



Omavalvontasuunnitelma  
Lapsiperheiden kotipalvelu

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot	2
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	3
3. Riskinhallinta	4
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkisuus	5
5. Asiakkaan asema ja oikeudet	5
6. Palvelun sisällön omavalvonta	6
7. Asiakasturvallisuus	7
8. Asiakastietojen käsittely	7
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	8
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta	8

# 1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja: Sateenkaari Koto Oy

Y-tunnus: 2304925-3

Toimintayksikkö:

Lapsiperheiden kotipalvelut

Perhetalo Heideken, Sepänkatu 3, 20700 Turku

p. 045 7875 2453

[kotoinfo@sateenkaarikoto.fi](mailto:kotoinfo@sateenkaarikoto.fi)

Vastaava esimies:

Henna Junttila, toiminnanjohtaja

p. 040 7475 106

[henna.junttila@sateenkaarikoto.fi](mailto:henna.junttila@sateenkaarikoto.fi)

Vastaava ohjaaja:

Sari Varin

p. 045 7875 2453

[sari.varin@sateenkaarikoto.fi](mailto:sari.varin@sateenkaarikoto.fi)

Palvelumuoto:

Kotiin annettavat palvelut; lapsiperheiden kotipalvelu, 20 asiakaspaikkaa

Toimilupatiedot:

Lapsiperheiden kotipalvelut on rekisteröity yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin.

Ilmoituksenvarainen toiminta:

Lupa on myönnetty lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen ja kotipalveluun.

Toiminnan aloituspäivä 1.1.2015, muutospäätös 12.11.2018.

## 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Lapsiperheiden kotipalvelu on osa sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua. Sen tavoitteena on tukea perhettä arjessa selviytymisessä.

Sateenkaari Koto Oy:n lapsiperheiden kotipalvelu tarjoaa tukea perheille vanhemmuuteen ja arjen haasteisiin asiakkaiden kodeissa. Kotipalvelu toimii osana ennaltaehkäisevää lapsiperheiden tukiverkkoa. Toimintamme tavoite on perheen omien voimavarojen löytäminen ja vahvistaminen yhdessä pohdiskellen ja tehden.

Toimintaamme ohjaavia **arvoja** ovat mm. Itsemääräämisoikeus ja tasa-arvo.

**Tasa-arvoa** toteutamme kohtelemalla asiakkaita yhdenvertaisesti. Panostamme tasa-arvoon myös kehittämällä monikulttuurista asiakastyön osaamista. Asiakkaalla on **itsemääräämisoikeus** ja hän itse osallistuu ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

**Toimintaperiaatteitamme** ovat perhelähtöisyys, luotettavuus, joustavuus ja kehittyminen.

**Perhelähtöisyydellä** tarkoitetaan sitä, että perheiden tarpeet ja toiveet ovat toimintamme keskiössä. Jokaisella perheellä on omia rutiineja sekä tapoja toimia ja kunnioitamme niitä.

**Luotettavuus** merkitsee meille sitä, että noudatamme yhdessä sovittuja aikatauluja ja toimintatapoja. Toimimme hienotunteisesti haastavissa tilanteissa ja noudatamme vaitiolovelvollisuutta.

**Joustavuus** näkyy toiminnassamme siten, että pyrimme järjestelemään aikataulut perheiden muuttuvien tilanteiden mukaan. Pyrimme vastaamaan palvelun tarpeeseen nopealla aikataululla.

**Kehitämme** toimintaamme kouluttamalla työntekijöitämme kotipalvelutyössä esiin tulleiden tarpeiden mukaisesti. Käytössämme on sisäiset koulutukset ja tarvittaessa käytämme ulkopuolista koulutusta ja konsultaatiota. Säännöllinen työnohjaus ja tiimipalaverit toimivat myös kehittämisen välineinä. Asiakaspalautetta otamme vastaan jatkuvasti. Asiakkaille tehdään palautekysely palvelun päättyessä. Pitkissä asiakkuuksissa teemme myös välikyselyjä.

### 3. Riskinhallinta

Lapsiperheiden kotipalvelua toteutetaan asiakkaiden kodeissa sekä ulkona esim. puistoissa ja piha-alueilla. Mahdollisia vaaratilanteita ovat siis normaalit kotitapaturmat ja ulkoilussa esimerkiksi liukastumiset.

Sateenkaari Kodon lapsiperheiden kotipalvelun **riskikartoitus** päivitetään vuosittain yhdessä työsuojeluvaltuutetun ja henkilökunnan kanssa.

Riskikartoituksen pohjalta laaditaan **turvallisuussuunnitelma**, jota päivitetään jatkuvasti esille tulleiden kehittämiskohteiden osalta.

#### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä pitää huolta, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Käytännössä tämä tarkoittaa, että työntekijöiden vastuulla on viipymättä ilmoittaa esille tulleista epäkohdasta, riskeistä ja vaaratilanteista lähiesimiehelle. Lähiesimies informoi kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa ilmoituksesta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa johdon ja työntekijöiden yhteistyö on avainasemassa. Kriittiset työvaiheet ja riskitilanteet pyritään yhdessä tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään. On tärkeää, että jokainen uskaltaa rohkeasti kertoa pienimmästäkin huolenaiheesta liittyen omaan tai asiakkaan turvallisuuteen.

#### **Riskien käsitteleminen**

Asiakkaan kotiin ja ulkoilutilanteisiin liittyvät riskit otetaan puheeksi asiakkaan kanssa ja mietitään yhdessä kuinka riskejä voisi pienentää.

Läheltä piti-tilanteista tehdään ilmoitus lähiesimiehelle Sari Varinille. Tapahtunut kirjataan vaaratilanneilmoituksena ja analysoidaan yhdessä tiimissä. Tapahtuneesta raportoidaan aina kotipalvelun vastuuhenkilölle Henna Junttilalle.

Haittatapahtumat käydään läpi työntekijöiden ja asiakkaan sekä tarvittaessa omaisten kanssa. Asiakasta opastetaan mahdollisten korvausten hakemisessa.

## **Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen**

Tapahtuneesta vaaratilanteesta otetaan opiksi ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Muutoksista työskentelyssä laaditaan ohjeistus, joka käydään läpi henkilöstön kanssa yhteisessä kokouksessa. Uusi turvallisempi toimintatapa kirjataan turvallisuussuunnitelmaan. Myös asiakkaita ja yhteistyötahoja tiedotetaan uusista toimintatavoista.

## **4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkisuus**

Sateenkaari Kodon lapsiperheiden kotipalvelun omavalvontasuunnitelman laatii kotipalvelun koordinaattori Sari Varin p. 045 7875 2453 sari.varin@sateenkaarikoto.fi

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä henkilökunnan kanssa tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Sateenkaari Koto Oy:n nettisivuilla osoitteessa [www.sateenkaarikoto.fi/kotipalvelu](http://www.sateenkaarikoto.fi/kotipalvelu) sekä toimistolla osoitteessa Sepänkatu 3, 20700 Turku.

## **5. Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **Palvelutarpeen arvio ja asiakkaaksi tulo**

Asiakkaat tulevat Sateenkaari Kodon lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaiksi kaupungin palvelusetelillä tai maksusitoumuksella. Palvelutarpeen arvion tekee kaupungin viranomaiset. Asiakas itse valitsee palveluntuottajan.

Asiakkaan valittua Sateenkaari Kodon kotipalvelun palveluntuottajakseen laaditaan yhdessä palvelusopimus. Sopimukseen kirjataan palvelun tapahtumapäivät, kellonajat ja tuntimäärät. Liitteeseen kuvaillaan vapaamuotoisesti perheen tilannetta ja tehtäviä, joita perheessä tehdään.

Ensimmäisellä käyntikerralla asiakkaan tulee esittää Sateenkaari Kodon työntekijälle päätös siitä, mitä perheen palvelusetelipalvelun sisällöksi on määritelty.

### **Rekisterin muodostuminen**

Asiakaskäynneistä kirjataan lyhyt raportti, josta käy ilmi mitä käynnillä on perheen kanssa tehty. Raporteista tehdään yhteenveto vähintään puolivuositain tai asiakkuuden päättyessä maksavalle kunnalle.

Asiakastiedoista, raporteista ja koosteista muodostuu rekisteri. Asiakkaalla on halutessaan oikeus lukea hänestä kirjoitetut asiakirjat (raportit ja koosteet) Asiakirjat ovat maksavan kunnan omaisuutta ja pyyntö lukemiseen esitetään kunnan palvelusta päättävälle taholle.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus esitetään kunnalle.

### **Asiakkaan kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus **itseään määräämiseen**. Henkilökunta kunnioittaa tätä ja tukee asiakasta osallistumaan palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sateenkaari Kodon kotipalvelussa työtä tehdään arvostaen- ihmisenä ihmiselle. Asiakastyö perustuu vuorovaikutukseen. Joskus vuorovaikutustilanteissa voi tulla tilanteita, joissa asiakas kokee tullessa väärinymmärretyksi tai kohdelluksi.

Jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua tai palvelua hän voi mainita tästä heti työntekijälle. Jos tämä tuntuu vaikealle voi yhteyttä ottaa Sateenkaari Kodon kotipalvelun asiakastyöstä vastaavaan henkilöön (Sari Varin p. 045 7875 2453, [sari.varin@sateenkaarikoto.fi](mailto:sari.varin@sateenkaarikoto.fi) ) sekä palvelun myöntäneeseen kaupungin työntekijään.

Tarvittaessa asiakkaan, palveluntuottajan ja kunnan kanssa järjestetään tapaaminen, jossa käsitellään asiakkaan tyytymättömyyttä saamaansa palveluun.

## **6. Palvelun sisällön omavalvonta**

### **Asiakkaan osallisuus**

Asiakas on palvelussa mukana aktiivisena toimijana. Tavoitteet on pohdittu yhdessä ja niiden toteutumista arvioidaan yhdessä kunnan työntekijöiden kanssa pidettävissä palaverissa ja verkostotapaamisissa.

### **Hygieniakäytännöt**

Kotipalvelu toteutetaan asiakkaan omassa kodissa ja asiakkaan välineillä. Käytämme tarvittaessa suojakäsineitä sekä noudatamme normaalia käsihygieniää. Lapsiperheiden kotipalvelua ei ole tarkoitettu sairaan lapsen hoidon järjestämiseksi. Kotipalvelutyöntekijät eivät mene perheeseen, jossa on oksennustautia tai muuta herkästi tarttuvaa tautia. Täten varmistetaan, että emme levitä tautia.

## Lääkkeet

Lapsiperheiden kotipalvelussa ei toteuteta lääkehoitoa. Emme jaa tai annostele lääkkeitä asiakkaille. Vastuu lääkehoidon toteuttamisesta on lapsen huoltajalla.

## Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Kotipalvelun henkilökunta tekee yhteistyötä palvelun maksavan kunnan ja asiakkaan toimivan verkoston kanssa esim. koulu, päiväkot, neuvola ja omaiset.

## 7. Asiakasturvallisuus

**Pätevyysvaatimuksena** lapsiperheiden kotipalvelun henkilökunnalta edellytetään sosiaali- ja terveysalan perustutkintoa esim. lähihoitaja tai muuta vastaava tutkintoa taikka aikaisempaa kouluasteista koulutusta

Esimies eli kotipalvelujen ohjaaja tekee työsopimuksen uusien työntekijöiden kanssa ja tässä yhteydessä tarkistetaan **rikosrekisteriote sekä tutkintotodistus**. Työsopimusta allekirjoittaessaan työntekijä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen työsuhteen aikana ja sen päätyttyä.

Työntekijät **perehdytetään** asiakastyöhön liittyviin käytäntöihin. Tässä tukena on kotipalvelun perehdytyskansio.

Työntekijöitä tuetaan ja kannustetaan ylläpitämään ammattitaitoa **täydennyskoulutuksin**. Työntekijöiden ensiaputaidot pidetään ajantasaisina.

Työskentely tapahtuu Lapsiperheiden kotona. Sateenkaari Koto Oy:n toimisto sijaitsee Perhetalo Heidekenilla, jossa sijaitsee myös työntekijöiden ruokailu ja taukotila.

## 8. Asiakastietojen käsittely

Kaikki asiakkaita koskevat asiakirjat ovat salassapidettäviä. Tietosuojasta vastaava on Henri Liimula. Rekisteriseloste (Henkilötietolaki 10 §) löytyy perehdytyskansioista.

Noudatamme seuraavia lakeja:

- Henkilötietolaki (523/1999)
- Asiakaslaki (812/2000)
- Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Tietosuoja laki (1050/2018)

Lisäksi noudatamme palvelusetelin sääntökirjan erityisen osan antamia ohjeita asiakastietojen säilyttämisestä.

Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja kerätään vain siinä määrin kuin se toiminnan kannalta on oleellista / välttämätöntä. Kaikki em. asiakirjat säilytetään lukollisessa kaapissa / sähköisesti.

Sähköpostilla tai tekstiviestillä ei lähetetä mitään materiaalia asiakkaan nimellä tai muuten tunnistettavissa olevilla tiedoilla.

Henkilöstöä on ohjeistettu vaitiolovelvollisuuden noudattamiseen kaikessa toiminnassa myös työajan ulkopuolella. Ohjeistus koskee esim. puhelukäytäntöjä ja sosiaalisessa mediassa toimimista.

## 9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Sateenkaari Kodon lapsiperheiden kotipalvelua kehitetään jatkuvasti epäkohtailmoitusten, reklamaatioiden sekä yhteistyötahoilta, asiakkailta ja henkilökunnalta saadun palautteen pohjalta.

## 10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Hyväksyn ja vahvistan omavalvontasuunnitelman

Turussa 16.4.2019

---

Henna Junttila, toiminnanjohtaja