

# Omavalvontasuunnitelma VivoSos Tampere Oy

17.2.2026

## Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot .....	2
1.2 Palveluyksikön perustiedot .....	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....	7
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	7
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	9
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset .....	9
3.3.2 Toimitilat ja välineet .....	12
3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat .....	13
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt .....	14
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma .....	15
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	15
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....	17
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....	20
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....	21
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....	21
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....	22
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi .....	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 Tampere Oy  
Y-tunnus 3473329-6  
SOTERI-rekisteröintinumero OID koodi 1.2.246.10.34733296.10.0  
Postiosoite: Mäkipäänkatu 39–41 A 29, 33500 Tampere

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: VivoSos Tampere Oy  
Yhteystiedot: Mäkipäänkatu 39–41 A 29, 33500 Tampere

Vastuuhenkilöt:

Yksikön vastaava: Jenni Pohjanen, puh. 050 514 1857, [jenni.pohjanen@vivosos.fi](mailto:jenni.pohjanen@vivosos.fi)

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Muu sosiaalihuollon palvelu

- ammatillinen tukihenkilötoiminta lapset/nuoret, mielenterveyskuntoutajat, aikuissosiaalityönasiakkaat

Perhetyö

- SHL perhetyö ja LS tehostettu perhetyö

Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta

- lastensuojelulain perhekuntoutus (kotiin) ja jälkihuollon palvelut

Päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus

- sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus

Perheoikeudelliset palvelut

- SHL ja LS lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta

Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut

- avomuotoinen perhekuntoutus, sosiaaliohjaus

Palvelumme on ostopalvelua ja yhteistyötä tehdään Pirkanmaan alueella olevien kuntien kanssa. VivoSos Tampere osallistui Tampereen kaupungin organisoimaan alueelliseen kilpailutukseen ja toimii perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötoiminnanpalveluntuottajana 1.1.2022 alkaen kilpailutukseen osallistuneissa kunnissa. Kilpailutuksen ulkopuolella oleviin kuntiin on tehty myös ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta ja toimintaa voi olla näin ollen kaikissa Pirkanmaan kunnissa.

1.12.2022 alkaen VivoSos Tampere tuottaa Tampere/Orivesi alueen sosiaalihuoltolain mukaiset tuetut ja valvotut tapaamiset sekä valvotut vaihdot.

### **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.
- Inhimillisuus 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 Pirkanmaan alueella. Yksikköä johdetaan Tampereen palvelupisteeltä osoitteessa Mäkipäänkatu 39–41 A 29. Palveluja tuotetaan asiakkaan kotiin ja Tampereen palvelupisteellä tuotetaan tuettuja ja valvottuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja yrityksen toimitilassa.

### **Asiakaspaikat**

Muu sosiaalihuollon palvelu

-asiakaspaikat 25:

- ammatillinen tukihenkilötoiminta lapset/nuoret 15
- mielenterveyskuntoutajat 5
- aikuissosiaalityönasiakkaat 5

#### Perhetyö

- asiakaspaidat 30

Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta

- asiakaspaidat 5

Päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus

- asiakaspaidat 10:
- sosiaaliohjaus 5
- sosiaalinen kuntoutus 5

Perheoikeudelliset palvelut

- asiakaspaidat 105

Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut

- asiakaspaidat 10:
- avomuotoinen perhekuntoutus 5
- sosiaaliohjaus 5

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman tekemisestä ja julkaisemisesta vastaa yksikön vastaava Jenni Pohjanen ja suunnitelma tarkastetaan vähintään 4 kuukauden välein sekä tarpeen mukaan useammin henkilöstön kanssa. Pohjanen 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. Pohjanen välittää koko yksikön tiimille aina tiedon, kun omavalvontasuunnitelmaan on tehty muutoksia. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Pohjanen. 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 Jenni Pohjanen ja jokaisella alueella oma omavalvontasuunnitelma.

Henkilöstön kanssa pidetään noin 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. Pohjanen varmistaa omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä, että henkilöstö perehtyy suunnitelmaan ja erityisesti siihen tehtyihin muutoksiin.

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

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä otetaan huomioon asiakkailta ja verkostolta saatu palaute. Helmikuussa 2026 asiakaspalautelomakkeen laatiminen on saatu valmiiksi, ja se jaetaan sähköisesti asiakkaille aina työskentelyn päättyessä ja tämän lisäksi puoli vuosittain pitkissä työskentelysuhteissa. Palautelomake tehdään sähköisessä muodossa. Tämän lisäksi saamme palautetta asiakkailta sekä tilaajataholta työskentelyjen aikana. Tällaisissa tilanteita voivat olla arviointipalaverit, kotikäynnit tai tilaajalta saatu sähköposti. Pohjanen huolehtii, että saatu palaute arkistoidaan ja se hyödynnetään omavalvontasuunnitelman päivittämisessä. 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 Tampere ei toteuta lääkehoitoa ja sillä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa.

Tarvittaessa meillä on mahdollisuus puhalluttaa tuettujen ja valvottujen tapaamisten sekä valvottujen vaihtojen yhteydessä tapaavaa vanhempaa. Tällä hetkellä meillä ei ole puhallutettavia asiakkaita. Mikäli puhallutuksen tarve tulee, huolehdimme, että

työntekijöillä on osaaminen alkometrin käyttöön. Alkometrin käyttöön on laadittu kirjalliset ohjeet. Pohjanen vastaa laitteen kalibroinnista määräajoin.

Tietoturvasta huolehditaan lain edellyttämällä tavalla ja yksikössä on ajantasainen vuonna 2025 päivitetty tietoturvasuunnitelma. Tietoturvan noudattamisen seurannasta huolehtii Pohjanen yhteistyössä Jaloit:n kanssa. Pohjanen käy työntekijöiden kanssa tiimipalaverien 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.

Pirkanmaan yksikön palvelupiste sijaistaa lähellä Tampereen keskustaa ja tilan käyttöön liittyen on tehty pelastussuunnitelma. Toimitila on pelastusviranomaisen tarkastama ja siellä on huomioitu toimintaan liittyvät turvallisuusnäkökulmat.

Tilassamme järjestetään jatkuvasti tuettuja ja valvottuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja, joiden pääasiallinen tilaaja on Pirkanmaan hyvinvointialue.

Kaikki käytössä olevat suunnitelmat ovat osa omavalvontaa.

### 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

#### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue ostaa VivoSos Tampereelta 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. VivoSos Tampereen vastaava Pohjanen seuraa koko ajan henkilöstön työtilannetta.

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.	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 sairaspöissaolot	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 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 erikoissairaanhoidot. 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 vastaava, Pirkanmaan yksikössä Jenni Pohjanen.

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 keskeytyttä. 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, vastaava on joustava ja voi sijaistaa työntekijää
Pandemia	kohtalainen riski, yhteiskunnallisella tasolla rajoitteita	toimivat etätyöskentelymahdollisuudet ja hygienia toimintaohjeet
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 tietorullisia 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 hyödynämme tätä perhetyön suunnittelussa.

Haluamme kouluttautua 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. Vastaavan vastuulla 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 osaamistaso.

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

Vastaavan vastuulla on riskienhallinta. Riskitilanteisiin on varauduttu asianmukaisella tavalla. Toimintaohjeet ovat henkilökunnan tiedossa. Asiakkaita tavatessa noudatetaan turvallisuusohjeita. Pirkanmaan 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 tiimipalaverien yhteydessä sekä tarpeen mukaan esimerkiksi, jos etukäteen on tiedossa, että asiakkaan kohdalla on turvallisuus riskejä. Näitä pohditaan yhdessä työntekijän, sosiaalityöntekijän sekä yksikön vastaavan Jenni Pohjasen kanssa.

Kaikilla vakituisilla työntekijöillä on ensiapukoulutus. Ensiapuakoulutus järjestettiin VivoSos Tampereen työntekijöille huhtikuussa 2025. Myös tuntityöntekijöille suositellaan ensiapukoulutusta. 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 vastaava Jenni Pohjaselle. Epäkohdat käsitellään viipymättä yhdessä tiimin kanssa ja toimintatapoja muutetaan välittömästi. Epäkohdista ja riskeistä tehdään kirjallinen huomio, jonka yksikön vastaava Pohjanen arkistoi. Epäkohdista ja huomioista tehtyjä kirjauksia käytetään apuna toiminnan kehittämisessä. Turvallisuuteen liittyvät toimintamallit tulee olla jokaisen tiedossa.

VivoSos Tampere Oy on yritys, jossa arvostetaan nopeaa kommunikointia ja tiedon kulkua. Työntekijöiden WhatsApp ryhmän kautta jaetaan tärkeitä tiedotteita. Tarvittaessa vastaava 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 etäyhteyden pitoon.

Mahdolliset riskitilanteet informoidaan asiakkaaseen liittyen aina lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tarvittaessa tehdään lastensuojeluilmoitus tai soitetaan 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 vastaavan 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 vastaava Pohjanen 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 voi puhua esimerkiksi lapsen turvallisuuden vuoksi. Yleisimpiä ilmoituksia, joita työssämme teemme ovat lastensuojeluilmoitukset.

Meillä käytetään myös alihankintaan. Meillä alihankkijat ovat saman arvoisia muun henkilöstön kanssa ja myös heidät perehdytetään tehtävään. Alihankkijoiden työn laatua seurataan samalla tavalla kuin muun henkilöstön. Vastaava Pohjanen 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

Pirkanmaan yksikön käytössä on toimitila, joka sijaitsee osoitteessa Mäkipääankatu 39–41 A 29, 33500 Tampere. Toimitila sijaitsee kerrostalon katutasossa.

Toimitilassa on kolme erillistä huonetta, joista kaksi ovat asiakkaiden käytössä. Erillisten huoneiden avulla takaamme yksityisyyden säilymisen, sekä rauhallisen ympäristön asiakkaille. Silloin, kun tilassa on useampi asiakas saman aikaisesti, huolehtii henkilökunta asiakkaan yksityisyyden säilymisestä. Kaikki toimitilan huoneet ovat suunniteltu asiakastyöhön sopivaksi. Toimitilasta on kaksi erillistä poistumistietä.

Haitalliset aineet on sijoitettu lukolliseen kaappiin, jonka avain on ainoastaan työntekijöiden saatavilla. Toimitilan lattioihin on laitettu paljon mattoja, jotta vältetään mahdolliset liukastumiset lattiapinnalla. 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. Tämän kaltaiset tapaamiset ovat harvinaisia. 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, ellei huoneessa ole työntekijää. Toimistohuoneeseen ei ole asiakkailta pääsyä.

Toimitilassa on wc ja keittiö. Keittiössä on ruuanlämmitys mahdollisuus, jääkaappi sekä tarvittavat aterimet. Toimitilat siivotaan päivittäin.

Toimitila on Tampereen keskustan tuntumassa, joten julkisilla kulkuvälineillä pääsee aivan toimitilan viereen. Lisäksi kadulla on maksullisia parkkipaikkoja aivan toimitilan läheisyydessä. Toimitilamme palveluun kuuluu kaksi ilmaista, asiakkaille tarkoitettua parkkipaikkaa.

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 pääsääntöisesti klo. 8:00 – 20:00 välisenä aikana. Kiinteistön huollosta vastaa Tammertalkkarit Oy.

### 3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuojavastaava Pirkanmaan yksikössä:

Harri Välijärvi  
044 374 6092  
Harri@cirous.fi  
Cirous Oy

Yrityksellä on ajantasainen tietosuoja- 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 asiakirjapyyntöllä.

Asiakkaalla on oikeus kuulla, millaisia asioita työntekijät heistä kirjaavat.

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

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

Tietoturva-asioista keskustellaan tiimipalavereissa ja vastaavan 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. Vastaava käy Domacaren järjestämissä tietoturvaan ja kantajärjestelmään liittyvissä koulutuksissa. Tieto siirtyy vastaavalta työntekijöille. Koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan.

Käyttäjät tunnistetaan vahvasti Domacaren-järjestelmään kirjautuessa.

Tunnistautuminen toteutetaan sosiaali- ja terveysalan varmennekortilla (sote-ammattikortti tai henkilökortti), joka liitetään kortinlukijan kautta työasemaan tai mobiiliympäristöön.

Kortin käyttöön sisältyy henkilökohtaisen PIN-koodin syöttäminen ja varmentesertifikaatin valinta. Varmennekortit myöntää Digi- ja väestötietovirasto (DVV), ja ne ovat voimassa määräajan. Korttia käytetään tunnistautumiseen sekä tarvittaessa allekirjoituksia varten. Käyttäjille toimitetaan kirjautumisohjeet käyttöönottovaiheessa, ja kirjautumisen oikeellisuutta ja korttien käyttöä valvotaan sisäisen ohjeistuksen ja tietoturvakäytännön mukaisesti. Tarvittaessa käyttöoikeuksia tarkistetaan ja tehdään käyttöoikeuksiin päivityksiä.

Henkilöstö on osallistunut tai osallistuu Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssille, jossa käsitellään asiakastietojen kirjaaminen sekä tietoturva- ja tietosuojaohjeet.

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty ajantasaiseksi syksyllä 2025, ja sen ajantasaisuutta seurataan säännöllisesti. Sitä päivitetään vähintään puoli vuosittain. Tietoturvasuunnitelmasta vastaa Harri Välijärvi.

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

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

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

Aseptinen työtapo (tarkoituksena mikrobien leviämisen ehkäiseminen) on osa toimintaamme. Kiinnitämme huomiota hygieniaan. Ohjaamme myös asiakasta näissä asioissa tarpeen mukaan. Toimitiloissa on käytössä käsienpesupisteet, käsidesi ja hengityssuojaimet. Desinfioimme kosketuspintoja viikoittain ja pesemme säännöllisesti lelut, joita lapset käyttävät leikeissään.

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 hengityssuojainta ja käsidesiä.

Työntekijän ollessa sairaana hän ei tule töihin. Sairastuessaan työntekijä toimii voimassa olevan työterveyshuoltosopimuksen mukaisesti ja hakeutuu tarvittaessa työterveyshuoltoon tai omalle terveysasemalleen annettujen ohjeiden mukaisesti.

Työntekijä hakeutuu voimassa olevan työterveyshuollon sopimuksen mukaisesti tai omalle terveysasemalleen tilanteen ja ohjeistuksen mukaisesti. Infektioiden ehkäisyyn liittyvää koulutusta järjestetään tarvittaessa. Vastaava Pohjasen tehtävä on seurata infektiotilannetta ja antaa henkilöstölle tarvittavat toimintaohjeet.

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

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

VivoSos Tampereella ei ole lääkehoitosuunnitelmaa, sillä emme toteutua lääkehoitoa.

## 3.4 Asiakastyöhön 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 Pirkanmaan yksikössä:

Sosionomi (amk)	6
Ratkaisukeskeinen lyhytterapeutti	1
Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto	1
Psykoterapeutti	1
Alihankkijat	1 (sisältyy edellä mainittuihin)
Yhteensä:	9

Taulukko käsittää kokoaikaiset työntekijät, alihankkijat sekä tuntityöntekijät. Tavoitteena on toteuttaa oman henkilöstön avulla tehokkaalla tavalla sijaistamiskäytännöt. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että sijaistamme tarvittaessa toinen toisiamme sairaslomien, lomien tai muiden poissaolojen aikana.

Vastaavan vastuulla on rekrytoida tarpeen mukaan lisää henkilöstöä ja ennakoida työvoiman tarvetta. Henkilöstön osaamistaso varmistetaan työhaastattelussa ja työ- sekä

opintotodistukset tarkistetaan työsopimusta solmittaessa. Lisäksi vastaavan vastuulla on tarkistaa työntekijöiden koulutus Terhikki- ja/tai Suosikki -rekistereistä.

VivoSos Tampere 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 vastaava Jenni Pohjanen.

Rikosrekisteriote tarkistetaan ja sen tarkastamisajankohta dokumentoidaan työsuhteen solmimisen hetkellä.

Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa koulutuksia. Syksyllä 2024 on järjestetty kolme koulutuspäivää. Keväällä 2025 on järjestetty hätäensiapukurssi. Koulutustoiveet tulevat henkilöstöltä.

Meillä käytetään myös alihankintaan. Meillä alihankkijat ovat saman arvoisia muun henkilöstön kanssa ja myös heidät perehdytetään tehtävään. Alihankkijoiden työn laatua seurataan samalla tavalla kuin muun henkilöstön. Vastaava Pohjanen 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.

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 vastaavan toimesta, tarvittaessa tavataan ja opastetaan työssä. Jos tarve vaatii, voidaan työntekijälle antaa kirjallinen ohjeistus työn tekemiseen. Yksikön vastaava Jenni Pohjanen seuraa raporttien kautta työn sisältöjä ja osallistuu mahdollisuuksien mukaan asiakastyön suunnittelupalaveriiniin. 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.

VivoSos Tampereella on käytössä joustotyöaika ja tästä syystä meillä ei ole käytössä työvuorosuunnittelua. 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. 8:00-20:00 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. Oletuksena on, että kirjalliset työt tehdään arkisin klo. 8:00-16:00 välillä, eli ne eivät ole lisäksi oikeuttavaa aikaa. Asiakastyö, joka tehdään iltaisin/viikonloppuisin oikeuttaa työntekijän saamaan työehtosopimuksen (TES) mukaiset lisät.

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän osaaminen tai työtapana 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 vastaava.  Työntekijöiden ohjaus jatkuu myös perehdytyksen jälkeen.
Työntekijä väsyä ja ei jaksaa 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.  Vastaava on empaattinen ja kuuntelee työntekijöitä, ei jätetä työntekijöitä yksin.

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

Yksikön vastaava Jenni Pohjanen vastaa 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:n Viestit palvelun kautta. Suomi.fi:n palvelua suositellaan, kun haluaa asioida digitaalisesti luottamuksellisissa asioissa. Asiointi vaatii tunnistautumista.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaalivastaavina toimii Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Puhelinnumero: 040 504 5249

Sosiaalivastaavan soittoaajat

Ma klo 9–11

Ti 12.30–14.30

Ke 9–11

To 9–11

Sosiaalivastaavan sähköpostiosoite on [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaalivastaavan postiosoite on Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere.

Muistutuksiin/kanteluihin vastaamisesta vastaa yksikön vastaava Jenni Pohjanen. Vastaava huolehtii vastaamisesta määräajassa 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 sekä valvotuilla vaihdoilla 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.

Asiakaspalaverissa 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 tullessa kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta. Reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja anonymisti 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 puutteet/epäkohdat yhteistyössä hyvinvointialueen työntekijän kanssa viipymättä ja tästä vastaa yksikön vastaava Jenni Pohjanen. Olemme yhteistyötahoihin yhteydessä puhelimitse ja laadimme kirjalliset selvitykset viipymättä.

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

Henkilökunta on velvollinen olemaan yksikön vastaava Jenni Pohjaseen yhteydessä puhelimitse heti, mikäli epäkohtia havaitaan. Pohjanen arvioi yhdessä työntekijän 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.

Jenni Pohjanen, yksikön vastaava  
[jenni.pohjanen@vivosos.fi](mailto:jenni.pohjanen@vivosos.fi)  
puh. 050 514 1857

Jos on tyytymätön palveluun tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana, sosiaalivastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Pirkanmaan sosiaalivastaavina toimii Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen. Halutessaan voi olla yhteydessä myös Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.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 Pirkanmaan hyvinvointialueelta hyvää palautetta laadukkaasta dokumentoinnistamme. Hyvä palaute antaa motivaatiota ja luo uskoa siihen, että teemme oikeita asioita. Jaamme palautteet henkilöstön kanssa. Olemme erittäin tarkkoja dokumentoinnin laadusta.
- Kehitämme työhyvinvointiin liittyviä asioita vuoden 2026 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 yksikön vastaava.

Laadun varmistaminen on koko työyhteisön vastuulla.

Yksikön vastaava Jenni Pohjanen on viime kädessä vastuussa yhtiön asioista. VivoSos Groupin hallituksen puheenjohtaja Elina Salonen ohjaa ja tukee yksiköiden vastaavia/johtajia, ja yksikön vastaavat/johtajat ovat oman alueensa lähiesihenkilöitä. He vastaavat oman alueensa henkilöstöstä. Riskienhallinta kuuluu kaikille.

## 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Yksikön vastaava Jenni Pohjanen on yhteydessä viikoittain yrityksen kirjanpitäjän sekä hallituksen puheenjohtajan kanssa. Jenni Pohjanen tekee tiivistä yhteistyötä henkilöstön kanssa ja yhteyistyössä seuraamme omavalvonnan toteutumista.

Omavalvontasuunnitelma on osa yrityksen toimintaa ja sen toteuttamista seurataan ja varmistetaan esimerkiksi tiimipalavereissa. Henkilöstöä rohkaistaan tuomaan esille kehittämisideoita, joita henkilöstö havaitsee arjen työssään.

Kehittämistoimenpiteiden etenemistä seuraa yksikön vastaava.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastaava.

17.2.2026 päivityksessä poistettu yrityksen toimitusjohtajan tiedot. Yrityksen toiminnasta vastaa yksikön vastaava Jenni Pohjanen. Päivitetty sosiaalivastaavan soittoaikoja. Päivitetty tieto DomaCaren kirjautumisesta varmennekortilla sekä tietoa henkilöstön osallistumisesta Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssille.

Tampere, 17.2.2026



Jenni Pohjanen