familar

2023

LASTENSUOJELUN OMA-VALVONTASUUNNITELMA

Avopalvelut Keski-Suomi
Tuettu asuminen

familar

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Alihankkijat

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1.Riskienhallinta

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

4.4. Korjaavat toimenpiteet

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Sosiaalipalveluiden palvelusuunnitelma

5.2. Asiakkaan kohtelu

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

5.5. Asiakkaan osallisuus

5.6. Asiakkaan oikeusturva

5.7. Omatyöntekijä

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1.Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

6.2. Ravitsemus

6.3. Hygieniakäytännöt

6.4. Infektioiden torjunta

6.5. Terveyden- ja sairaanhoito
6.6. Lääkehoito
6.8. Monialainen yhteistyö
7. ASIAKASTURVALLISUUS
7.1.Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
7.2.Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta
7.3. Henkilöstö
7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
7.6. Toimitilat
8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN
8.1.Asiakastyön kirjaaminen
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA
10.1. Omavalvontaohjelma

familar

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Huoltsikka Oy/ Familar Oy
katuosoite Polttolinja 7 , kerhohuone, 40520 Jyväskylä
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Marko Nikkanen, 040-1897178, marko.nikkanen@familar.fi

Toimintayksikkö Avopalvelut Keski-Suomi	Y-tunnus 1952628-0
Esihenkilö / vastuuhenkilö Kirsi Lamminaho	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 050 3165260 Kirsi.lamminaho@familar.fi
Toimintayksikön katuosoite Polttolinja 7, Syöttäjänkatu 1	Postinumero ja toimipaikka 40520 Jyväskylä
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun ja sosiaalihuollon avopalvelut	Asiakaspaikkamäärä 30

Hyvinvointialue Keski-Suomen hyvinvointialue	
Sijaintikunta Jyväskylä	Sijaintikunnan yhteystiedot Keski-Suomen hyvinvointialue vaihde p. 014 269 1811

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 17.10.2022	Palveluala, johon rekisteröity Yksityiset sosiaalipalvelut

familar

1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita

☒ Kyllä ☐X Ei

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Liiketoimintajohtaja Harri Pomell harri.pomell@mehilainen.fi, 0400 978 448

Laatu- ja kehitysjohtaja Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familar.fi, 040 189 7178

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

Nimi	Yhteystiedot
Kirsi Lamminaho	Kirsi.lamminaho@familar.fi

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmaantuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Henkilöstö on velvoitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma löytyy tiimin omista tiedostoista. (Faminet, Avo- Jyväskylä)

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

Monilla erilaisilla sosiaali- terveys- ja kasvatusalan peruskoulutuksilla varustettu henkilökuntamme tekee tiivistä yhteistyötä kuntien kanssa ja tuottaa palveluita, joiden keskiössä on lapsi, nuori ja perhe. Uskomme siihen, että jokaisella lapsella, nuorella ja perheellä on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia selviytyä elämään liittyvistä haasteista. Näiden voimavarojen, taitojen ja vahvuuksien esiin saaminen ja vahvistaminen on ydintehtävämme. Oireita hoidetaan menetelmillä, mutta ihmistä hoitamaan tarvitaan toinen ihminen. Muutos lähtee aina ihmisestä itsestään, joten tärkein voimavaramme ovat ammattilaiset, jotka kohtaavat asiakkaamme juuri sellaisina kuin he ovat. Missiomme on rakentaa parempaa tulevaisuutta edistämällä lasten ja perheiden hyvinvointia yhdessä heidän kanssaan.

Jokaisen, lapsen, nuoren, perheen ja lähiverkoston, omien vahvuuksien ja voimavarojen kunnioittaminen on työskentelymme lähtökohta. Pyrimme jokaisessa kohtaamisessa aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen oli kyseessä sitten kerran viikossa tapahtuva tunnin mittainen tapaaminen tai ympärivuorokautinen asuminen lastensuojeluyksikössä. Tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua niin palveluidemme piirissä oleville lapsille ja perheille kuin kuntien sosiaalitoimen edustajille.

Asiakaslupauksemme kuuluu: välitämme tulevaisuudestasi.

Henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen toimii meillä johtamisen työkaluna. Pystymme tuottamaan parasta mahdollista palvelua vain, jos henkilöstömme on tyytyväinen omaan työhönsä ja mahdollisuuksiin kehittyä ja oppia uutta. Näihin asioihin vaikuttavat ennen kaikkea hyvä lähijohtaminen ja esihenkilötyö.

Mittaamme työntekijätyytyväisyyttä vuosittain henkilöstökompassilla, jonka perusteella kehitämme toimintaamme. Toimintakyvyn mittaaminen tuetussa asumisessa lisää kuntouttavan toiminnan tavoitteellisuutta ja läpinäkyvyyttä. Toimintakykymittarilla seurataan asiakkaan kuntoutumisen etenemistä asiakkuuden aikana. Omaohjaaja täyttää toimintakykymittarin kolmen kuukauden välein ja käy sen asiakkaan kanssa läpi. Tukihenkilötyössä toimintakykymittaria käytetään harkiten asiakkuudesta riippuen tukemaan tavoitteellista, kuntouttavaa, työskentelyä.

Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset, tärkeimpinä:

lapsen oikeuksien sopimus, www.unicef.fi

- linkki: https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/

lastensuojelulaki, www.finlex.fi - linkki: http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417

Familar Oy on vaikuttavan sosiaali- ja terveydenhuollon innovatiivinen kehittäjä, joka tukee lasten, nuorten, aikuisten ja perheiden hyvinvointia. Huoltsikka oy:n Keski-Suomen avopalveluyksikkö tuottaa sosiaali- ja lastensuojelulakien mukaista tuettua asumista, perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa, kotoutumislain mukaisia palveluita ja itsenäistymisen tukityötä 0-29-vuotiaille lapsille ja nuorille perheineen. Asiakkaana voi olla myös yksittäinen aikuinen. Keski-Suomen avopalveluyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa ja tuottaa palveluita, joiden keskiössä on asiakas perheineen. Palvelun tavoitteena on lisätä asiakkaiden hyvän arjen edellytyksiä vahvistamalla ja rakentamalla heidän toimintakykyään yhteistyössä heidän kanssaan sekä lisätä valmiuksia ja löytää keinoja haasteiden kohtaamiseen. Asiakkaiden kanssa työskennellään sitoutuneesti tukien ja ohjaten heitä haastavassa elämäntilanteessa.

Lastensuojelun avohuollon palvelumme käsittävät sisällöltään ja intensiteetiltään erilaisia palvelumuotoja, jotka räätälöidään kuhunkin asiakastilanteeseen parhaiten sopivaksi kokonaisuudeksi. Lisäksi ennaltaehkäisevän sosiaalihuoltolain mukaisen palvelun avulla voimme tehokkaasti tarttua haasteisiin silloin, kun niiden hoitaminen onnistuu vielä

kevyellä kotiin vietävällä tuella. Tällöin tavoitteena on, ettei lastensuojeluasiakkuutta synny, vaan perhe saa voimavaroja ja keinoja selvitä itse arjen haasteista.

Työskentelymme viitekehys on voimavarakeskeinen ja teemme työtä terapeuttisella työotteella.

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Avopalvelujen tarkoituksena on tukea ja edistää tuen tarpeessa olevien perheiden kokonaisvaltaista hyvinvointia heidän omassa toimintaympäristössään. Vastaamme asiakkaan tuentarpeisiin monilla elämän osa-alueilla. Tavoitteena voi olla sekä fyysisen, psyykkisen että sosiaalisen toimintakyvyn kehittäminen ja ylläpitäminen. Työskentelymme toteutuu voimavara- ja ratkaisukeskeisellä terapeuttisella työotteella.

Suunnittelemme tukipalvelut aina asiakkaan ja perheen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja toimimme perhelähtöisesti. Tuki on aina tavoitteellista ja säännöllisesti arvioitavaa. Tavoitteet, suunnitelmat tavoitteiden toteuttamiseksi sekä arviointi tehdään yhdessä asiakkaan, hänen verkostonsa ja vastuutyöntekijänsä kanssa. Teemmekin tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden yhteyshenkilöiden kanssa.

Palvelujen tavoitteena on lisätä asiakkaiden hyvän arjen edellytyksiä vahvistamalla ja rakentamalla heidän toimintakykyään yhteistyössä heidän kanssaan, sekä lisätä valmiuksia ja löytää keinoja haasteiden kohtaamiseen. Asiakkaiden kanssa työskentelemme sitoutuneesti tukien ja ohjaten heitä haastavissa elämäntilanteessa.

Lisäksi ennaltaehkäisevän perhepalvelun avulla voimme tehokkaasti tarttua haasteisiin silloin, kun niiden hoitaminen onnistuu vielä kevyellä kotiin vietävällä tuella. Ennalta ehkäisevien perhepalveluiden tavoitteena on, ettei lastensuojeluasiakkuutta synny, vaan perhe saa voimavaroja ja keinoja selvitä itse arjen haasteista.

Arvot ovat toimintamme perusta ja suunnan ohjaaja. Ne näkyvät kaikessa tekemisessämme ja auttavat ymmärtämään, mikä on meille tärkeää nyt ja tulevaisuudessa ja mihin me uskomme!

Familarin toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

- Tieto ja Taito
- Välittäminen ja Vastuunotto
- Kumppanuus ja Yrittäminen
- Kasvu ja Kehittäminen

Tieto ja taito: Familarin vahvuus ovat työntekijämme. Vahvan tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat luonnollisesti välttämättömiä henkilöstömme työssä. Tämä tarkoittaa ajan tasalla pysymistä niin tiedollisten kuin taidollisten asioiden osalta. Tiedolla ja taidolla emme tarkoita pelkästään yksilöiden osaamista, vaan (ja erityisesti myös) Familarin tietoa ja taitoa yrityksenä ja organisaationa – sitä kumulatiivista ja kollektiivista kompetenssia, mikä syntyy vahvan historian, yrityskulttuurin ja osaavista ihmisistä koostuvan verkostomme kautta.

Välittäminen ja vastuunotto: Välittäminen luo perustan kaikelle toiminnallemme, sekä asiakasrajapinnassa että sisäisessä toiminnassa. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme ihmisten erilaisuutta. Välittäminen tarkoittaa myös, että viestimme avoimesti joka tilanteessa ja osaamme ottaa vastaan palautetta. Näin luomme työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille. Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asiakaspalvelun parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaiden, työtovereidemme ja liiketoiminamme etujen mukaisesti.

Kumppanuus ja yrittäminen: Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa lasten, perheiden ja julkisen sektorin tilaajien ja järjestäjien kanssa. Odotamme aktiivisuutta ja aloitteellisuutta useissa eri tehtävissä ja erityisesti kaikilta esihenkilöiltä.

Kasvu ja kehittäminen: Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että yrityksenä haluamme kasvattaa kannattavuuttamme, liikevaihtoamme ja saavuttaa liiketaloudelliset tavoitteemme. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Se tarkoittaa sekä työntekijöidemme että asiakkaidemme henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.

Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset, tärkeimpinä:

- Sosiaalihuoltolaki, www.finlex.fi
- Lapsen oikeuksien sopimus, www.unicef.fi
- Lastensuojelulaki, www.finlex.fi
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (14.6.2002/504).
- Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista 566/2005 27 (27)
- Kielilaki 423/2003
- Saamen kielilaki 1086/2003
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

- Tietosuojalaki 1050/2018
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/986
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
- Tietoyhteiskuntakaari 917/2014
- Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011
- Työturvallisuuslaki 738/2002
- Pelastuslaki 379/2011
- Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010
- Työterveyshuoltolaki 1383/2001
- Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta 708/2013
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009
- EU:n yleinen tietosuoja- asetus (2016/679)

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1.Riskienhallinta

- **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**
- **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**
- **Riskienhallinnan työnjako**
- **Riskien tunnistaminen**

Huoltsikka Oy:n riskienhallinta perustuu Mehiläisen riskienhallintapolitiikkaan. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa ja tiedostaa kattavasti uhkatekijät, jotka voivat estää tavoitteiden saavuttamisen sekä varmistaa asiakas- ja laatulupauksen täyttyminen ja organisaation toiminnan vastuullisuus ja vaatimuksenmukaisuus.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat:

Toiminnan jatkuva seuranta ja arviointi tapahtuu päivittäisen toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin poikkeamaseurannan kautta. Poikkeamaseurannasta ja poikkeamiin liittyvistä toimenpiteistä vastaa yrityksen johto.

Poikkeamailmoitus täytetään järjestelmään, kun omassa toiminnassamme tapahtuu jotain, mikä poikkeaa sovitusta toimintamallista. Asiakkaan toiminnasta johtuvat poikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan.

Poikkeuksena edellisestä ovat kuitenkin väkivalta- ja uhkatilanteet, jotka ovat asiakkaan toimintaan liittyviä ja muihin (esim. henkilöstö, toiset asiakkaat) kohdistuvia. Näiden poikkeamien kirjaukset ovat osa henkilöstön työsuojelua.

Työntekijöiden kanssa keskustellaan viikoittain asiakkaiden tilanteista. Työntekijälle annetaan tukea ja työskentelyohjeita sekä pyritään ennakoimaan vaaratilanteita päivittäin läsnä olevan esihenkilön avulla. Huoltsikalla on voimassa olevat yksintyöskentelyohjeet, jotka käydään läpi aina perehdytyksessä sekä vuosittain koko henkilöstön kanssa.

Riskinhallinnan työnjako:

Riskienhallinnan päävastuu yksikössä on toiminnan vastuuhenkilöillä palvelupäällikkö Kirsi Lamminaholla sekä vastaavalla ohjaajalla Heini Paanasella, sekä tuetun asumisen asumispalveluvastaava Ville Vanhasella. Yksikön esihenkilöt huolehtivat turvallisuusasioiden ohjeistamisesta, järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin ja hallintaan osana työtään muun muassa raportoimalla mahdollisista riskeistä esihenkilöille. Työntekijät osallistuvat myös riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä toimintaa ja sen turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelemiseen ja toteuttamiseen.

Riskien tunnistaminen:

Toteutamme vuosittain riskikartoituksen riskien tunnistamiseksi riskikartoituksessa. Henkilöstö on velvoitettu kirjaamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikön toiminnanohjausjärjestelmään. Tarvittaessa työntekijä on lisäksi yhteydessä esihenkilöönsä.

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan palvelupäällikölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tehdään toiminnanohjausjärjestelmään (Faminet), jossa seuranta-välilehdellä on erillinen lomake ilmoitusta varten. Tämän lisäksi ilmoituksen voi tehdä käyttäen Mehiläisen anonyymiä ilmoituskanavaa käyttäen.

Henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Palvelujen laadun kehittäminen tehdään aina yhteistyössä johdon, henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, aikaa ja paikkaa, jossa kaikkien havainnot ja arviot palvelun laadusta käsitellään yhdessä. Lisäksi tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä.

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Riskienhallintasuunnitelmat käsitellään henkilöstön kanssa vuosittain. Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilön toimesta. Tarvittaessa tehdyt ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Korvattavia seurauksia aiheuttaneen haittatapahtuman sattuessa asiakasta tai tämän omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Poikkeamien käsittely:

Poikkeamailmoitukset käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Mikäli poikkeama liittyy asiakastyöhön, käsitellään ilmoitukset myös asiakkaiden kanssa, mikäli se on mahdollista. Vakavista poikkeamista (tasot 4 ja 5 asteikolla 1-5) saavat esihenkilöt aina ilmoitukset. Väkivalta- ja uhkatilanteista ilmoitus menee myös työsuojeluhenkilöstölle.

Vakavien tasojen poikkeamat käsitellään yksikössä välittömästi ja tarvittavat toimenpiteet korjauksiksi tehdään välittömästi. Vakavan tason poikkeamista ja korjaustoimenpiteistä lähetetään lisäksi lyhyt selvitys palvelujohtajalle, laatujohtajalle ja toimitusjohtajalle. Alemman tason poikkeamat käsitellään tarvittaessa pikaisesti tai viimeistään kootusti työryhmäkokouksessa. Lisäksi koko Familarin tasolla poikkeamia käsitellään 3 kk välein, johon osallistuu Familarin johtoryhmä ja yksikönjohtajat.

4.4. Korjaavat toimenpiteet

Esihenkilöt tiedottavat sovituista muutoksista ja muista korjaavista toimenpiteistä henkilökunnalle ja yhteistyökumppaneille niille tarkoitetuilla kanavilla. Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen haittatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai mahdollisimman pian. Toiminnalle, jossa epäkohtia todetaan, laaditaan lisäohjeistus ja henkilökunta perehdytetään uusiin toimintaohjeisiin esihenkilön johdolla. Vakavat poikkeamat (tasot 4 ja 5) käydään läpi yhteisessä työryhmäkokouksessa. Lisäksi yksikön esihenkilö on tukena asian käsittelyssä yhdessä asiakkaan ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa. Työterveyteen ollaan yhteydessä tarvittaessa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Sosiaalipalveluiden palvelusuunnitelma

Avopalveluissa puhutaan palvelu- ja hoitosuunnitelmasta riippuen palvelusta.

Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös asiakkuuden alkaessa tehdään yhteistyössä asiakkaan, kotikunnan sosiaalitoimen ja palveluyksikön kanssa. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan jatkuvasti/ säännöllisesti toiminnanohjausjärjestelmässä kuvatulla tavalla ja palvelun sisältöä sovelletaan muuttuneiden tarpeiden mukaisesti.

Asiakas osallistuu oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Suunnitelman toteutumista arvioidaan ja se päivitetään säännöllisin väliajoin tai aina tarvittaessa laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakas saa ohjausta arjen toiminnoissa, asioimisessa, hänelle kuuluvien etuuksien ja palveluiden hankkimisessa ja ympäristön toimintamahdollisuuksien hyödyntämisessä.

Lastensuojelun avopalveluissa työtä ohjaa asiakkaan omien tavoitteiden lisäksi sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma, joka on pohjana yhdessä sosiaalityön ja perheen kanssa laadittavalle palvelusuunnitelmalle. Työskentelyssä arvioidaan jatkuvasti, millaista tukea perhe tai nuori tarvitsee, ja nämä arviot kirjataan kuukausiraporttiin. Perhetyössä koko perheen dynamiikan ja vuorovaikutuksen tukeminen on olennainen osa työskentelyä ja tukihenkilötyössä pääpaino on nuoren kanssa tehtävässä työssä.

Asiakkaan, omaisten, tilaajan ja henkilökunnan yhteistyönä määritetään myös mahdollisen palvelutarpeen päättyminen tai palvelutarpeen väheneminen siten että asiakas voi siirtyä vähemmän tuettuun palvelumuotoon.

5.2. Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa fyysisen vapauden ohella myös tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palveluissamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltä korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaan sekä sitoutumista Familarin arvoihin. Huomioimme toiminnassa asiakkaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Heitä kannustetaan mukaan oman elämän suunnitteluun ja osallistumaan itseään koskevien päätösten valmisteluun ja asiakirjojen laadintaan. Avopalveluyksiköissä on asiakaskohtaisesti käytössä myös osallistava kirjaaminen. Kirjaamiset pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisen lopuksi. Mikäli tähän ei ole mahdollisuutta asiakas saa myöhemmin kommentoida tapaamisesta tehtyä kirjaamista ja hänen kommenttinsa kirjataan ylös.

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Avopalveluissa työskentelyä ohjaavat vahvasti erilaiset lait ja ohjeistukset. Tärkeimpinä niistä YK:n ihmisoikeuksien sekä lapsen oikeuksien julistus, sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaki. Lisäksi sosiaali- ja terveysalalle kouluttautuneita sitovat jo opiskeluajasta lähtien laajat ammattieettiset ohjeet. Näiden tavoitteena on turvata asiakkaan oikeudenmukainen ja inhimillinen kohtelu.

Lapsen oikeuksien sopimus 12 artikla:

1. Sopimusvaltiot takaavat lapselle, joka kykenee muodostamaan omat näkemyksensä, oikeuden vapaasti ilmaista nämä näkemyksensä kaikissa lasta koskevissa asioissa. Lapsen näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti.

2. Tämän toteuttamiseksi lapselle on annettava erityisesti mahdollisuus tulla kuulluksi häntä koskevissa oikeudellisissa ja hallinnollisissa toimissa joko suoraan tai edustajan tai asianomaisen toimielimen välityksellä kansallisen lainsäädännön menettelytapojen mukaisesti.

Osallisuus on lastensuojelussa merkittävä hoitoon vaikuttava elementti. Lasten sekä läheisten mukaan ottaminen oman ja yksikön hoidon ja kasvatuksen suunnitteluun edistää heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta.

familar

5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palveluiden laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaita ja omaisia pyritään osallistamaan palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen palautekyselyillä. Palautteen kerääminen tapahtuu QR koodilla luettavalla tai linkillä avattavalla asiakaskokemuskyselyillä. Palaute kerätään tapaamisten yhteydessä kolmen kuukauden välein esim. asiakassuunnitelmapalavereissa.

Avopalveluiden asiakaskokemuskyselyt on tehty kolmelle vastaajaryhmälle: lapset, huoltajat, sekä nuoret ja aikuiset.

Avopalveluissa annettujen palautteiden tulokset näkyvät käyttämässämme PowerBi-järjestelmässä. Asiakkailta saatuja palautetuloksia käydään läpi yhteisissä tiimikokouksissa, jotka ovat taustalla kehittämissuunnitelmaa tehdessä. Toimintaa kehitetään saatujen tulosten pohjalta.

5.6. Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsitelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot Kirsi Lamminaho, palvelupäällikkö, Huoltsikka/Familar, 050 316 526, kirsi.lamminaho@familar.fi
Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Keski-Suomen hyvinvointialue, Eija Hiekka, 044 2651080, sosiaaliasiamies@koske.fi Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, neuvoa ja tarvittaessa auttaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymistä hyvinvointialueella

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta, 029 505 3050, www.kkv.fi

•Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan avopalveluiden esihenkilön johdolla

•Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditetaan vastine muistutuksen tekijälle

•Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle

•Mikäli on kyseessä kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle

•Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti

•Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä.

•Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa palveluista vastaava henkilö. Kanteluiden vastineet valmistelee laatu- ja kehitysjohtaja yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

5.7. Omatyöntekijä

Avopalveluissa asiakkaalle nimetään oma työntekijä tai työpari. Työntekijä tapaa asiakasta, hoitaa yhdessä hänen kanssaan hänen asioitaan ja hoitaa yhteydenpidon sosiaalityöntekijään ja muihin yhteistyötahoihin. Työntekijä varmistaa, että palvelusuunnitelmassa tehdyt tavoitteet toteutuvat. Työntekijä tai työpari vastaa pääsääntöisesti asiakkaan asioista.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1.Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden kanssa laaditaan yksilöllinen palvelu- tai kuntoutussuunnitelma, jota päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa, tarpeen tai sopimuksen mukaan useammin. Asiakkaiden kanssa tehdään säännöllisesti kirjallinen yhteenveto, jossa palvelua arvioidaan.

Kausiyhteenveto ja palvelusuunnitelma käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa, jonka jälkeen se toimitetaan asiakkaan asioita hoitavalle sosiaalityöntekijälle, hoitavalle taholle ja sovittaessa myös läheiselle.

Palvelu toteutetaan asiakkaiden omassa toimintaympäristössä, joten olemassa olevien mahdollisuuksien hyödyntäminen on olennaista. Palvelussa voidaan hyödyntää myös ryhmämuotoista toimintaa, mikäli sen katsotaan tukevan esim. sosiaalisen toimintakyvyn edistämistä ja on palvelusopimuksen mukaista.

Yksilöllisiä harrastuksia pyritään tukemaan asiakaan kiinnostuksen ja innostuksen mukaan ja aktivoidaan heitä oman harrastuksen löytymiseen.

Kaikkia asiakkaita motivoidaan liikunnan harrastamiseen virallisten suositusten mukaisesti. http://www.ukkinstituutti.fi

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan tapaamisten havainnoinnin ja keskusteluiden avulla. Tavoitteiden toteutumista myös mitataan palveluun asetettujen mittareiden avulla. Tavoitteiden arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakassuunnitelmaneuvotteluissa. Tavoitteiden toteutumisen seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.2. Ravitsemus

Avopalveluissa ei toteuteta ruokahuoltoa, mutta työskentelyn yhteydessä asiakasta ohjataan terveellisiin ruokailutottumuksiin. Asiakkaat voivat harjoitella henkilöstön kanssa ruokahuoltoon ja ruoanvalmistukseen liittyviä asioita. Tällöin kiinnitetään huomiota mm. ruokailun säännöllisyyteen, annoskokoon, erityisruokavaliota noudattaviin, asiakkaiden omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyyteen.

6.3. Hygieniakäytännöt

Toimitiloissa on taloyhtiön järjestämä jätehuolto. Kaikissa toimitiloissa on omat siivouskaapit ja siivousvälineet. Jokainen asiakas vastaa itse omasta pyykkihuollostaan ja oman asunnon siivouksesta. Yhteiskäytössä olevien tilojen siivouksesta vastaavat ohjaajat sekä kuukausittain siivooja. Avopalveluiden asiakkaiden kanssa käydään tarvittaessa keskustelua riittävästä hygieniasta huolehtimisesta sekä siisteyskäsityksestä ja siivoamiseen liittyvistä käytännöistä. Tarvittaessa asiakasta autetaan mallintamalla, ohjaamalla ja tukemalla siivoamisessa. Mikäli asiakkaan omat mahdollisuudet tai voimavarat huolehtia siivoamisesta ovat riittämättömät, asiakasta autetaan saamaan asianmukaista siivousapua. Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia.

6.4. Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot MillaMari Paloniemi, puh. 040 7351475, millamari.paloniemi@familar.fi

Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa. Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot Taru Mäki, taru.maki@mehilainen.fi

6.5. Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkailla on käytössään kunnalliset terveyspalvelut. Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa oleva asiakas ohjataan kunnallisten terveyspalveluiden piiriin. Asiakas vastaa itse terveyden- ja sairaudenhoidosta. Lääkäripalvelut ja mahdolliset sairaanhoitopalvelut järjestetään kunnan tarjoaman terveydenhuollon kautta.

Avopalveluyksikkö ei vastaa asiakkaiden hammashoidosta tai kiireettömästä sairaanhoidosta. Vastuu kiireetöntä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa on asiakkaalla itsellään. Vastuutyöntekijä auttaa, tukee ja ohjaa asiakasta asianmukaisen hoidon järjestämiseksi ja saamiseksi. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa ja/tai äkillisissä kuolemantapauksissa työntekijä vastaa asianmukaisen hoidon ja avun saamisesta ja on yhteydessä esihenkilöönsä. Lähin defibrilaattori sijaitsee Kuokkalan Graniitissa.

Ohjeiden noudattamisen seurannassa välineinä ovat raporttikirjaukset ja keskustelut terveydenhuollon vastuuhenkilön, esihenkilön ja ohjaajien välillä. Ohjeiden noudattamisen seuranta on yksikön esihenkilön vastuulla.

6.6. Lääkehoito

Huoltsikka oy:n avopalvelut Keski-Suomi ei vastaa asiakkaiden lääkehoidosta.

6.8. Monialainen yhteistyö

Huoltsikka oy:n avopalvelut Keski-Suomen asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku eri toimijoiden kanssa tapahtuu asiakkaan suostumuksella ja yhteistyössä asiakkaan kanssa. Yhteydenpidon laajuus ja tarpeet määritellään yleensä asiakaskohtaisissa asiakassuunnitelmissa.

Yhteistyö ja tiedonkulku sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa: Avopalveluissa yhteydenpidosta vastaa ensisijaisesti asiakkaan oma työntekijä. Yhteydenpidon laajuus ja tarpeet määritellään asiakassuunnitelmassa.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1.Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikkö toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Koulutamme henkilökuntaa säännöllisesti asiakkaiden kohtaamiseen, ja aggression hallintaan. Käytössä on Mapa- henkilöturvakoulutus, jota järjestetään tarvittaessa osaamisen ylläpitämiseksi.

Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti kiinteistön ja asiakastoiminnan niin vaatiessa.

Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti kiinteistön niin vaatiessa.

7.2.Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Työntekijät osallistuvat tilojen terveellisyysriskien arviointiin sekä toimintaa ja sen turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelemiseen ja toteuttamiseen.

Säännölliset viranomaistarkastukset. Kalusteiden ja työpisteiden kunnon seuranta sekä kiinteistön yleistarkastukset.

7.3. Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Tuetun asumisen henkilöstö määrä on viisi ja lisäksi on kolme vakituista sijaista.

Kaikilla työntekijöillä on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammattikorkeakoulututkinto.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet ja henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen:

Aktiivinen rekrytointi ja hyvä työnsuunnittelu, työkyvyn tukeminen ja työterveyspalvelut toimivat keinoina ylläpitää mainittuja asioita. Sijaisia rekrytoidaan avopalveluihin tarpeen mukaan.

7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen menettelyn, suora kontaktoinnin ja suositusten kautta. Edellytämme henkilöstöltä soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työotetta, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaistaitoja, hygieniapassia, ensiaputaitoja ja atk-taitoja.

Työntekijää valittaessa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset. Kaikki avoimet työpaikat ovat julkisesti haettavissa.

Työtehtäviin vaaditaan sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan soveltuva koulutus. Koulutukset varmistetaan aina opintotodistuksista sekä Valviran ylläpitämästä Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterien julkisesta tietopalvelusta.

Työntekijältä vaaditaan alle 6kk vanha rikosrekisteriote ennen työn aloittamista. Kaikissa uusissa työsuhteissa käytetään kuuden (6) kuukauden koeaikaa. Koeaikana työntekijälle tehdään työterveyshuollon toimesta työhöntulotarkastus.

7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Tavoitteenamme lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville sijaisille, opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Huoltsikka oy:lla on oma koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksiköiden erityisosaamisen lisäkoulutuksen tarve ja muu ammattitaitoa ylläpitävä koulutus. Lisäksi koulutussuunnitelmassa huomioidaan yksiköiden tarpeet sekä lainsäädännön ja kilpailutussopimusten vaatimukset. Henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma tehdään aina kahdeksi vuodeksi. Koulutussuunnitelman kokoamisesta vastaa johtoryhmä.

Huoltsikka oy:llä on perehdytysohjelma, joka käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa. Perehdyttäjänä toimii työntekijän lähiesihenkilö sekä työtoverit.

Henkilöstön kanssa yhdessä laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, jolla pyritään vahvistamaan osaamista ja lisäämään työntekijöiden ammatillisuutta ja työkykyä.

Henkilökohtaisen täydennyskoulutuksen lisäksi tarjotaan jatkuvaa ammatillista konsultaatiota ja ohjausta asiakastyöhön. Koulutussuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa (tammikuu, elokuu).

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan:

Lähiesihenkilö on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Yksikön vastaava esihenkilö vastaa siitä, että perehdytyksessä on käytettävissä riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla.

Kun uusi työntekijä perehdytetään, tulee seuraavat dokumentit käydä hänen kanssaan läpi:

• Nappula -asiakastietojärjestelmä ja vaitiolovelvollisuus ja salassapitolomake • Toimintakäsikirja Faminetissa

• Perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma

• Yksikön tilat ja arjen käytännöt

• Ohjaajien toimenkuvat

• Yksikön vuorokohtaiset toimenkuvat

• Muut erillisen perehdytysohjelmat edellyttämät asiat

Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhdeasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidetessä perehdytykseen lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta.

Vakinaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin ja kaikki perehdyttämisen tarkistuslistassa olevat asiat käydään läpi riittävällä laajuudella. Tarkistuslistaan tehdään tarvittaessa lisäyksiä. Perehdyttämisohjelma suunnitellaan esihenkilön ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus. Tarkistuslista sisältää luettelon perehdyttämisessä esille otettavista asioista.

Lähiesihenkilö käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun ja hyväksikäyttäen perehdyttämisohjelmaa. Kun perehdyttämislistaan on kuitattu kaikki aloituskeskustelussa suunnitellut asiat perehdytetyksi, osaaminen tarkistettu ja perehdyttämisen loppukeskustelu on käyty, perehdytysohjelma allekirjoitetaan. Loppukeskustelun yhteydessä esihenkilö pyytää kirjallisen palautteen perehdytyksestä.

Työntekijälle myös opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa.

Perehtyvä työntekijä kuittaa esihenkilölleen itse, että on omaksunut riittävät tiedot tehtäviensä hoitamiseksi ja on vastuussa lisätiedon hankkimisesta. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana.

Perehdyttäjä

• opastaa

• kertaa

• tarkistaa oppimisen

Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalla työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Perehtyjä

• ottaa selvää asioista

• kysyy, ellei tiedä

• seuraa omaa oppimistaan

Täytetty ja allekirjoitettu perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma skannataan työntekijän tietoihin henkilötietojärjestelmään.

7.6. Toimitilat

Huoltsikka oy:n tuetun asumisen toimitilat sijaitsevat kahdessa taloyhtiössä Jyväskylän Kuokkalassa, Polttolinja 7, jossa nuorten asuntojen lisäksi henkilökunnan tilat sekä toimisto ja Syöttäjänkatu 1, jossa nuorten asuntoja.

Toimitilat on suunniteltu siten, että asiakkaiden tarvittava yhteisöllisyys ja yksilöllisyys toteutuu. Emme kuitenkaan toimi yhteisöhoidon periaatteiden mukaisesti. Yhteiskäytössä oleva toimitila on osioitavissa siten, ettei asiakkaan yksityisyyttä hänen sitä toivoessa loukata.

Asiakastapaamiset suunnitellaan niin, että asiakkaiden yksityisyys säilyy. Toimitiloja kehitetään tarvittaessa muuttuvan asiakastyön tarpeisiin soveltuviksi. Laitteita ja tarvikkeita uusitaan ja huolletaan aina tarpeen mukaan ja niistä pidetään rekisteriä.

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1.Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki sosiaalihuollon asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Erillistä potilastietojärjestelmää ei ole käytössä. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Yksikköön on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjausvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle erillisellä lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Yksityisessä sosiaalipalvelussa rekisterinpitäjänä toimii kunta.

Huoltsikka oy:n toiminnassa syntyy sosiaalihuollon asiakaskirjoja. Lisäksi toiminta vaatii muiden yhteistyötahojen tuottamien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen säilyttämistä ja käsittelyä. Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon asiakirjoja säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä asiakkaan omassa kansiossa. Kirjausjärjestelmän lokitiedot tarkastetaan sattumanvaraisesti.

Asiakkaan asioista vastaavaan työntekijään sekä palvelukokonaisuuteen kuuluviin toimijoihin ollaan yhteydessä kuukausittain ja aina tarvittaessa. Lisäksi heille toimitetaan tarvittaessa ja asiakkaan suostumuksella kausikooste yhdessä sovituin väliajoin. Asiakkaan luvalla voidaan ennalta sovituista asioista olla yhteydessä esim. kouluun tai muihin hoitotahoihin. Sosiaalihuollon asiakassuhteen päättyessä tiedot hävitetään Nappulan rekisteristä ja toimitetaan arkistoitavaksi palvelun tilaajalle.

Henkilöstö perehdytetään huolellisesti henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan. Ajantasainen ohjeistus on aina työntekijöiden saatavilla. Esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin. Tietosuojaan liittyvien määräysten muuttumisesta järjestetään koulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Kim Klementti, kim.klementti@mehilainen.fi, p. 010 414 0112

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnan kehittämistarpeet kootaan esimerkiksi kuukausittaisesta omavalvonnan kuukausikyselystä, omavalvontakäynneiltä, asiakaspalautteista ja henkilöstötutkimuksesta nousseista keittämiskohteista.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta tehdään koskien Familarin lastensuojelupalveluita ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa. Lisäksi kehittämissuunnitelmat liitetään omavalvontasuunnitelman liitteiksi yksikössä nähtäviksi.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

10.1. Omavalvontaohjelma

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläinen Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Jyväskylä 29.9.2023

Allekirjoitus