski, sairastapauksessa asiakastapaaminen voi peruuntua	Toimiva sijaisjärjestelmä, nopea reagointi, johtaja on joustava ja voi sijaistaa työntekijää
Pandemia	Kohtalainen riski, Yhteiskunnallisella tasolla rajoitteita	Toimivat etätyöskentelymahdollisuudet ja hygieniatointiaohjeet
Tulipalo	pieni riski, toimitila ei olisi käytössä	Paloturvallisuudesta huolehtiminen
Työntekijöiden irtisanoutuminen	pieni riski, emme saisi toteutettua palvelua, joka meiltä tilattu	Työhyvinvoinnista ja työntekijöiden viihtyvyydestä huolehtiminen
ATK välineistön tietoturvaongelmat	Erittäin pieni riski, salattu tieto voisi kadota tai joutua väärin käsiin, jolloin asiakasturvallisuus olisi uhattuna	Käytämme vain ja ainoastaan tietoruvallisia tiedon säilytysmenetelmiä, huolehdimme työntekijöiden tietoturvaosaamisesta

## 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluiden tulee olla laadukkaita sekä asiakkaiden, että palvelun tilaajan näkökulmasta, jotta voimme säilyä elinvoimaisena toimijana alalla, jossa on kova

kilpailu. Palvelujen hintataso ei voi olla liian matala, koska laadukas palvelu tarkoittaa myös monia investointeja.

Laatu tarkoittaa meille asiakaslähtöistä ja tavoitteellista työskentelyä, jossa työntekijän osaamistason tulee olla riittävän hyvä asiakkaan tilanteeseen nähden. Meillä asiakas osallistuu aina itse palveluiden suunnitteluun yhdessä sosiaalityöntekijän ja työntekijä tiimin kanssa. Asiakkaalla on oikeus vaikuttaa palvelun sisältöön. Meillä asiakas on paras asiantuntija oman perheen tilanteeseen ja hyödynnämme tätä perhetyön suunnittelussa. Haluamme koulututtaa ja tuottaa aidosti hyödyllistä, taloudellista ja asiakkaan tilannetta eteenpäin vievää palvelua.

Toimintaa ohjaa lait ja asetukset ja laatu tarkoittaa myös meille sitä, että olemme tarkkoja siitä, että toimimme säädösten mukaisesti. Toimintaa ohjaa myös hyvinvointialueen kanssa tehty puitesopimus, josta pidämme kiinni toimintaa suunniteltaessa ja toteuttaessamme. Johtajan vastuulla (Johanna Westerlund) on tiedostaa mitä säädöksiä ja lakeja tulee noudattaa, mm. lastensuojelulaki ja ohjata henkilöstöä toimimaan sen mukaisesti. Palkkaamme vain koulutettua henkilöstöä, jolla on koulutuksen ja työkokemuksen myötä riittävä osamaistaso.

Perehdytys suunnitelma ohjaa sitä, miten huolehdimme uuden työntekijän perehdyttämisestä. Varmistamme perehdytyksessä, että työntekijällä on tarvittava tieto ja osaaminen toteuttaa laadukasta työtä. Perehdyttämisestä vastaa yksikön johtaja Johanna Westerlund. Jokaiselle järjestetään perehdytys aika yhdessä Johanna kanssa. Perehdytyksessä käydään läpi perehdytys suunnitelman sisältö. Tukena perehdytyksessä käytetään myös chek listaa, johon merkataan, kun kyseinen asia on käyty läpi. Tämän lisäksi Johanna ja työntekijä tapaavat uudestaan parin viikon jälkeen työskentelyn aloituksen jälkeen, tapaamisella käydään läpi työntekijän mieleen nousseita kysymyksiä. Perehdytykseen kuuluu lisäksi erillinen tapaaminen Johanna kanssa, jossa käydään läpi tuettujen ja valvottujen tapaamisten ohjeistuksia.

Johtajan vastuulla on riskienhallinta. Riskitilanteisiin on varauduttu asianmukaisella tavalla. Toimintaohjeet ovat henkilökunnan tiedossa. Asiakkaita tavatessa noudatetaan turvallisuusohjeita. Varsinais-Suomen alueella työskentelyä tehdään asiakkaan kotiin tai muuhun asiakkaan elinympäristöön. Työskentely tehdään työparina tai yksintyöskentelynä. Asiakkaan luokse ei mennä koskaan, jos asiakas on päihtynyt tai tiedossa on muita mahdollisia riskitekijöitä. Työntekijän tulee huolehtia siitä, että jollakin henkilöllä on tiedossa missä työntekijä liikkuu ja työntekijän tulee pitää hänelle osoitettua työpuhelinta mukana. Käymme työyhteisön kanssa läpi yhteisesti riskienhallintaa tiimipalavereiden yhteydessä sekä tarpeen mukaan esimerkiksi, jos etukäteen on tiedossa, että asiakkaan kohdalla on turvallisuus riskejä. Näitä pohditaan yhdessä työntekijän, sosiaalityöntekijän sekä yksikön johtajan Johanna Westerlundin kanssa.

Työntekijöillä suositellaan olevan ensiapukoulutus. Työntekijän tulee tietää miten toimia hätätilanteessa ja työnantajan velvollisuus on järjestää tarvittaessa ensiapukoulutus. Työpuhelimella soitetään välittömästi numeroon 112, mikäli tapahtuu jokin äkillinen viranomaisapua vaativa tilanne. Tilanteita tulee mahdollisuuksien mukaan ennakoida etukäteen.

Riskien tunnistamisessa tehdään yhteistyötä koko henkilöstön kanssa, sekä verkoston kanssa. Verkoston kanssa voidaan tunnistaa mm. asiakkaan toimintaan liittyvät riskit.

Mikäli epäkohtia havaitaan, asiat tuodaan esille välittömästi yrityksen johtajalle Johanna Westerlundille. Epäkohdat käsitellään viipymättä yhdessä tiimin kanssa ja toimintatapoja muutetaan välittömästi. Epäkohdista ja riskeistä tehdään kirjallinen huomio, jonka yksikön johtaja Johanna Westerlund arkistoi. Epäkohdista ja huomioista tehtyjä kirjauksia käytetään apuna toiminnan kehittämisessä. Turvallisuuteen liittyvät toimintamallit tulee olla jokaisen tiedossa.

VivoSos Group Oy on yritys, jossa arvostetaan nopeaa kommunikointia ja tiedon kulkua. Työntekijöiden whatsapp ryhmän kautta jaetaan tärkeitä tiedotteita. Tarvittaessa johtaja voi tiedottaa asioista myös puhelimitse ja ei kiireellisistä asioista informoidaan tiimipalaverissa, joka järjestetään kolmen viikon välein. Tiimipalavereista tehdään myös kirjallinen muistio, joka on jokaisen työntekijän luettavissa yhteisessä paikassa.

Emme tällä hetkellä toteuta etäpalveluja, mutta mikäli niitä on tarve toteuttaa, käytössämme on toimivat nettiyhteydet ja Microsoftilta ostetut ohjelmistot etäyhteydet pitoon.

Mahdolliset riskitilanteet informoidaan asiakkaaseen liittyen aina lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tarvittaessa tehdään lastensuojeluilmoitus tai soitetään sosiaalipäivystykseen tai poliisille. Asiakkaaseen liittyvät asiat dokumentoidaan aina asiakastietojärjestelmään. Tämän lisäksi olemme ottaneet käyttöön riskien arkistoinnin itsellemme toiminnan kehittämistä varten. Asiakkaisiin liittyvät riskitilanteet kirjataan nimettöminä henkilöstön käyttöön kehittämis tarkoituksessa. Työntekijään kohdistuvat riskitilanteet dokumentoidaan johtajan toimesta.

Työntekijämme ovat koulutettuja ja heillä on tiedossa työssämme oleva ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitusvelvollisuudesta puhutaan myös yhteisesti tiimin kanssa ja käydään läpi perehdytyksessä. Ohjaamme työntekijöitämme olemaan herkästi yhteydessä sosiaalityöntekijään tai poliisiin, varmistaakseen, miten tilanteessa tulisi toimia. Yksikön johtaja Johanna Westerlund käy tilanteita läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja yhdessä pohdimme, mihin tilanteista on hyvä olla yhteydessä. Ohjaamme

työntekijöitä olemaan avoimia ja läpinäkyviä ja ilmoituksista puhutaan aina asiakkaan kanssa, ellei esimerkiksi poliisilta tai sosiaalityöntekijältä ole annettu ohjetta, ettei ilmoituksesta tule vaikka lapsen turvallisuuden takia puhua. Yleisimpiä ilmoituksia, joita työssämme teemme ovat lastensuojeluilmoitukset.

Meillä käytetään myös alihankintaan. Meillä alihankkijat ovat saman arvoisia muun henkilöstön kanssa ja myös heidät perehdytetään tehtävään. Alihankkijat osallistuvat tiimipalavereihin muun henkilöstön kanssa. Alihankkijoiden työn laatua seurataan samalla tavalla kuin, muun henkilöstön. Johtaja Johanna Westerlund on yhteydessä alihankkijoiden kanssa ja seuraa työn laatua myös asiakastyön raporttien kautta. Alihankkijoitamme koskevat samat käytännöt, kuin muuta henkilöstöä. Myös alihankkijat ovat ilmoitusvelvollisia epäkohdista ja riskeistä.

### **3.3.2 Toimitilat ja välineet**

Varsinais-Suomen yksikön käytössä on toimitila, joka sijaitsee osoitteessa kristiinankatu 6B 2 20100 Turku.

Toimitila sijaitsee kerrostalon toisessa kerroksessa johon pääsee kulkemaan portaita tai hissillä.

Toimitilassa on kolme erillistä huonetta, joissa kaikissa on äänieristetyt ovet. Näin takaamme yksityisyyden säilymisen, sekä rauhallisen ympäristön asiakkaille. Ovet on jälkiasennettu tilaan, toimintamme alkaessa. Silloin, kun tilassa on useampi asiakas saman aikaisesti, huolehtii henkilökunta asiakkaan yksityisyyden säilymisestä. Kaikki toimitilan huoneet on suunniteltu asiakastyöhön sopivaksi. Toimitilasta on vain yksi poistumistie, mutta tämä on huomioitu työn suunnittelussa. Työntekijöitä on ohjeistettu asettumaan tilassa niin, että heillä on pääsy tarvittaessa ulos tilasta.

Haitalliset aineet on sijoitettu yläkaappeihin, niin, ettei esimerkiksi lapsilla ole niihin pääsyä ilman aikuisen apua. Terävät esineet ja veitset on sijoitettuna niin, ettei ne ole asiakkaiden saatavilla. Näin takaamme sekä asiakkaan, että työntekijän turvallisuuden. Toimitilasta on mm. poistettu kirjahylly, joka voi kaatua, jos vaikka lapsi kiipeää hyllyn päälle. Tämän huomion oli tehnyt yksi työntekijöistämme. Työntekijämme ovat valppaita ja huomioivat riskejä jatkuvasti. Havaintoihin pyritään reagoimaan heti.

Tiloissamme järjestettävillä tapaamisilla on tarpeen mukaan myös vartija paikalla, jos tämä koetaan tarpeelliseksi asiakkaan tai työntekijän turvallisuuden takaamiseksi. Tällä hetkellä meillä on valvottu tapaaminen, joka vaatii vartijan läsnäoloa. Arvioimme aina, myös jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen, voiko tilassa olla kahta tapaamista saman aikaisesti, niin asiakas- kuin työntekijän turvallisuuden näkökulmasta.

Yksi huoneista on toimistohuone ja tämän huoneen ovi on aina lukossa, eikä sinne ole asiakkailta pääsyä. Mahdolliset paperiset asiakirjat säilytetään toimistohuoneessa lukitussa kaapissa. Tällä hetkellä emme kuitenkaan säilytä asiakirjoja paperisena, koska kaikki asiakkaan asiakirjat on tallennettu tietoturvallisesti DomaCare asiakastietojärjestelmään.

Toimitilassa on wc ja pieni avokeittiö. Keittiössä on ruuan lämmitys mahdollisuus, jääkaappi sekä tarvittavat aterimet. Toimitilat siivotaan viikoittain.

Toimitila on aivan Turun ydin keskustassa, joten julkisilla kulkuvälineillä pääsee aivan toimitilan viereen. Lisäksi kadulla on maksullisia parkkipaikkoja aivan toimitilan läheisyydessä. Pienen kävelymatkan päästä löytyy myös ilmaisia parkkipaikkoja.

Henkilökunta huolehtii tilojen siivouksesta. Tilan kunto, tarkistetaan siivouksen osalta, jokaisen asiakkaan välissä

Tilan ylläpidosta kiinteän omaisuuden puolesta huolehtii vuokranantaja ja irtaimiston osalta vuokralainen. Tilassa tavataan asiakkaita vain klo. 8 – 19 välisenä aikana. Kiinteistön huollosta vastaa Kiinteistöhuolto Markku Varjonen Oy, 0401885002, [toimisto@kiinteisthuoltovarjonen.fi](mailto:toimisto@kiinteisthuoltovarjonen.fi)

### **3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja**

Tietosuojavastaava Varsinais-Suomen yksikössä:  
Harri Välijärvi  
044 374 6092  
[Harri@cirous.fi](mailto:Harri@cirous.fi)  
Cirous Oy

Yrityksellä on ajantasainen tietosuojaja- ja rekisteriseloste, joka on julkisesti nähtävillä nettisivuilla.

Jokaiselle asiakkaalle kerrotaan aina aloituspalaverissa mitä tietoa heistä kerätään, mihin tieto tallennetaan, kuka tietoa käsittelee ja korostamme asiakkaan oikeutta saada asiakirjat itselleen ja mahdollisuutta tarkastaa niiden sisältö. Asiakasasiakirjat ovat hyvinvointialueen omaisuutta ja ne annetaan asiakkaalle vain lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kautta virallisella asiakirjapyyntöillä.

Asiakkaalla on oikeus osallistua itse kirjaamiseen ja kuulla, millaisia asioita työntekijät heistä kirjaavat.

Tietosuojasta on huolehdittu välineistön osalta asianmukaisella tavalla. Käytössä on tietoturvallinen asiakastietojärjestelmä DomaCare ja asiakastietoja voidaan välittää vain salatulla turvasähköpostilla. Asiakastietoja pääsee tarkastelemaan vain työntekijä, joka työskentelee kyseisen asiakkaan kanssa, sekä pääkäyttäjä, joka on alueen johtaja.

Henkilöstö perehdytetään yrityksen johtajan toimesta tietoturva-asioihin. Tarvittaessa voidaan toteuttaa tietoturvakoulutusta.

Tietoturva-asioista keskustellaan tiimipalavereissa ja johtajan vastuulla on varmistaa ajantasaisen tiedon siirtyminen työntekijöille.

### **3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

DomaCare asiakastietojärjestelmä on kanta yhteensopiva ja teemme yhteistyötä järjestelmän toimittajan kanssa. Johtaja käy Domacaren järjestämissä tietoturvaan ja kantajärjestelmään liittyvissä koulutuksissa, joita on syksyn 2024 aikana kaksi pakollista koulutusta. Tieto siirtyy johtajalta työntekijöille.

Olemme järjestäneet kerran yhteistyössä Domacaren kanssa käyttökoulutuksen työntekijöille. Koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan.

Tietoturvasuunnitelma on tehty ajantasaiseksi kesällä 2025. Sitä päivitetään vähintään puoli vuosittain. Päivittämisestä vastaa Harri Välijärvi.

Mikäli häiriötilanteita tai tietoturvariskejä ilmenee niiden asianmukaisesta hoitamisesta ja tiedottamisesta vastaa johtaja. Järjestelmien soveltuvuudesta työskentelyyn vastaa yksikön johtaja.

### **3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniäkäytännöt**

Toiminnassa huolehditaan siitä, että hyvä hygienia toteutuu kaiken aikaa arkipäiväisissä tilanteissa.

Aseptinen työtapa (tarkoituksena mikrobien leviämisen ehkäiseminen) on osa toimintaamme. Kiinnitämme huomiota hygieniaan. Ohjaamme myös asiakasta näissä asioissa tarpeen mukaan. Toimitiloissa on käytössä käsienpesupisteet, käsidesi ja hengityssuojaimet.

Infektiot voivat levitä asiakaskontakteissa ja kotikäynneillä. Työntekijät on koulutettu arvioimaan missä tilanteessa asiakasta ei voida tavata infektio riskin takia. Asiakkaan sairastaminen ei välttämättä ole peruste siirtää tapaamista, koska asiakas saattaa

tarvita tukea eniten juuri silloin, kun perheessä sairastetaan. Voimme kuitenkin omalla toiminnallamme ehkäistä tartuntojen saamista käyttämällä hengitys suojainta ja käsidesiä.

Työntekijän ollessa sairaana hän ei tule töihin ja tarvittaessa työntekijä käy työterveysasemalla Mehiläisessä. Mehiläisen kautta saamme koulutuksia infektioiden ehkäisyyn. Johtajan vastuulla on seurata infektiotilannetta ja antaa tarvittavia toimintaohjeita.

Yksikössä ei ole tartuntavaarallista jätettä. Jätehuolto on toteutettu taloyhtiön puolesta.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

VivoSos Turulla ei ole lääkehoitosuunnitelmaa, sillä emme toteutua lääkehoitoa.

### 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstösuunnitelma Varsinais-Suomen yksikössä:

3473332-5

Sosionomi (amk)	10
Sairaanhoitaja (amk)	2
Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto	1
Yhteisöpedagogi	2
Kasvatustieteiden maisteri	1
Alihankkijat	6 (sisältyy edellä mainittuihin)
Yhteensä:	16

Sijaisia ei tällä hetkellä tarvita. Tavoitteena on toteuttaa oman henkilöstön avulla tehokkaalla tavalla sijaistamiskäytännöt. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että sijaistamme tarvittaessa toinen toisiamme sairaslomien, lomien tai muiden poissaolojen aikana.

Johtajan vastuulla on rekrytoida tarpeen mukaan lisää henkilöstöä ja ennakoida työvoiman tarvetta, Henkilöstön osaamistaso varmistetaan työhaastattelussa ja työ- sekä opintotodistukset tarkistetaan työsopimusta solmittaessa. Lisäksi johtajan vastuulla on tarkistaa työntekijöiden koulutus Julki terhestä. VivoSos Turku edellyttää työntekijältä tehtävään soveltuvaa koulutusta ja vähintään kahden vuoden työkokemusta alan työtehtävistä, sekä mahdollisuuksien mukaan muita alan lisäkoulutuksia.

Jokaisella työntekijällä on ammattioikeudet ja tämän tarkistaa johtaja Johanna Westerlund.

Rikosrekisteriote tarkistetaan ja sen tarkastamisajankohta dokumentoidaan työsuhteen solmimisen hetkellä.

Henkilöstölle järjestetään koulutuksia mahdollisuuksien mukaan. Syksyllä 2024 on järjestetty kolme koulutuspäivää, joiden järjestämisestä vastasi toimitusjohtaja Johanna Westerlund. Koulutustoiveet tulevat henkilöstöltä.

Meillä käytetään myös alihankintaan. Meillä alihankkijat ovat saman arvoisia muun henkilöstön kanssa ja myös heidät perehdytetään tehtävään. Alihankkijat osallistuvat tiimipalaveriin muun henkilöstön kanssa. Alihankkijoiden työn laatua seurataan samalla tavalla kuin, muun henkilöstön. Johtaja Johanna Westerlund on yhteydessä alihankkijoiden kanssa ja seuraa työn laatua myös asiakastyön raporttien kautta. Alihankkijoitamme koskevat samat käytännöt, kuin muuta henkilöstöä. Myös alihankkijat ovat ilmoitusvelvollisia epäkohdista ja riskeistä.

Käytämme alihankintaa palvelutuotannossa, koska se mahdollistaa joustavan ja laadukkaan palvelukokonaisuuden. Alihankinta auttaa vastaamaan kysynnän vaihteluihin, turvaamaan palvelujen jatkuvuuden sekä varmistamaan, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti myös ruuhka-aiempujen aikana.

Henkilöstön toiminnan tulee vastata VivoSoksen toimintatapoja ja olla laadukasta. Tätä seurataan koeajalla, joka on 6kk. Osaamistasoa kehitetään kaiken aikaa koulutusten avulla. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan heti ajantasaisesti. Työntekijää ohjataan johtajan toimesta, tarvittaessa tavataan ja opastetaan työssä. Jos tarve vaatii, voidaan työntekijälle antaa kirjallinen ohjeistus työn tekemiseen. Yksikön johtaja Johanna Westerlund seuraa raporttien kautta työnsisältöjä ja osallistuu mahdollisuuksien mukaan asiakastyön suunnittelu palaveriin. Perheen työntekijät laativat asiakkaiden kanssa palvelusuunnitelman ja suunnitelman edistymistä seurataan sosiaalityöntekijän kanssa palaverissa. Asiakastyön palaverit järjestetään vähintään 3kk välein ja tarvittaessa useammin. Perheen sosiaalityöntekijä päättää palaverien tiheyden.

VivSos Turulla on käytössä jostotyöaika ja tästä syystä meillä ei ole käytössä työvuoro suunnittelua. VivoSoksella joustotyöaika perustuu siihen, että työntekijä saa itse päättää, koska työnsä tekee. Työntekijä saa suunnitella viikoittain kalenterinsa ja työn tekemisen ajankohdat itsenäisesti. Työnantaja luottaa siihen, että työntekijä tekee hänelle osoitetun työn sovitusti. Työnantaja ei voi tehdä valmiita työvuorotaulukoita, koska työajat voivat vaihdella viikoittain merkittävästi. Asiakastyö sijoittuu pääsääntöisesti arkipäiviin klo. 8-20 väliselle ajalle. Viikonlopputyötä voidaan toteuttaa, kun siitä erikseen sovitaan. Mikäli tarve iltatyölle tai viikonlopputyölle tulee työnantajan puolelta, maksetaan lisät normaalisti yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaisesti. Työntekijä on oikeutettu tekemään kaikki kirjalliset työnsä esimerkiksi kotona, kunhan hän huolehtii salassapito säännöksistä. Työnantaja ei velvoita työntekijää tulemaan toimitiloihinsa. Tämä mahdollistaa työajan ja vapaa-ajan joustavan yhdistämisen. Oletuksena kuitenkin on, että kirjalliset työt tehdään arkisin klo.8-16 välillä, eli ne eivät ole lisään oikeuttavaa aikaa. Asiakastyö, joka tehdään iltaisin/viikonloppuisin oikeuttaa työntekijän saamaan tessin mukaiset lisät.

Työntekijä palautetta on kerätty yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Palaute käsitellään tiimipalaverissa ja toimitusjohtaja voi antaa johtajalle ohjeistuksia palautteiden pohjalta.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän osaaminen tai työtapa ei vastaa VivoSoksen arvomaailmaa ja laatuvaatimuksia	kohtalainen riski: rekrytoinnin yhteydessä saatamme palkata henkilön, joka ei vastaa odotuksia. Tämä voi aiheuttaa kustannuksia, mikäli työntekijä joudutaan irtisanomaan koeajalla. Rekrytoinnissa on mahdollista, että työntekijä antaa itsestään erilaisen kuvan, kuin mitä todellisuus on.	Panostamme rekrytointiprosessiin. Meillä on perehdytysuunnitelma josta vastaa johtaja. Työntekijöiden ohjaus jatkuu myös perehdytyksen jälkeen
Työntekijä väsy ja ei jaksa tehdä työtään laatuvaatimusten mukaisesti	Kohtalainen riski, jonka seurauksena voi tulla sairauspoissaoloja ja työn laatu saattaa kärsiä	Pidämme huolta työntekijöistä. Työnohjaus toteutuu säännöllisesti. Työterveyshuollon ja psykologin tuki saatavilla. Johtaja on empaattinen ja kuuntelee työntekijöitä, ei jätetä työntekijöitä yksin.

### 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Yksikön johtaja Johanna Westerlund vastaavat asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista ohjeista.

Yrityksen toimitilan seinällä on sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ja jokainen yrityksen työntekijä osaa ohjata asiakasta siihen, että hänellä on mahdollisuus ottaa yhteyttä sosiaalivastaavaan.

**Sosiaaliasiavastaava** on henkilö, joka neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asioissa. Sosiaalivastaavaan voi olla yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse tai suomi.fi palvelun kautta.

- Puhelimitse **02 313**

**2399**. <https://www.bing.com/ck/a?!&p=8d49a5de47d9607d27d5f26a9e877a9595453fe90212b7f2e261cb735a2e16b6JmltdHM9MTc1MzY2MDgwMA&pntn=3&ver=2&hsh=4&fclid=225c1a14-b9ab-6c07-0072->

0e51b8836d51&u=a1aHR0cHM6Ly93d3cudmFyaGEuZmkvZmkvYXNpb2ludGlrYW5hdmF0L3Nvc2lhYWxpYXNpYXZhc3RhYXZh&ntb=1

- Sähköpostitse [sosiaaliasiamies@varha.fi](mailto:sosiaaliasiamies@varha.fi).
- Lisäksi sosiaalivastaavaan voi ottaa yhteyttä tietoturvallisesti suomi.fi palvelun kautta
- Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Muistutuksiin/kanteluihin vastaamisesta vastaa johtaja Johanna Westerlund. Johtaja huolehtii vastaamisesta määräjassa ja tapaa tarpeen mukaan henkilöitä, joita muistutus koskee. Vastaus laaditaan yhteistyössä asianosaisten kanssa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Itsemääräämisoikeus näkyy meillä muun muassa siinä, että emme voi mennä asiakkaan kotiin ilman asiakkaan lupaa. Asiakas voi myös itse vaikuttaa palvelun sisältöön. Päätökset tehdään aina yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Tuetuilla ja valvotuilla tapaamisilla itsemääräämisoikeuteen puututaan jo tilatulla palvelulla. Näissä palveluissa meitä ohjaa lait, joita meidän tulee noudattaa. Esimerkiksi valvotuissa tapaamisissa tapaaminen tapahtuu ennalta määrättyssä paikassa jatkuvan valvonnan alla ja työntekijän on tarvittaessa puututtava tapaamisen kulkuun, jos se on lapsen edun mukaista.

Emme käytä rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakaspalaverieissa ja myös päivittäisillä tapaamisilla jaetaan asiakkaille tietoa heidän oikeuksistaan. Mikäli tarve vaatii, autamme asiakasta ottamaan yhteyttä valvovaan viranomaiseen, tämä on jokaisen työntekijän velvollisuus. Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta. Reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja anonyymisti myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Käytämme tulkkipalveluja, jotta asiakas saa palvelua omalla kielellään. Meillä on tulkkien käytöstä pitkä kokemus ja jokainen osaa työskennellä tulkin välityksellä.

Asiakkaan asiakassuunnitelmasta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, palvelusuunnitelman tekee asiakkaan omatyöntekijä. Palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteet ja miten tavoitteisiin on ajateltu päästävän, työskentelyn sovittu kesto, tiheys ja muut tarpeelliset asiat.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun	Pieni riski, mutta silti realistinen riski, koska teemme töitä ihmisten kanssa ja tyytymättömyyttä voi aiheuttaa moni asia, esim.henkilökemia tai asiakkaan historia voi vaikuttaa hänen tapaansa suhtautua työntekijään	Teemme läpinäkyvää työtä, jossa toimitaan yhteistyössä asiakkaan kanssa niin, että asiakas tietää aina mitä teemme ja miksi teemme. Mahdollisista lastensuojeluilmoituksista kerrotaan aina asiakkaalle, tällä varmistetaan läpinäkyvyys.

#### 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

##### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

VivoSos ilmoittaa/käsittelee mahdolliset putteet/epäkohdat yhteistyössä hyvinvointialueen työntekijän kanssa viipymättä ja tästä vastaa yksikön johtaja Johanna Westerlund. Olemme yhteistyötahoihin yhteydessä puhelimitse ja laadimme kirjalliset selvitykset viipymättä.

Pyrimme käsittelemään ilmoitukset/epäkohdat kaikkien osapuolien kanssa 7 arkipäivän aikana ilmoituksen vastaanottamisesta.

Henkilökunta on velvollinen olemaan Johanna Westerlundin yhteydessä puhelimitse heti, mikäli epäkohtia havaitaan. Johanna arvioi yhdessä työntekijän ja tarvittaessa toimitusjohtajan Johanna Westerlundin kanssa miten laajasti asia tulee käsitellä. Puutteista ja epäkohdista keskustellaan avoimesti tiimipalaverissa henkilöstön kanssa, jotta voimme yhdessä pohtia, miten voimme kehittää toimintaa, ettei vastaavia tilanteita syntyisi.

Henkilökunta on perehdytetty siihen, että he tunnistavat tilanteet, joissa on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitusvelvollisuus koskee sosiaalitoimen toimintaan liittyviä epäkohtia, sekä asiakkaaseen liittyviä asioita. Teemme rohkeasti lastensuojeluilmoituksen ja konsultoimme poliisia, mikäli tarve vaatii. Poliisin

konsultointi yhteistieto on kaikille jaettu ja asiasta muistutetaan säännöllisesti yhteisessä whatsapp ryhmässä.

Johanna Westerlund yksikön johtaja

[Johanna.westerlund@vivosos.fi](mailto:Johanna.westerlund@vivosos.fi)

050 345 4286

Muistutukset voidaan osoittaa myös hyvinvointialueen sosiaalityön johtavalle viranhaltijalle (Varhalla sosiaalityön johtaja Soile Merilä, kirjaamo@varha.fi)

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Kts. yllä, Olemme erittäin valveutuneita konsultoimaan poliisia tarpeen mukaan. Vaaratapahtumista oppiminen edellyttää sekä pienemmän riskin tapahtumien jatkuvaa seurantaa, että vaikutuksiltaan vakavampien tapahtumien tarkempaa tutkintaa. Tarkastelun kohteena ei ole yksittäinen työntekijä, vaan koko monimutkainen toimintajärjestelmä, jossa vaaratapahtuma sattui. Tavoitteena on tunnistaa tapahtumalle altistaneet perimmäiset puutteet turvallisuuden hallinnassa, johtamisessa ja toiminnan suunnittelussa. Näiden puutteiden korjaamisella saavutetaan laaja-alaisia ja vaikuttavia muutoksia asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi.

Vaaratapahtuman sattuessa on ensisijaista varmistaa asiakkaan tai potilaan turvallisen hoidon jatkuminen ja minimoida tapahtumasta aiheutuva haitta. Tärkeää on myös varmistaa muiden mahdollisesti vaarassa olevien henkilöiden turvallisuus. Asiakkaan tai potilaan hoitoon vaikuttaneesta tapahtumasta tulee tehdä myös asianmukaiset kirjaukset asiakas- tai potilastietojärjestelmiin. Tämän lisäksi dokumentoimme tiedot itsellemme, jotta voimme hyödyntää niitä toiminnan kehittämisessä.

Vaaratapahtuma voi vähentää asiakkaan, potilaan tai läheisen luottamusta sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiota ja sen toimintaa kohtaan. Tämän vuoksi avoin keskustelu tapahtuneesta on välttämätöntä. On hyvä, jos keskusteluissa olisi mukana vaaratapahtumassa mukana olleet henkilöt.

Työntekijälle tarjotaan tilanteessa keskustelutukea ja tarpeen mukaan myös koko työyhteisölle. Tarvittaessa pidämme kriisipalaverin nopealla aikataululla teamsin kautta. Käytössä on Mehiläisen psykologipalvelut.

### 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Omavalvontaa kehitetään aina, mikäli epäkohtia havaitaan. Omavalvontaa pohditaan yhdessä eri alueiden johtajien kanssa ja kehittämisideoita tuotetaan yhteistyössä eri yksiköiden kanssa.

Toimintaa muutetaan välittömästi, mikäli epäkohtia ilmenee. Tämä on helppoa, koska työyhteisö on toimiva ja yhteishenki hyvä. Voimme tehdä nopeita muutoksia nopealla aikataululla, koska olemme joustava työyhteisö ja emme omaa kankeaa byrokratiaa.

### 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittäminen on pienessä yksikössä jatkuvaa, jotta voimme kilpailla alalla olevien isojen toimijoiden kanssa.

- Pidämme säännöllisesti kolmen viikon välein tiimipalavereita, joissa kehitämme työntekijöiden kesken toimintaamme
- VivoSos on tunnettu hyvästä palvelujen laadusta. Laadun varmistamiseksi meidän tulee kaiken aikaa pohtia toimintamme sisältöä sekä asiakkaan, että palvelun tilaajan näkökulmasta.
- Olemme jatkuvasti kehittäneet kirjaamisosaamistamme ja olemme saaneet hyvää palautetta Varsinais-Suomessa dokumentoinnistamme. Hyvä palaute antaa motivaatiota ja luo uskoa siihen, että teemme oikeita asioita. Jaamme palautteet henkilöstön kanssa. Kirjaamisasiantuntijamme opastaa työntekijöitä kirjaamisasioissa. Olemme erittäin tarkkoja dokumentoinnin laadusta.
- Kehitämme työhyvinvointiin liittyviä asioita vuoden 2025 aikana yhdessä työntekijöiden kanssa.
- Kehittämistoimenpiteitä käydään läpi tiimipalavereissa ja yhteistyössä henkilöstön kanssa kehitämme toimintaamme kaiken aikaa.

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Teemme tarpeen mukaan eri palveluihin sisäisen auditoinnin. Tästä vastaa johtaja.

Laadun varmistaminen on koko työyhteisön vastuulla..

Yrityksen johtaja Johanna Westerlund on viime kädessä vastuussa yhtiön asioista. VivoSos Groupin hallituksen puheenjohtaja Elina Salonen ohjaa ja tukee yksiköiden

johtajia, ja yksikön johtajat ovat oman alueensa lähiesihenkilöitä. He vastaavat oman alueensa henkilöstöstä. Riskienhallinta kuuluu kaikille.

## **5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi**

Yrityksen johtaja Johanna Westerlund on yhteydessä viikoittain yrityksen kirjanpitäjän sekä hallituksen puheenjohtajan kanssa. Johanna Westerlund tekee myös tiivistä yhteistyötä henkilöstön kanssa ja yhteistyössä seuraamme omavalvonnan toteutumista.

4.2.2026 Päivityksessä poistettu yrityksen toimitusjohtajan tiedot. Yrityksen toiminnasta vastaa yrityksen johtaja Johanna Westerlund.

Työntekijä luetteloa on päivitetty.

Päivitetty:

4.2.2026

Johanna Westerlund,

Varsinais-Suomen alueen yksikön johtaja