



# OMAVALVONTASUUNNITELMA

**Kasvun Luotsi Oy**

## SISÄLTÖ

### Taustaa

1. **Palveluntuottajaa ja toimintaa koskevat tiedot**
  - 1.1. **Palveluntuottajan perustiedot**
  - 1.2. **Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**
  
2. **Laadunhallinta ja asiakasturvallisuus**
  - 2.1. **Palveluiden laadulliset edellytykset ja vastuut**
  - 2.2. **Asiakasturvallisuus**
  - 2.3. **Asiakkaan asema ja oikeudet**
  - 2.4. **Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja**
  
3. **Omavalvonnann riskienhallinta**
  
4. **Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**
  
5. **Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen**

### LIITE 1

#### VALMIUS- ja JATKUVUUDENHALLINTASUUNNITELMA

## Taustaa

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja tuottamisen valvonnasta säädetään tällä hetkellä yhdessä laissa: laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta eli niin sanotussa sote-valvontalaissa, joka koskee sekä yksityisiä että julkisia palveluntuottajia. Se on tullut voimaan vuoden 2024 alusta.

Valvontalain 4.luvussa pykälissä 22-31 säädetään omavalvonnasta. Sosiaali - tai terveystalvontalain 27.§ mukaan laadittava **omavalvontasuunnitelma**. Valvontalain 31 §:n 2 momentin mukaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Kasvun Luotsi Oy on juuri tällainen valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukainen sosiaalipalveluita tuottavia palveluntuottaja, jonka on laadittava omavalvontasuunnitelma.

Valviran ohjeiden mukaan **palveluntuottajan omavalvonnalla** tarkoitetaan ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa. Sen pääasiallisena tarkoituksena on varmistaa asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Palveluntuottajan odotetaan omavalvontasuunnitelmassaan kuvaavan toimintaansa liittyvät mahdolliset riskit ja sen, miten yritys on riskeihin varautunut. Lisäksi yrityksen pitää suunnitelmassa kuvata, miten palvelujen laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta varmistetaan ja valvotaan.

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu hyvinvointialueen kautta tulevien perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaiden näkökulmasta. Tietysti kaikkien asiakkaiden kohdalla pyrimme toimimaan ammatillisesti ja huomioimaan tässä suunnitelmassa esiin tulevat asiat, mutta yksityisasiakkaiden kohdalla käytänteet poikkeavat siten, että asiakkuus on vain kahdenvälistä eikä hyvinvointialueen kanssa yhteistyössä toteutuvaa.

## 1. Palveluntuottajaa ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Kasvun Luotsi Oy on rekisteröity yritykseksi joulukuussa 2020. Varsinaisen toimintansa se aloitti toukokuussa 2021. Hanna-Leena Suutari ja Johanna Pylkkänen omistavat yrityksen yhdessä (50%/50%). Yrityksellä ei ole muita työntekijöitä.

- Ly-tunnus 3178864-0
- Osoite Temmitie 6, 90800 Oulu
- Toimitusjohtaja Hanna-Leena Suutari, p. 041 3131883, [hanna@kasvunluotsi.fi](mailto:hanna@kasvunluotsi.fi)
- Hallituksen puheenjohtaja Johanna Pylkkänen, p. 041 3131887, [johanna@kasvunluotsi.fi](mailto:johanna@kasvunluotsi.fi)

### 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

#### Palvelut

Kasvun Luotsin omavalvontaa vaativat sosiaalipalvelut ovat tällä hetkellä (heinäkuu 2024) lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ja ammatillinen tukihenkilötyö, joissa Kasvun Luotsi on hyväksytty palveluntuottajaksi Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Varsinaista fyysistä toimintayksikköä ei näihin palveluihin kuulu, koska perhetyö on kotona annettua palvelua ja tukihenkilötyö yleensä toiminnallista eri ympäristöissä tai ulkona tapahtuvaa toimintaa. Joskus tukilasten ja -nuorten kanssa käymme Kirkkotie 19:ssä sijaitsevissa toimitiloissamme. Pohteelle tuottamiemme palvelujen lisäksi tarjoamme yksityisasiakkaille lyhytterapiaa ja parisuhdeohjausta sekä vanhemmuusohjausta.

#### Toiminta-ajatus

Kasvun Luotsi Oy:n **toiminta-ajatus** on tuottaa kasvatuspsykologista osaamista hyödyntäen tukea, ohjausta ja koulutusta eri asiakasryhmille vuorovaikutuksen parantamiseksi keskittyen erityisesti vanhemmuustaitojen sekä tunne- ja vuorovaikutustaitojen parantamiseen.

Toimimme Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella, jonka sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät ohjaavat meille asiakkaamme: perhetyötä saavat perheet ja ammatillista tukihenkilötyötä saavat lapset ja nuoret. Perhetyötä saavien perheiden haasteet voivat olla moninaisia: esim. haasteet vanhemmuudessa ja lasten kasvatuksessa, vähävaraisuuden aiheuttamat haasteet, päihdeongelmat, mielenterveysongelmat, jne.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat pyrkimys avoimuuteen, rehellisyyteen ja luottamuksellisuuteen toiminnassamme. Pyrimme siihen, että olemme yhteistyökumppaneiden ja asiakkaidemme

luottamuksen arvoisia. Salassapitovelvollisuus on yksi esimerkki tästä. Luottamus syntyy myös siitä, että toimimme laillisesti ja moraalisesti oikein. Eettiset periaatteet ohjaavat työskentelyämme.

Yksi tärkeä arvomme on suvaitsevaisuus. Emme aseta asiakkaita arvojärjestykseen syntyperän, seksuaalisen suuntautumisen, sukupuolen, koulutustaustan, ammatin, yhteiskunnallisen aseman, aatesuuntauksen tai uskonnon vuoksi. Asiakasta kunnioitetaan em. seikoista tai esim. mielipiteistään riippumatta. Tasa-arvoisuus on meille tärkeää.

Tahdomme toimia myös kestäväen kehityksen ideologiaa noudattaen ja omalta osaltamme huolehtien toimintamme ekologisuudesta ja ympäristöasiat huomioon ottaen. Humanistinen ihmiskäsitys ohjaa meitä tekemään hyvää. Ammatillisuus ja turvallisuus viitoittavat kaikkea tekemäämme työtä.

## **2. Laadunhallinta ja asiakasturvallisuus**

### **2.1. Palvelun laadulliset edellytykset ja laadunhallinta**

Asettamamme laatuvaatimukset pohjaavat ammatilliseen osaamiseen, jonka takaa kasvatopsykologinen koulutus. Osaamisen jatkuva päivittäminen ja oman työn kehittäminen on meille tärkeää. Työ on suunnitelmallista ja tavoitteiden ohjaamaa. Tavoitteet ovat yhdessä palveluntilaajan ja asiakkaan kanssa laaditut.

Palvelumme laatu perustuu myös yrityksen arvoihin, jotka ovat yksilönvapauden ja ihmisarvon kunnioittaminen, tasa-arvo ja suvaitsevaisuus, avoimuus ja luottamuksellisuus.

Laatua seuraamme omavalvontasuunnitelmaa päivittämällä, asiakkailta ja palvelutilaajalta saadun palautteen avulla sekä arvioimalla yhdessä keskustellen sekä itsekseen omaa työtä. Laadukasta palvelun voidaan ajatellaan olevan silloin, kun se on tilaajan ja asiakkaan/asiakasperheen kanssa yhdessä laadittujen tavoitteiden mukaista. Tavoitteiden saavuttamisesta myös keskustellaan ja tavoitteita tarkistetaan tarvittaessa.

Tukimuodot on suunniteltu asiakkaan ja tarvittaessa lähipiirin kanssa yhteistyössä. Hänen oma mielipiteensä kuullaan ja otetaan huomioon. Tuki ja tuentarpeen määrittäminen lähtee asiakkaan omista kokemuksista, elämästä ja tarpeesta. Tuen tarkoitus on auttaa asiakasta elämään omannäköistä elämää. Asiantuntijat tuovat mukaan oman osaamisensa mutta tuki on yhteistyössä tapahtuvan suunnittelun tulos. Asiakasta kuullaan myös tuen aikana, ja tarvittaessa muutetaan käytäntöjä.

Koska yrityksessämme ei ole muuta henkilökuntaa kuin me kaksi omistajajäsentä, perustuu laadunhallinta meidän kahden välisiin säännöllisiin keskusteluihin palvelun laadusta ja laadulle säädettyjen edellytysten täyttymisestä. Säännöllinen yhteydenpito tilaajaan on osa asiakasturvallisuuden varmistamista ja laadunhallintaa. Palautteen keräämistä asiakkailta kehitetään ja palautteissa ilmi tulevia toiminnan puutteita pyritään kehittämään.

## 2.2 Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuutta ylläpidetään vastuuvakuutuksen ja ryhmätapaturmavakuutuksen avulla sekä toimimalla aina mahdollisimman vastuullisesti ja huolellisesti. Tilanteiden ennakointi ja suunnitelmallisuus tuovat myös turvaa. Tämän suunnitelman riskienhallintaa koskevassa kappaleessa ja liitteenä olevassa Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa on myös otettu kantaa potentiaalisiin konkreettisiin asiakasturvallisuutta vaarantaviin tilanteisiin.

## 2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueen kautta tulevien asiakkaiden palvelujen piiriin pääsyyn emme voi vaikuttaa , koska siitä päättävät Pohteen työntekijät.

Asiakkaat voivat vaikuttaa palvelun sisältöön. Käytäntönä on, että palvelun tilaaja, tuottaja (me) ja asiakas yhdessä laativat palvelulle aloituspalaverissa tavoitteet, joita sitten tarkistetaan säännöllisin väliajoin, yleensä 3 kk:n välein. Hyvinvointialueen työntekijät laativat asiakassuunnitelmat, joiden pohjalta me laadimme palvelun toteuttamissuunnitelmat, joissa mainitaan konkreettiset menetelmät aloituspalaverissa laadittujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Palveluntuottajana me laadimme jokaisesta asiakastapaamisesta kirjalliset raportit, jotka Pohteen työntekijät arkistovat. Periaatteessa asiakkailla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset, mutta tästä kuitenkin päättää hyvinvointialue.

Pyrimme aina asiakkaan asialliseen ja empaattiseen kohteluun. Jos asiakkaiden mielestä kohtelu on epäasiallista, otamme palautteen vastaan. Joskushan tällaisessa työssä asiakas ja työntekijä voivat olla eri mieltä siitä, mikä on epäasiallista kohtelua. Tällöin asiaa voidaan purkaa esim. tilaajan edustajan kanssa ja koittaa keskustelemalla päästä kaikkia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun.

Asiakkaan on mahdollista tehdä toiminnastamme muistutus tai kantelu. Tästä meidän tulee tiedottaa asiakkaita. Yksi tiedottamisen muoto on se, että tämä suunnitelma on näkyvässä nettisivuillamme.

Asiakas voi olla yhteydessä Pohteen sosiaaliasiavastaavaan, jos hän haluaa kysyä asiakkaan asemasta tai oikeuksista, tarvitsee apua muistutuksen tai kantelun tekemiseen tai tarvitsee apua ristiriitatilanteiden selvittämisessä. Tästä löytyy tietoa netistä osoitteesta: [Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue \(pohde.fi\)](https://www.pohde.fi/).

Asiakkaita tiedotetaan em. asiasta. Jos Kasvun Luotsi Oy saa muistutuksen ymv., asia selvitetään perin pohjin, toimintaa tarkastellaan pyrkien objektiivisuuteen ja mahdolliset epäkohdat pyritään korjaamaan. Yrityksemme laatii muistutukseen tai kanteluun kirjallisen vastineen, joka toimitetaan sekä tilaajalle että asiakkaalle.

Henkilöstönä Kasvun Luotsi Oy;lla olemme siis vain me omistajat. Äkillisissä poissaolotarpeissa pyrimme tapauskohtaisesti neuvotelemaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa

käytännöistä. Mahdollisesti voimme sijaistaa toisiamme tai niin halutessamme voimme hankkia ulkopuolisen sijaisen, koska sopimuksessa olemme sitoutuneet katkeamattomaan palveluntuotantoon.

Hyvinvointialue laatii asiakkailleen asiakas- palvelu- tai hoitosuunnitelman, jonka pohjalta me laadimme toteuttamissuunnitelman. Käytäntönä on, että pidetään aloituspalaveri, jonka pohjalta nämä suunnitelmat laaditaan. Pohde laatii asiakassuunnitelman, jossa määritellään tavoitteet ja meidän toteuttamissuunnitelmassa kartoitetaan, millaisia konkreettisia toimenpiteitä tehdään tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakas itse osallistuu siis tavoitteiden laadintaan.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen kiinnitämme koko ajan huomiota toimimalla mahdollisen avoimesti työssämme. Tähän voi liittyä esim. moniammatillinen yhteydenpito, jota emme tee ”selän takana” vaan asiakkaalle toimistamme kertoen ja /tai hänen mielipiteensä tai lupaansa kysyen. Konkreettisesti tämä voi esimerkiksi perhetyössä tarkoittaa sitä, että emme ota perheen lapsen opettajaan yhteyttä ilman että vanhemmat siitä tietävät. Jos meillä herää lastensuojelullinen huoli, olemme velvollisia tekemään lastensuojeluilmoituksen, mutta kerromme siitä perheelle.

Rajoittamistoimiin liittyen meidän täytyy muistaa, että avoimuuden perhetyössä tai tukihenkilötyössä ei ole sallittua esim. kiinnipito.

Monialainen yhteistyö varsinkin perhetyössä on tärkeää. Voi olla, että perheellä on monia asiakkuuksia esim. lasta kuntouttaviin tahoihin. Myös vanhemmilla voi olla asiakkuuksia esim. mielenterveys- tai päihdepalveluihin. Sekä edellä mainittuihin, että kouluun ja varhaiskasvatukseen on pystyttävä tarvittaessa olemaan yhteydessä matalalla kynnyksellä. Myös nämä monialaisen yhteistyön käytännöt on hyvä sopia aloituspalaverissa tavoitteita laadittaessa.

#### 2.4. Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

Seuraavassa taulukossa on esitelty tämänhetkinen käytäntömme asiakastietojen säilyttämisessä. Olemme tietoisia, että lähivuosina meidän tulee hankkia Kanta-sopiva sähköinen asiakastietojärjestelmä. Nyt siirtymäaikana, kun se vielä ei ole pakollista, hyvinvointialue hyväksyy käytäntömme.

Seuraavassa kuvatun lisäksi olemme hankkineet sähköpostiimme lisäominaisuudeksi salaus-mahdollisuuden sähköpostiin.

## Asiakastietojen käsittelyn kuvaus

Onko nimetty tietosuojavastaavaa	Kyllä
Tietosuojavastaavan yhteystiedot	Johanna Pylkkänen <a href="mailto:johanna@kasvunluotsi.fi">johanna@kasvunluotsi.fi</a> p. 041 3131887
Onko tietosuojaseloste laadittu tai laaditaanko? Milloin?	Kyllä, laadittu 2021
Kuvaa mille alustalle tai välineelle asiakasasiakirjat laaditaan (sähköinen tai manuaalinen väline)?	Asiakasasiakirjat laaditaan salattuun Word-tiedostoon ja tallennetaan Microsoftin maksulliseen, suojattuun OneDrive-pilvipalveluun
Onko käytössä jotakin järjestelmää, joka mahdollistaa asiakkaan tapaamisen etäyhteyden kautta?	<input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei

Mitä järjestelmää tai välinettä etäyhteyteen käytetään?	Microsoft Teamsia
Kuvaa missä fyysisessä tilassa asiakasasiakirjoja säilytetään ja onko säilytykseen erityinen alusta, kaluste, väline tai vastaava? Kenellä on pääsy tähän tilaan?	Asiakasasiakirjoja säilytetään Kasvun Luotsin Temmitie 6:ssa sijaitsevassa toimistossa. Vain Hanna Suutarilla ja Johanna Pylkkäsellä on pääsy asiakirjoihin.
Kuvaa miten alusta, säilytyskaluste tai vastaava on suojattu asiakasasiakirjojen salassapidon toteuttamiseksi?	Paperiset asiakirjat säilytetään Kasvun Luotsi Oy:n toimistossa, (os. Temmitie 6, 90800 Oulu) lukitussa kaapissa. Sähköiset asiakirjat on tallennettu Microsoftin pilvipalveluun, jonne on pääsy vain meidän kahden yrittäjän omilla salasanoilla.
Kuvaa miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelemisestä ja oikeuksistaan?	Kasvun Luotsin nettisivuilla on tietosuojaseloste ja heille halutessaan kerrotaan tässä asiakirjassa esiin tulevat asiat.
Kuvaa miten on toteutettu asiakkaan oikeus saada pyydettäessä jäljennökset omista asiakasasiakirjoistaan?	Jäljennökset annetaan pyydettäessä. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">Huom! Hyvinvointialueen kautta ohjautuneiden asiakkaiden asiakirjojen luovuttamisesta päättää palvelun tilaaja.</div>
Kuvaa miten ja missä muodossa asiakasasiakirjat toimitetaan tilaajalle asiakaskohtaisen palvelun päätyttyä?	Tämä tehdään kunkin tilaajakunnan toivomalla tavalla.



### **3. Omavalvonnan riskienhallinta**

Yrityksemme riskienhallinnasta vastaavat molemmat työntekijät, muodollisesti viime kädessä sosiaalipalvelujen vastuuhenkilö Hanna Suutari.

Tapaturmariski tulee ottaa huomioon esimerkiksi lasten ja nuorten kanssa liikunnallisissa tapaamisissa. Muita mahdollisia riskejä voivat olla lapsen uhmakas käyttäytyminen ja esimerkiksi riski karkaamisyritykselle, myös väkivallan riski, mikäli asiakkaalla on suurempia haasteita. Autolla liikkuminen tuo omat riskinsä liikenteessä.

Kasvun Luotsin keinot ennakoida näitä riskitilanteita ovat ryhmätapaturmavakuutus, huolellinen ennakointi ja tapaamisen suunnittelu sekä asiakkaan mielen- ja vireystilan arviointi tapaamisen alussa. Liikennesääntöjen noudattaminen, yleinen huolellisuus ja tarkkaavaisuus liikenteessä ovat tärkeitä autolla liikkuessa. Ensiaputarvikkeet on oltava autossa. Oman vireystilan tarkkailu ja riittävästä levosta huolehtiminen ennen työpäivää on myös tärkeää.

Riskientunnistamiseen ja -hallintaan liittyy liite 1:n sisältö, jossa on tarkasti pohdittu riskitilanteita sekä normaaliolojen että mahdollisesti isomman kriisin sattuessa koko yhteiskunnan taholla.

### **4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Kts. Liite 1

### **5.Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelman sisältö toteutuu jo käytännössä tai se toimeenpannaan välittömästi kuitenkin sillä poikkeuksella, että asiakkaiden toteuttamissuunnitelmat tehdään 30.9.24 mennessä, kuten Pohde meiltä vaatii.

Omavalvontasuunnitelman seurannassa noudatamme sosiaali- ja terveydenhuoltolain mukaisia velvoitteita. Tässä suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteet korjataan.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan nettisivuillamme osoitteessa [www.kasvunluotsi.fi](http://www.kasvunluotsi.fi) ja päivitetään 4 kk:n välein. Suunnitelma on myös paperisena yrityksemme osoitteessa Temmitie 6, Oulu.

## LIITE 1

### VALMIUS- ja JATKUVUUDENHALLINTASUUNNITELMA

Kasvun Luotsi Oy

#### TAUSTAA

Sosiaali- ja terveysministeriön jo 2019 julkaisemassa Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaohjeessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille todetaan, että palveluntuottajan **on varauduttava** sosiaali- ja terveydenhuollon normaaliolojen **häiriötilanteisiin** ja **poikkeusoloihin palvelun järjestäjän/tilaajan asettamien ehtojen mukaisesti** sekä osallistuttava yhteisiin varautumistoimiin. Varautumisen tavoitteena on varmistaa, että riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut voidaan turvata näissä tilanteissa. Tämä on taustalla tämän asiakirjan laatimiselle. Palveluntuottajana Kasvun Luotsi Oy vastaa tähän vaatimukseen tämän asiakirjan laatimisella sekä noudattamalla Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta kyseisessä asiassa. Tämä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma kuuluu osana Pohteen valmiussuunnitelmaan.

Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen julkaisussa (2022) ”Ohjeistus palveluntuottajille varautumisesta ja jatkuvuuden hallinnasta” todetaan, että **normaaliolojen häiriötilanteella** tarkoitetaan esimerkiksi vakavia luonnononnettomuuksia, kuten myrskytuhot ja vedenpinnan äkillinen nousu tai ihmisen toiminnasta aiheutuvia häiriötilanteita, kuten mellakka ja terrorismi. Edelleen asiakirjassa kuvataan, että Valmiuslain (1552/2011) mukaan poikkeusoloja ovat:

- 1) Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila,
- 2) Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii valmiuslain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista,
- 3) väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat, 13.5.2022
- 4) erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila, sekä
- 5) vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.

Varautumissuunnitelma on käsitettävä yrityksemme käytännön työkalu, joka auttaa meitä hallitsemaan paremmin toimintaympäristön muutoksissa aiheutuvia haasteita.

# SISÄLLYSLUETTELO

1. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan johtaminen
2. Kiireellisten palvelujen ja kriittisten toimintojen määrittäminen
  - 2.1. Kiireellisten palvelujen määrittäminen
  - 2.2. Kriittisten toimintojen määrittäminen
3. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan prosessit:
  - 3.1. Ennakointi, suunnittelu ja riskienhallinta
  - 3.2. Häiriönhallinta ja kriisitilanteessa toimiminen
  - 3.3. Seuranta, arviointi ja raportointi osana omavalvontaa
4. Kouluttaminen ja harjoittelu
5. Yhteistyö ja yhteistoiminta

## 1. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan johtaminen

Varautumalla häiriö- ja kriisitilanteisiin Kasvun Luotsi Oy osoittaa vastuullisuutensa ja ammattimaisen toimintatapansa. Kun mahdollisiin häiriötilanteisiin on ennalta varauduttu, se lisää sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvallisuutta.

Varautumisvelvoite perustuu valmiuslakiin, pelastuslakiin sekä sosiaalihuoltolakiin. Yrityksemme on myös noudatettava sosiaali- ja terveysministeriön sekä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta kyseisessä asiassa.

Koska Pohteen oma laaja valmiussuunnitelma koostuu kaikkien toimien varautumisesta yhteensä, on Kasvun Luotsin varautuminen osa isompaa kokonaisuutta.

On tärkeää määrittää vastuut siitä, mistä kukin yrityksessä vastaa. Kriisitilanteessa tämä vastuunjako korostuu. Koska meitä kuitenkin on vain kaksi toimijaa tässä yrityksessä eikä meillä ole palkattuja työntekijöitä, vastuukysymykset meillä ovat yksinkertaisia. Johanna Pylkkänen vastaa tietoturvaan liittyvistä asioista ja omavalvonnasta, Hanna Suutari jatkuvuudenhallinnasta.

On tärkeää, että meillä molemmilla Kasvun Luotsin toimijoilla on oikea tilannekuva yrityksemme varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan sekä riskienhallinnan tasosta.

## 2. Kiireellisten palvelujen ja kriittisten toimintojen määrittäminen

### 2.1. Kiireellisten palvelujen määrittäminen

Aloituskappaleessa mainitussa sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistuksessa mainitaan sosiaalihuollon kriittisiksi palveluiksi mm. lastensuojelu ja kotiin vietävät palvelut. Yrityksemme tarjoaman lastensuojelulain mukaisen perhetyön voi tulkita kriittiseksi toiminnoksi silloin, jos perheen tilanne on niin kriisiytynyt, että pitkä tauko häiriötilanteessa voisi pahentaa tilannetta. Tällaisissa tilanteissa meidän palveluntuottajina tulee aina tehdä tilanpäivitys tilaajan edustajan eli sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa ja arvioida yhdessä, kuinka pitkä tauko voi olla. Tilaaja viime kädessä päättää kuitenkin asiasta. Tilaajan tekemä palvelutarpeen arviointi voi itsessään olla kriittinen toiminto.

Tässä onkin erotettava normaaliolojen häiriötilanne ja poikkeusolojen häiriötilanne. Poikkeusolojen häiriötilanteessa esim. sodan tai suuronnettomuuden aikana palvelumme luultavasti menisivät katkolle. Korona-pandemia on hyvä esimerkki siitä, että meidän yrityksemme tarjoaman työn kaltaista työtä voi tehdä myös etänä. Tällöin sähköisten viestintäkanavien rooli korostuu ja eristysoloissa yhteyttä voi olla mahdollista tehdä esim. Teams-yhteyden kautta.

### 2.2. Kriittisten toimintojen määrittäminen

Arjen kriittisiksi toimiksi voidaan määritellä seuraavat asiat: **sähkö, lämpö, vesi ja IT-toiminnot**. Koska Kasvun Luotsi Oy:lla ei ole varsinaisia toimitaloja Pohteelle tuotettavia sosiaalipalveluja varten, kyseisten asioiden huomioiminen täytyy tehdä mieltien se toimintaympäristö, jossa useimmiten toimitaan. Perhetyötä tehdessähän se on perheen koti. Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa se voi olla jokin julkinen tila, esim. harrastuspaikka, ulkoilma tai asiakkaan koti.

Meidän yrityksessämme kriittisiä em. toimintoja ovat lähinnä sähkö ja IT-toiminnot. Lämmön, veden lyhytaikainen katkeaminen ei sinänsä vaikuta toimintaamme.

### 3.Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan prosessit

#### 3.1. Ennakointi, suunnittelu ja riskienhallinta

Kun asioita on mietitty etukäteen ja tehty suunnitelma häiriötilanteen varalle, luo se sekä asiakkaille että meille itsellemme turvallisuuden tunnetta ja helpottaa varsinaisessa kriisitilanteessa toimimista.

Edellisessä kappaleessa on määritelty kriittisiksi toiminnoiksi **sähkö ja IT-toiminnot**.

Sähkökatkoksiin varautumiseksi kuljetamme mukana autossa pimeän aikaan taskulamppua. Tästä ohjeistamme myös perheitä, että kotona voisi aina olla jossakin tietystä paikassa taskulamppu ja/tai kynttilä ja tulitikut. Pienille lapsille yhtäkkinen sähköjen katkeamisen aiheuttamapimeys voi olla pelottavaa. Lisäksi, kuten Pohde on ohjeistanut, seuraamme myös Oulun Energian, Oulun kaupungin ja pelastuslaitoksen verkkosivujen päivittyviä ohjeistuksia edellä mainituista asioista.

**IT-toimintojen haavoittuvuus** sen sijaan on isompi kysymys, joihin sähkökatkos myös vaikuttaa. Esim. viestintävälineiden toimivuutta voi ennakoida huolehtia säännöllisestä puhelimien ja tietokoneiden akkujen lataamisesta.

Tietoturvaan sisältyviin riskeihin olemme varautuneet tähän hankkimalla Microsoftin maksullisen, suojatun pilvipalvelun ja sähköpostin. Olemme täydentäneet tietoturvaa edelleen hankkimalla sähköpostin salaussuojauksen.

Perheiden kanssa toimiessamme on tapaturmariski aina otettava huomioon. Kasvun Luotsilla on vastuuvakuutuksen lisäksi ryhmätapaturmavakuutus, joka on voimassa 1-5 hlölle kerrallaan. Totta kai myös turvallisuus on tärkeää ottaa huomioon aina toimiessamme varsinkin lasten kanssa.

#### 3.2. Häiriönhallinta ja kriisitilanteessa toimiminen

**Sähkökatkon sattuessa** ollessamme perhetyön käynnillä perheen kotona on tärkeää pysyä itse rauhallisena ja luoda turvaa varsinkin pienille lapsille, joille yhtäkkinen pimeys voi olla pelottavaa. Myös jos perheessä on esim. mielenterveyden haasteista tai muuten erityisherkkiä henkilöitä, voi pimeys luoda turvattomuutta. Tällöin on tärkeää olla mukana varavalo, esim. taskulamppu.

Tapaturman sattuessa ovat ensiaputaidot tärkeät. Kasvun Luotsin työntekijöiden ensiapukoulutukset tulee saattaa ajan tasolle.

#### 3.3. Seuranta, arviointi ja raportointi osana omavalvontaa

Osana omavalvontaa seuraamme ja arvioimme jatkuvasti omaa varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan tasoa ja raportoimme sitä Pohteen toivomalla tavalla. Samoin arvioimme toiminnan riskejä. Merkittävimmistä riskeistä ja epävarmuustekijöistä sekä arvioinnin keskeisistä johtopäätöksistä raportoimme myös.

### 4.Kouluttaminen ja harjoittelu

Meillä ei ole palkattua henkilökuntaa eikä varsinaisia toimintatiloja kyseessä olevia sosiaalipalveluja varten, meillä ei nähdäksemme ole tarpeen eikä mahdollisuuttakaan järjestää erityisiä harjoituksia häiriötilanteen varalta.

Sen sijaan tilaajan eli Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin liittyen varautumiseen ja jatkuvuudenhallintaan tulemme osallistumaan mielellämme.

## **5.Yhteistyö ja yhteistoiminta**

Kriisitilanteessa meidän on tärkeää seurata ohjeistusta sekä Pohteen että valtakunnallisten instanssien taholta ja tiedottaa mahdollisesti myös asiakkaitamme.

Yhteistyö on tärkeää myös ennakoitavaiheessa ja riskejä kartoitettaessa. Tämä suunnitelma on osa Pohteen ja yrityksemme yhteistoimintaa ko. asian puitteissa. Kasvun Luotsin työntekijät seuraavat Pohteen ohjeistusta varautumiseen liittyen ja osallistuvat jatkossa koulutustilaisuuksiin sekä tutustuvat sekä Pohteen että sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemiin varautumista koskeviin materiaaleihin. Kasvun luotsi pyrkii myös noudattamaan Pohteen viitoittamaa linjaa varautumisen suunnittelussa.

Palveluntuottajina meillä on myös velvollisuus velvollisuus osallistua palvelunjärjestäjän/tilaajan päättämällä tavalla valmiuden ylläpitoon toimialan toimenpiteissä, kuten pandemian hoitoa edellyttävissä häiriötilanteissa, tai muissa häiriötilanteissa, kuten suuronnettomuustilanteissa.

Viestinnän sujuminen on tärkeää häiriötilanteiden johtamisessa. On tärkeää miettiä vaihtoehtoisia viestintätapoja sekä normaali- että poikkeusolojen häiriötilanteissa. Kun melkein kaikki viestintä tapahtuu nykyisin sähköisin viestimin, voi vaihtoehto ollakin väliaikainen palaaminen vanhempiin viestintämuotoihin kuten paperikirjeeseen tai kasvokkain tapaamiseen.