

Amorette Oy

Omavalvontasuunnitelma

## Sisällys

|   |    |
|---|----|
| Amorette Oy.....  | 1  |
| 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....                             | 3  |
| 1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....  | 3  |
| 1.2 Palveluyksikön perustiedot.....   | 3  |
| 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....   | 3  |
| 1.4 Päiväys.....  | 4  |
| 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....                        | 4  |
| 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....                                 | 5  |
| 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....   | 5  |
| 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....   | 5  |
| 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....  | 6  |
| 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen..... | 9  |
| 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....   | 9  |
| 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....                  | 11 |
| 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....                                  | 11 |
| 4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....  | 12 |
| 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....   | 13 |
| 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....  | 13 |

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Amorette Oy

Y-tunnus: 2921071-4

SOTERI-rekisteröintinumero:

Palvelut, joihin lupa myönnetty: Sosiaalinen kuntoutus, perhetyö ja lastensuojelun jälkihuolto

Postiosoite: Ehtotie 21, 16730 Hollola

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Amorette Oy

Mariankatu 8, Lahti

Vastuuhenkilö: Mari Kalliokoski

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Psykoterapia, yksilö-, perhe- ja parispykoterapia. Tarjotaan palvelua Lahden keskustan toimitiloissa sekä Jokimaan talliympäristössä läsnäpalveluna. Lisäksi etäpalveluna asiakkaan niin halutessa. Psykoterapiaa tarjotaan myös Nosteen kautta.
- Lastensuojelun perhetyö, tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Tarjotaan asiakkaan omassa kodissa ja toimintaympäristössä. Pääasiassa läsnäpalveluna, mutta sovittaessa joitain tapaamisia voidaan järjestää etäpalveluna.
- Lastensuojelun tukihenkilötoiminta. Palvelua tarjotaan asiakkaan omassa kodissa tai toimintaympäristössä. Tarvittaessa on mahdollista sopia tapaamisia myös Amoreten tiloihin, mutta tällä hetkellä asiakkaat ovat sen verran kaukana, että se ei ole tarpeen. Pääasiassa palvelu tuotetaan läsnäpalveluna, mutta sovittaessa tapaamisia voidaan järjestää etäpalveluna.
- Lastensuojelun jälkihoidon tukipalvelut. Palvelua tarjotaan asiakkaan omassa kodissa tai toimintaympäristössä. Tarvittaessa on mahdollista sopia tapaamisia myös Amoreten tiloihin, mutta tällä hetkellä asiakkaat ovat sen verran kaukana, että se ei ole tarpeen. Pääasiassa palvelu tuotetaan läsnäpalveluna, mutta sovittaessa tapaamisia voidaan järjestää etäpalveluna.

## Arvot

- Yksilöllisyys
- Suvaitsevaisuus
- Avoimuus
- Vastuullisuus

- Kunnioittava kohtaaminen

Palvelu perustuu kuntoutumista edistäviin, ennaltaehkäiseviin ja toimintakykyä ylläpitäviin toimintatapoihin sekä kirjalliseen yksilölliseen suunnitelmaan. Asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeiden arvioinnissa, palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan omat näkemykset, toiveet, mielipiteet ja motivaatio, jotka myös kirjataan asiakkaan tietoihin.

#### Toiminta-ajatus

Tuottaa laadukkaita, turvallisia ja aktivoivia psyykkisen ja sosiaalisen kuntoutuksen palveluja lapsille, nuorille ja aikuisille. Kuntoutus voi tapahtua perhe-, yksilö- tai ryhmäkuntoutuksena. Työn lähtökohtana on kunkin henkilön ja hänen perheensä yksilölliset tarpeet sekä vahvuuksien tunnistaminen ja hyödyntäminen.

#### Toimintaperiaatteet

Psykoterapiaa tarjotaan itsemaksaville asiakkaille sekä mahdollisena ostopalveluna muille yrittäjille tai hyvinvointialueelle. Tuotamme myös KELA:n tukemaa kuntoutuspsykoterapiaa.

Sosiaalipalvelua tuotetaan hyvinvointialueille ja sitä hankkivat lastensuojelun toimijat. Palvelua voidaan toteuttaa perheille tai yksilöasiakkaille. Asiakkaille laaditaan asiakassuunnitelman perusteella palvelusuunnitelma, jonka mukaisesti palvelua tuotetaan. Hyvinvointialueen kanssa tehdään palvelusopimus tuotettavasta palvelusta.

Palveluja ei hankita toiselta palveluntuottajalta.

Amoreten erityisosaamista on psykoterapeuttinen työ, perhekeskeinen ja terapeuttinen työote, neuropsykiatrinen kuntoutus sekä sosiaaliohjaus.

#### 1.4 Päiväys

19.12.2025

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

- Omavalvonnan suunnitteluun osalistuneet henkilöt:
  - Sanna Väisänen, toimitusjohtaja
  - Mari Kalliokoski, toiminnan vastaava
- Omavalvonnan seurannasta vastaava henkilö  
Mari Kalliokoski, mari.kalliokoski@amorette.fi, 041 317 5067

- Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa
- tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.
- Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vähintään vuosittain tammi-helmikuussa. Suunnitelman tarkastuksen yhteydessä on henkilöstökokous, jossa keskustellaan laajemmin omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja mahdollisista tai tarpeellisista muutoksista. Tällöin otetaan huomioon myös asiakkailta saatu palaute.
- Omavalvonnasta keskustellaan kuukausittaisissa henkilökunnan kokouksissa ja näin arvioidaan sen toimivuutta ja mahdollista muutostarvetta.
- Omavalvontasuunnitelman lukeminen edellytetään kaikilta työntekijöiltä päivityksen jälkeen. Mikäli siihen tehdään muutoksia niiden välillä, muutoksista tiedotetaan Nappula-kirjausjärjestelmän henkilökunnan viesteissä kaikkia työntekijöitä.
- Omavalvontasuunnitelma lisätään tuleville nettisivuille alkuvuodesta 2026. Se on myös nähtävissä Lahden toimipisteen odotustilassa. Päivitetty versio veihdetaan viipymättä saataville.
- Omavalvontasuunnitelman aikaisemmat versiot säilytetään tallennettuna Amoreten ulkoiselle kovalevyllä.

### 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

#### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Psykoterapiapalvelu on saatavissa kaiken ikäisille asiakkaille, joilla on mielenterveyden häiriöihin liittyvä psykoterapian tarve. Palvelu soveltuu sekä lyhyt- että pitkäkestoiseen psykoterapiaan. Kela-kuntoutuspsykoterapiaa tarjotaan Kelan myöntämällä päätöksellä. Tällä hetkellä psykoterapiaan ei ole juurikaan jonoa. Mikäli vapaita asiakaspaikkoja ei ole, asiakas informoidaan tilanteesta ja arvioidusta odotusajasta. Tarvittaessa asiakas ohjataan muihin palveluihin.

Sosiaalipalvelu on saatavissa asiakkaille, jotka ovat hyvinvointialueen sosiaalitoimen mielestä kyseisten palvelujen tarpeessa. Palvelutarpeen ensimmäisen arvioinnin tekee siis hyvinvointialue ja asiakkaan siellä oleva työryhmä.

Sosiaalityöntekijän yhteydenoton yhteydessä tehdään eräänlaista palvelutarpeen arviointia. Tällöin yhteyttä ottanut sosiaalityöntekijä (asiakkaan / perheen oma sosiaalityöntekijä tai palveluohjauksen sosiaalityöntekijä) kertoo hieman asiakkaan tai perheen tilanteesta ja palvelutarpeesta. Samassa yhteydessä pyrimme yhteisesti arvioimaan onko Amoreten palvelu asiakkaalle sopiva tähän tilanteeseen.

Amorette Oy ei käytä alihankkijoita.

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaalla on usein tukenaan myös muita palvelutuottajia. Tärkeää on, että tiedonkulku heidän kanssaan toimii. Tiedonkulusta on tärkeää sopia jo heti ensimmäisessä hoito- tai asiakassuunnitelmeneuvottelussa ja samalla tulee sopia eri toimijoiden vastuualueet ja tavoitteet. Kun tiedonkulusta on sovittu, voidaan työskentelyä toteuttaa esim. siten, että eri toimijat käyvät eri päivinä tai eri toimijat voivat toimia työparina. Tärkeää on, että asiakkaalla on selkeä ymmärrys eri palvelunjärjestäjistä ja he työskentelevät samojen tavoitteiden mukaisesti. Amorette Oy tekee eri palvelujärjestäjien kanssa yhteistyötä asiakkaan tarpeista lähtien. Yleisimpänä yhteistyötahona on esim. kotipalvelu, tukihenkilö, terveydenhuollon kontakti jne.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa: Mari Kalliokoski

Pienessä yksikössä jatkuvuuden turvaaminen on tärkeää. Kun työntekijöitä on vain kaksi, molemmat tutustuvat asiakkaiden tilanteeseen ja tulevat asiakkaille tutuksi, joten tarvittaessa on aina tuttu työntekijä mukana kotikäynnillä.

Sairastapauksessa pääasiassa työntekijät (yrittäjät) sijaistavat toisiaan. Tarpeen mukaan on mahdollisuus saada työpariksi ulkopuolinen sijainen, jonka työtapana on työntekijöille tuttu.

Joissain tapauksissa voidaan tapaamisaikoja sopia uudelleen asiakkaan kanssa, mutta tällöin varmistetaan, että tämä ei ole riski asiakkaan tuen jatkuvuudelle. Viikkotasolla tapaamismäärä pysyy aina sovittuna.

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

| Tunnistettu riski  | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) | Ehkäisy- ja hallintatoimet   |
|--|--|--|
| Työntekijän lyhytaikainen sairastuminen                      | suuri riski, helposti hallittavissa    | Toinen työntekijä sijaistaa. Tapaamista voidaan siirtää pari päivää, mikäli mahdollista.                       |
| Työntekijän pitkäaikainen sairastuminen                      | kohtalainen riski, vaatii järjestelyjä | Toinen työntekijä sijaistaa. Tarvittaessa käytetään ulkopuolista sijaista.                                     |
| Molempien työntekijöiden vakava sairastuminen yhtäaikaisesti | pieni riski, vaatii järjestelyjä       | Käytetään sijaista, joka tuntee yksikön toiminnan. Tarpeen vaatiessa ja mahdollisuuksien mukaan perehdytetään. |

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Amorette pyrkii tarjoamaan laadukasta sosiaali- ja terveystalveta. Tämä tarkoittaa, että henkilökunta on koulutettua ja kokenutta. Lisäksi perheen tai yksittäisen asiakkaan tilanteeseen perehdytään tarkasti ja siitä etsitään tietoa sekä asiakkaalta itseltään että työryhmältä asiakassuunnitelmanevottelussa. Seuraamme asiakkaan tilannetta ja arvioimme työtämme koko prosessin ajan. Pyydämme palautetta asiakkaalta jokaisen tapaamisen jälkeen ja pohdimme yhdessä, miten voisimme kehittää yhteistyötämme. Panostamme osallistavaan kirjaamiseen tapaamisten yhteydessä. Toimintaamme ohjaavat monet lait, kuten terveydenhuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki jne.

Tarvittaessa asiakastyötä tehdään suunnitelmallisesti työpareittain. Haastavissa tilanteissa haetaan tukea kollegalta, työnohjauksesta tai asiakkaan sosiaalityöntekijältä, jotta asiakkaan turvallisuus toteutuisi mahdollisimman hyvin. Asiakkaan psyykkisen turvallisuuden kokemuksesta huolehditaan ennakoimalla tilanteita, varmistamalla että asiakkaalla on riittävä tieto työskentelyä koskien ja huolehtimalla että asiakas kokee toimintaympäristön turvalliseksi.

Mahdolliset etänä annettavat palvelut toteutetaan terapiatyöhön hyväksytyllä etäalustalla. Viestien välityksellä ei koskaan lähetetä asiakasturvallisuutta vaarantavia tietoja, koska viestin voi puhelimen näytöltä nähdä joku muukin.

#### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitiloina on käytettävissä Lahdessa Mariankadulla olevat toimitilat. Toimitiloissa on kaksi huonetta ja odotustila. Toinen huone on henkilökunnan toimistotila ja toinen

vastaanottohuone. Lisäksi tilassa on odotustila ja wc-tilat. Tila ei ole täysin esteetön, talon katutasossa on muutama porraskäytävä, jossa ei ole ramppeja pyörätuolille. Asiakashuoneesta odotustilaan on hyvä äänieristys ja kaksinkertainen ovi, jotta asiakastilasta ei kuulu puheäänet odotustilaan. Sisäilman lämpötila on hyvä, kesällä tilassa ei ole ilmastointia. Liikenteen melu ei häiritse, mikäli ikkunat ovat kiinni. Jos niitä joutuu kesällä pitämään auki, se saattaa häiritä tapaamisia. Sisäilman laatu on vaikuttaa hyvältä, mutta sitä ei ole mitattu.

Toimitilassa on erilaisia terapeuttisiin tapaamisiin liittyviä huonekaluja ja apuvälineitä. Siellä on sohva ja useampi nojatuoli, tyynyjä ja filttejä sekä kirjahylly, missä on alaan liittyvää kirjallisuutta sekä joitain työkirjoja omahoitoon, joita soveltaen voidaan käyttää asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Lisäksi tilassa on pehmoleluja, ”pikkueläimiä”, kirjoja ja muita leluja, joita voidaan tarvittaessa hyödyntää terapiatyössä tai asiakkaan mukana olevat lapset voivat leikkiä niillä. Lelut ovat laadukkaita ja turvallisia sekä niiden antamisessa huomioidaan asiakkaan ikä, pienille lapsille tarkoitettujen lelut ovat omassa laatikossaan. Tilassa on myös joitain erilaisia työskentelykortteja, esim. ”tunnekortit” sekä vastaavaa materiaalia.

Toimitilojen huollosta vastaa huoltoyhtiö, johon ilmoitetaan mahdollista puutteista. Huoltoyhtiön toimipiste sijaitsee samassa rakennuksessa ensimmäisessä kerroksessa. Kiinteistön omistaja vastaa kinteistön kunnosta.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojärjestelmä, tietosuojat ja teknologia

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Vastuhenkilö: Sanna Väisänen

Amorette Oy:lla on käytössä Nappula-asiakasjärjestelmä. Asiakastietojärjestelmässä on mahdollista rajata, että työntekijällä on pääsy vain niihin asiakkaisiin, joiden kanssa hän työskentelee. Asiakkaan tietoja ei arkistoida, vaan hoidon päätyttyä hänen tietonsa lähetetään sosiaalitoimeen ja poistetaan Amoretten järjestelmästä.

Amorette Oy:lla on tietoturvasuunnitelma, joka on laadittu joulukuussa 2024. Sen päivittämisestä vastaa tietosuojavastaava Sanna Väisänen. Mikäli tietoturvasuunnitelmasa tapahtuu muutoksia, niistä tiedotetaan kuittavalla viestillä Nappula-järjestelmän viestivihkoon tiedoksi kaikille. Kuukaisittaisessa henkilökunnan kokouksessa päivitetään myös tietoturvaosaaminen ja mahdolliset riskit. Työntekijöiden kesken keskustellaan tietoturvan tärkeydestä ja siitä, miten sitä voidaan parantaa. Mahdollisessa tietoturvaloukkaustilanteessa toimitaan välittömästi ja ensimmäiseksi konsultoidaan tietoturvavastaavaa. Mikäli tarvitsee lisäapua, konsultoidaan tarpeen mukaan muita tahoja riippuen tietosuojaloukkauksesta. Mahdollisia tahoja voisivat olla mm. Nappula-järjestelmän palveluntarjoaja, sosiaalityöntekijä yms.

Asiakkaan tiedot ovat kaikki asiakastietojärjestelmässä, jonne tehdään kirjaukset. Asiakkaan kanssa keskustellaan siitä, mitä tietojärjestelmään kirjataan ja miten. Asiakkaan kanssa keskustellaan myös siitä, mitkä tahot voivat kirjauksia lukea ja mitä niille tehdään asiakkuuden päätyttyä.

Mahdolliset etätapaamiset toteutetaan Zoom-yhteydellä.

Asiakkaan tietoja voidaan toimittaa vain salatulla sähköpostiyhteydellä.

Mitään asiakkaan tietoja ei käsitellä sähköpostilla tai puhelimitse viestein.

Mikäli asiakas haluaa tutustua Amorette Oy:n kirjauksiin kesken asiakkuuden, se voidaan tehdä yhdessä Nappula-järjestelmän kautta. Mikäli asiakas haluaa laajemmin tietoa omista asiakastiedoistaan, hänet ohjataan ottamaan yhteys vastaavaan sosiaalityöntekijään.

Tietojen luovuttamista koskevat pyynnöt tulevat sosiaalityöntekijän kautta, niitä ei suoraan luovuteta kenellekään.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

- Erilaiset infektiot voivat tarttua, kun tavataan asiakkaita. Infektiot voivat tarttua sekä asiakkaasta työntekijään että työntekijästä asiakkaaseen.
- Infektioiden tarttumista pyritään ehkäisemään henkilökunnan tarvittavalla rokotussuojalla sekä suojautumalla tarvittaessa esim hengitysuojaimin.
- Vältämme myös sairaana työskentelyä, jotta emme tartuta asiakkaita.
- Työntekijöillä on mukana käsihuhde, jota he käyttävät tarvittaessa. Asiakasperhiden välillä käydään myös aina yleisissä wc-tiloissa pesemässä kädet.
- Infektioasioissa voi olla yhteydessä Mari Kalliokoskeen.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Amorette Oy ei käsittele lääkkeitä, joten yksiköllä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa tai siitä vastaavaa henkilöä.

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

Palveluyksikössä on töissä kaksi henkilöä. Sijaisia käytetään tarvittaessa ja tällöin sijaisena toimii mahdollisuuksien mukaan aina sama henkilö. Yrityksellä ei ole vuokrattua tai alihankittua henkilökuntaa. Työntekijät ovat samalla myös yrityksen vastuuhenkilöt, joten palvelusta vastataan yhteisesti. Työntekijöiden tiedot löytyvät JulkiTerhikistä, joten kuka tahansa voi tarkastaa heidän ammatillisen koulutuksensa. Yrityksessä ei ole opiskelijoita.

Mikäli yritys palkkaisi työntekijöitä, kelpoisuus varmistelasten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetäisiin työhöntulon yhteydessä kaikilta työntekijöiltä. Henkilöstö on riittänyt

hyvin tähän asiakasmäärään. Henkilöstön riittävyys arvioidaan jokaisen asiakkaan kohdalla ja samalla arvioidaan myös toisen työntekijän tilanne, jotta hän voi tarvittaessa sairastapauksessa hoitaa kaikki asiakkaat. Tarvittaessa käytetään sovittua sijaista, mutta tällaista tilannetta ei ole vielä tullut. Sovittu sijainen on myös työhön koulutettu ja hänen rikostaustansa on selvitetty.

Henkilöstö koulutuu jatkuvasti, joten ammattitaidon ylläpitäminen tapahtuu koko ajan. Lisäksi työntekijöillä on säännöllinen työnohjaus, jossa keskustellaan työhön liittyvistä asioista. Mahdollisiin havaittuihin epäkohtiin puututaan ensisijaisesti keskustelemalla. Samoin kehittäminen, palaute ja riskienhallinta toteutuu keskustelemalla, koska yksikössä on vain kaksi työntekijää.

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

- Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta vastaa Mari Kalliokoski.
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Sanna Väisänen, toimitusjohtaja, [sanna.vaisanen@jaloverso.fi](mailto:sanna.vaisanen@jaloverso.fi), 0442301197

Asiakkailla tarjotaan palvelua yhdenvertaisesti. Amorette Oy pohtii mahdollisuuden tarjota tukea asiakkaalle siinä vaiheessa, kun asiakkaalta tai hyvinvointialueelta tulee aiheeseen liittyvä kysely. Siinä vaiheessa arvioidaan myös mahdolliset työskentelyn rajoitukset tai riskit. Esim. Mikäli työntekijöillä ei ole asiakkaan kanssa työskentelyyn tarvittavaa kielitaitoa, sovitaan jo heti aluksi tulkin käyttämisen tarpeesta. Palveluprosessissa omalta osaltamme informoimme asiakkaalle mitkä päätökset ovat valituskelpoisia ja voimme auttaa tarvittaessa valituksen tekemisen teknisessä toteutuksessa. Amoreten tarjoamissa palveluissa ei tehdä itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyviä päätöksiä.

Asiakkaan osallisuutta tuetaan keskusteluin, esim asetetaan yhteisiä tavoitteita ja välitavoitteita. Asiakkailta pyydetään palautetta tapaamisesta käynnin loppuun ja säännöllisin väliajoin. Asiakkaan kanssa pohditaan yhdessä työskentelyn mielekkyyttä ja tarpeellisuutta sekä tehdään tarvittaessa muutoksia työskentelyn sisältöön. Ennen asiakassuunnitelmanneuvottelua, hoitoneuvottelua tai laajemman verkoston tapaamista keskustellaan asiakkaan toiveista ja näkemyksistä ja sovitaan, että työntekijä voi nostaa asioita esille, mikäli asiakas on tilanteessa jännittynyt tai ei muista niitä.

Asiakkaalle tehtyjä suunnitelmia ja työskentelyn tavoitteita seurataan säännöllisesti ja niistä keskustellaan sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän kanssa. Kuukausittain tarkistetaan, että työskentely on ollut tavoitteiden mukaista. Työryhmässä asiakkaista puhutaan asiallisesti ja arvostavasti ja kiinnitetään huomiota, mikäli jonkin asiakkaan tilanne kuormittaa työntekijää kohtuuttomasti. Näin panostetaan asiakasta arvostavaan vuorovaikutukseen ja pidetään huolta palvelun laadusta. Mikäli epäasiallista toimintaa työskentelyssä havaitaan, siihen

puututaan välittömästi työnantajan käytössä olevin keinoin; keskustelu, huomautus, varoituskäytännöt ja irtisanominen. Puuttumiskeino valitaan sen mukaan, millaista epäasiallisuutta työntekijän toimesta on tullut ilmi. Työntekijöitä kohtaan noudatamme yksityisen sosiaalipalvelulan työehtosopimusta.

Mikäli asiakas on tyytymätön palveluun, hänellä on mahdollisuus antaa palautetta henkilökohtaisesti, sähköpostilla tai suoraan toimitusjohtajalle. Palautteet ja muistutukset käsitellään asiallisesti ja luottamuksellisesti johtoryhmässä ja tarvittaessa työryhmässä. Asiakkaalle tuodaan myös esiin hänen mahdollisuutensa olla yhteydessä muihin tahoihin, esim. sosiaaliasiamies, oma sosiaalityöntelija ja AVI.

*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 ei sitoudu tapaamisiin  | kohtalainen                            | tavoitteiden asettaminen, keskustelu, motivointi, asiakkaalle miellyttävät tapaamisajat   |
| asiakkaalla ja työntekijällä ei ole yhteistä kieltä                               | kohtalainen                            | tulkin käyttäminen työskentelyssä, nonverbaaliin vuorovaikutukseen panostaminen   |
| asiakas ei ole samaa mieltä sosiaalitoimen näkemyksen kanssa tilannettaan koskien | kohtalainen                            | keskustelu, asiakkaan näkemyksen kuuleminen, tavoitteiden tarkistaminen   |
| asiakas kokee tukitoimet valvontana   | kohtalainen                            | palautteen pyytäminen ja siitä keskustelu, asiakkaan näkemyksen ja tunteen kuulminen ja huomioiminen, asiakkaalle miellyttävä työtapana, terapeuttinen kähestymistapa |
|   |  |   |

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

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Mikäli toiminnassamme ilmenee puutteita, niihin puututaan välittömästi.

Sosiaalityön kohdalla niistä raportoidaan viipymättä asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Sen jälkeen arvioidaan tilanne ja sen mukanaan tuomat riskit ja sovitaan toimintatavasta. Yrityksellä on kaksi työntekijää, jotka molemmat ovat tavallaan vastuuhenkilöitä. Havaituista epäkohdista ilmoitetaan siis välittömästi tai viimeistään saman päivän aikana puhelimitse ja keskustellaan tarvittavista jatkotoimista.

On mahdollista, että työntekijän tulee tehdä asiakkaasta esim lastensuojeluilmoitus, huoli-ilmoitus tai eläinsuojeluilmoitus. Tästäkin keskustellaan ensisijaisesti asiakkaan, työparin ja sosiaalitoimen kanssa. Tilanteisiin puuttumista varmistetaan käymällä säännöllisesti keskustelua asiakasasioista sekä työparin että palvelun tilaajatahon kanssa.

Vaara- tai haittatapahtumat käsitellään työryhmässä ja käydään läpi työnohjauksessa. Vaara- tai haittatapahtumia voivat olla esim. väkivaltatilanteet, uhkaavat tilanteet, liikenneonnettomuudet, tapaturmat, tartuntataudit ja henkinen kuormitus. Myös asiakas voi ottaa puheeksi vaara- tai haittatapahtuman, tällöin asian äärelle pysähdytään ja veidään sitä eteenpäin. Asiakkaan on mahdollista tehdä ilmoitus myös suoraan toimitusjohtajalle.

Kun vaara- tai haittatapahtumat käydään läpi, selvitetään ja pohditaan yhdessä, olisiko niihin voinut vaikuttaa omalla toiminnalla, varautumalla tai työtavoilla. Tarvittaessa tehdään muutoksia omavalvontaan. Haastavan tai vakavan vaara- tai haittatapahtuman jälkeen työntekijä voi tarvita tukea jaksamiseensa ja tällöin hänellä on käytössään tilanteen mukaan esihenkilön tuki, työnohjaus tai työterveyspsykologin tapaaminen. Tärkeää on käsitellä tilannetta rauhallisesti ja ottaen huomioon erilaiset tunteet sekä kuunnella työntekijän tarpeita.

Vakavassa vaaratilanteessa tärkeintä on huolehtia asianosaisten (sekä asiakkaat että henkilökunta) turvallisuudesta ja hälyttää tarvittaessa lisäapua. Sen jälkeen tulee pysäyttää tilanne ja keskittyä päällimmäisenä olevien asioiden hoitoon. Tämä tarkoittaa sitä, että ilmoitetaan tarvittaessa asiasta eteenpäin, annetaan tai hankitaan tarvittava tuki asianosaisille ja rauhoitetaan tilanne. Tämän jälkeen aletaan selvittää tilannetta ja arvioida toimenpiteitä. Kun tapahtuma on selvitetty perinpohjin, pohditaan miten vastaavan voisi välttää tulevaisuudessa.

## 4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Mikäli ilmenee epäkohtia työskentelyssä tai sattuu vaaratilanteita, on aina tarpeen pysähtyä ja pohtia toimintamallia ja työskentelytapoja. Esim. aggressiivinen tilanne vastaanotolla tai asiakkaan kotona voi johtaa siihen, että työskentely keskeytetään tai sitä tehdään jatkossa työparin kanssa. Asiakkaan kokema vaara- tai haittatapahtuma tulee selvittää yhtä huolellisesti kuin työntekijänkin kokema tilanne. Asiakas voi kokea erilaiset tapahtumat hankaliksi, joten joskus työntekijän ja asiakkaan näkemys voi erota toisistaan. Tällöin tulee kuulla molempia osapuolia ja selvittää tapahtumien kulku mahdollisimman hyvin.

Jos toiminnasta tulee esiin selkeitä epäkohtia tai jopa muistutuksia, toimintaa tulee muuttaa välittömästi ja miettiä uusia toimintatapoja. Tällöin ne sovitaan aloitettavaksi hyvinkin nopeasti. Henkilöstö on niin pieni, että toiminnan kehittäminen tai muuttaminen on helppoa. Toisaalta pienessä työryhmässä on se vaara, että ryhmän sisältä ei tule esiin niin laajasti muutosehdotuksia. Niitä tulee pohtia itse aloitteellisesti ja saada lisänäkökulmaa työnohjauksesta.

Mikäli valvontaviranomaiselta saadaan muutosehdotuksia tai kehoituksia, heidän kanssaan sovitaan muutoksen aikataulusta ja toimintaa muutetaan sen mukaan.

## 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

- Vuoden 2026 aikana on tavoitteena aloittaa yksilö- pari- ja perhepsykoterapiapalvelujen tarjoaminen Amorette Oy:n kautta. Tähän liittyvä lupaprosessi suoritetaan AVI:n ja KELA:n suuntaan. Terapiapalveluja tarjotaan myös Noste:n kautta.
- Selvitetään mahdollisuutta tarjota myös psykologin palveluja.
- Kehittämistoimet parantavat palvelun laatua tuomalla siihen monipuolisuutta. Lisäksi tarkoitus on, että Amorette tarjoaisi laajemmin palveluja, joten tämä olisi osan työntekijöistä kokoaikainen työpaikka ja näin ollen resurssia toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämiseen olisi enemmän.
- Palvelun kehittämisestä vastaavat toimitusjohtaja Sanna Väisänen ja toiminnan vastaava Mari Kalliokoski

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

- ✓ Omavalvontasuunnitelmaa seurataan, päivitetään ja arivoidaan säännöllisesti.
- ✓ Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina muutoksia tehtäessä, mutta vähintään vuosittain (tammi-helmikussa).