

familiar

2023

LASTENSUOJELUN OMA- VALVONTASUUNNITELMA

Avopalvelut Keski-Pohjanmaa/
Kalajokilaakso

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Alihankkijat

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

2.3. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

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. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

5.2. Asiakkaan kohtelu

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

5.5. Asiakkaan osallisuus

5.6. Asiakkaan oikeusturva

5.7. Omaohjaaja

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

- 6.2. Ravitsemus
- 6.3. Hygieniäkäytännöt
- 6.4. Infektioiden torjunta
- 6.5. Terveysten- ja sairaanhoito
- 6.6. Lääkehoito
- 6.7. Rajattu lääkevarasto
- 6.8. Monialainen yhteistyö

7. ASIAKASTURVALLISUUS

- 7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
- 7.2. Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta
- 7.3. Henkilöstö
- 7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
- 7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
- 7.6. Toimitilat
- 7.7. Teknologiset ratkaisut
- 7.8. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

- 8.1. Asiakastyön kirjaaminen

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

- 10.1. Omavalvontaohjelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
katuosoite Paciuksenkatu 27, 002700 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Lastensuojelu johtaja Mikko Määttänen, p.0406793737, mikko.maattanen@familiar.fi Laatujohtaja Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familiar.fi, p.0401897178

Toimintayksikkö Avopalvelut Keski-Pohjanmaa / Kalajokilaakso	Y-tunnus Familiar Oy 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Palvelupäällikkö Leena Satela	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) puh. 0406233868, leena.satela@familiar.fi
Aluejohtaja Petri Huhtala	puh. 0440483019, petri.huhtala@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Revonkatu 1	Postinumero ja toimipaikka 86300 Oulainen
Palvelut / asiakasryhmä Tuettu asuminen, ammatillinen tukihenkilötyö, tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, perhetyö, jälkihuoltotyö, Ahjo-koulutoiminta, tuetut ja valvotut tapaamiset, nuotti-valmennus	Asiakaspaikkamäärä

Hyvinvointialue Pohjois-Pohjanmaan Hyvinvointialue POHDE	
Sijaintikunta Oulainen	Sijaintikunnan yhteystiedot Lautatarhankatu 7 A, 86300 Oulainen

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä	Palvelu, johon lupa myönnetty
----------------------	-------------------------------

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 14.1.2019 toiminnan aloittamispäivä, uusi yksikkö	Palveluala, johon rekisteröity Yksityisen sosiaalipalvelut
--	---

1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita

Kyllä Ei

Luettelo alihankkijoista

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaa ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan. Alihankkijoilta vaaditaan sopimuksia tehdessä omaevalvontasuunnitelmat.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa.

Paikalla päivitystä tekemässä 21.2.2023 vakinainen henkilöstö, ohjaajat ja palvelupäällikkö

Omaevalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

Nimi Leena Satela	Yhteystiedot puh. 0406233868, leena.satela@familiar.fi
----------------------	---

2.1. Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvonta suunnitelman ajantasaisuutta seurataan vuosittain tiimissä ja päivitetään tarpeen mukaisesti.

2.2. Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä Oulaisten ja Haapajärven toimistoilla.

2.3. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Laadittu pvm. 31.3.2023	Päivitetty / Tarkistettu pvm. 31.3.2023
Nähtävillä, missä Faminetissä	

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

Familiar tekee tiivistä yhteistyötä kuntien kanssa ja tuottaa palveluita, joiden keskiössä on asiakas ja hänen omaisensa. Uskomme siihen, että jokaisella asiakkaalla on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia selviytyä elämässään. Näiden esiin saaminen ja vahvistaminen on ydintehtävämme.

Tärkein voimavaramme on asiakastyötä tekevät työntekijämme. Asiakkaan omien vahvuuksien ja voimavarojen kunnioittaminen on työskentelymme lähtökohta. Työntekijämme pyrkivät jokaisessa kohtaamisessa aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen.

Familiarin tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua niin palveluidemme piirissä oleville asiakkaille ja omaisille kuin hyvinvointialueiden sosiaalitoimen edustajille.

Keski-Pohjanmaan avopalveluyksikkö tuottaa sosiaali- ja lastensuojelulakien mukaisia lastensuojelun avopalveluita; perhetyötä, tehostettua perhetyötä, avomuotoista perhekuntoutusta, tuettuja ja valvottuja tapaamisia, ammatillista tukihenkilötoimintaa ja itsenäistymisen tukityötä 0-25-vuotiaille lapsille ja nuorille perheineen, tuetun asumisen palveluita aikuisasiakkaille sekä ahjo-koulutoimintaa. Avopalveluyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä kuntien 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 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. Ahjo-koulutoiminnan tavoitteena on tukea nuoren koulunkäyntiä tukihenkilötoiminnan kaltaisella työskentelyllä joka painottuu kouluasioiden ympärille.

Asiakkaan toimintakykyä, vahvuuksia ja haasteita kartoitetaan työskentelyn aikana erilaisilla menetelmillä ja mittaristoilla. Käytössämme on esimerkiksi ratkaisukeskeinen työote, arvostava kohtaaminen, tunnetyöskentelyä, neuropsykiatriset valmennusmenetelmät, app-sovelluksena toteutettava itsenäistymisvalmennus nuorelle ja päihdeasiakkaalle sekä toimintakykyä arvioivia mittaristoja. Työskentely tapahtuu yhteistyössä asiakkaan verkostojen kanssa ja on sosiaalistavaa sekä ohjaavaa. Arvioimme jatkuvasti työtämme ja meillä on käytössämme moniammatillinen työryhmä.

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Familiarin toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

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

Teemme asioiden kanssa helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.

Sujuva hoitojatkumo mahdollistaa paremmat tulokset ja yksilöllisemmän hoidon. Hoitojatkumo on hyödyllinen sekä palveluiden vaikuttavuuden että asiakaskokemuksen kannalta.

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 vaikuttaa ennen kaikkea hyvä lähijohtaminen ja esimiestyö. Mittaamme työntekijätyytyväisyyttä vuosittain henkilöstökompassilla, jonka perusteella kehitämme toimintaamme.

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

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Riskienhallinta

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

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskit minimoidaan luottamuksellisella ja avoimella ilmapiirillä, jossa sekä työntekijöiden että asiakkaiden on mahdollista tuoda turvallisesti esiin myös eriäviä näkemyksiä ja epäkohtia. Palaute kirjataan ja ne käsitellään yhdessä asianomaisten kanssa ja tarvittaessa viedään eteenpäin esimiestasolta johtoportaaseen kehittämisehdotuksina.

Yksiköissä tehdään riskikartoitus yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuus-tekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä.

Riskienhallinnan seurannassa hyödynnämme Familiarin omaa toiminnanohjausjärjestelmä Faminettia. Faminetistä löytyy ohjeet ja sähköiset lomakkeet poikkeamailmotuksen tekemiseksi. Kaikki turvallisuusriskit, vaarat ja toiminnalliset virheet dokumentoidaan järjestelmään ja käsitellään yksikön kokouksissa.

Yksikön johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön esimiehillä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Yksikön henkilökunta on velvoitettu kirjaamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikön toiminnanohjausjärjestelmään (poikkeamailmotukset). Työntekijä on myös yhteydessä esihenkilöön.

Yleiset toimintaperiaatteet toteutuvat jokaisen Mehiläisen yksikön päivittäisessä työssä. Mahdolliset poikkeamat pyritään lähtökohtaisesti ratkaisemaan oman työyhteisön ja linjaorganisaation sisällä. Ensisijainen kanava toimintaperiaatteiden vastaisen toiminnan ilmoittamiseksi on hoitaa asiaa oman esihenkilön kautta.

Asiakkaat voivat tuoda esille epäkohtia suoraan omalle työntekijälle, tämän esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakastyössä pyritään aina avoimeen yhteistyöhön. Epäkohdat käsitellään aina luottamuksella ja asiakas ja tapauskohtaisesti.

Väärinkäytösilmoituksen tekeminen Mehiläisessä (ns. whistleblowing):

Mikäli asian hoitaminen omassa organisaatiossa tai oman esimiehen kautta ei ole mahdollista tai asian vakavuus sitä edellyttää, voit tehdä ilmoituksen asiasta erillisen whistleblowing kanavan kautta ohi linjaorganisaation. Työntekijä tekee ilmoituksen silloin, kun epäily koskee joko toimintaperiaatteiden vakavaa väärinkäytöstä tai epäeettistä toimintaa Mehiläisessä. Ilmoitettava asia voi liittyä esimerkiksi taloudelliseen epäselvyyteen, väärinkäyttöön, eturistiriitaan, lahjontaan tai muuhun toimintaperiaatteiden tai lainvastaiseen toimintaan tai käyttöön.

Raportoi väärinkäytöksestä sähköpostitse osoitteeseen: riskienhallinta@mehilainen.fi

Asian selvittämisen tehokkuuden ja oikeudenmukaisuuden varmistamiseksi toivomme raportointia omalla nimellä ja yhteystiedoilla varustettuna. Halutessasi tehdä ilmoituksen nimettömänä, voit tehdä sen joko lähettämällä viestisi anonyymistä sähköposti-osoitteesta tai puhelimitse riskienhallintajohtajalle.

Tätä ilmoituskanavaa ei ole tarkoitettu asiakaspalautteiden käsittelyyn tai yleiseen laadun kehittämiseen. Kriisitilanteissa ja muissa kiireellisissä tilanteissa toimimme Kriisiviestinnän ohjeistuksen mukaisesti.

Saapuneet ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti ja riippumattomasti Mehiläisen riskienhallintatiimin toimesta. Toimintaohjeiden vastaisista toimista ilmoittaminen ei aiheuta kielteisiä seurauksia ilmoituksen tekijälle.

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään (poikkeamailmoitukset Faminetissä). Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa esimiehen johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esimiesten toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

4.4. Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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 vähintään mahdollisimman pian. Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikille työntekijöille raporttien yhteydessä ja sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Seurantamerkinnytä kuitataan käsitellyiksi sähköiseen järjestelmään toimenpiteiden jälkeen.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Työskentelyn alussa asiakkaan tilannetta arvioidaan asiakaslähtöisesti ja palvelupäätös asiakkuuden alkaessa tehdään yhteistyössä asiakkaan, kotikunnan sosiaalitoimen ja palveluyksikön kanssa (asiakassuunnitelmapalaveri). Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan jatkuvasti/ säännöllisesti toiminnanohjausjärjestelmässä kuvatulla tavalla ja palvelun sisältöä sovelletaan muuttuneiden tarpeiden mukaisesti.

Aikuispuolen asiakas osallistuu oman suunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Suunnitelman toteutumista arvioidaan ja se päivitetään säännöllisin väliajoin tai aina tarvittaessa laatu järjestelmän 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. Perhetyössä koko perheen dynamiikan ja vuorovaikutuksen tukeminen on olennainen osa työskentelyä. Tukihenkilötyössä pääpaino on nuoren kanssa tehtävässä työssä.

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

Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalveluissa tuesta ja määrästä sovitaan asiakassuunnitelman ohjaamalla tavalla. Työskentelyä arvioidaan säännöllisesti kuukausikoosten kautta ja työskentelyn tarvetta yhteisissä palavereissa sosiaalitoimen kanssa. Avopalveluissa palvelua arvioidaan myös kunnan oman arviointilomakkeen kautta. Työskentelystä kerätään säännöllisesti asiakaspalautteet, joiden pohjalta toimintaa kehitetään.

Tuetun asumisen palveluntarve arvioidaan palvelupyynnön kautta yhdessä sosiaalitoimen tai lähettävän tahon kanssa. Palveluntarve arvioidaan säännönmukaisesti palveluarvossa sovitun aikavälin mukaisesti (3-6 kuukautta). Palvelupyyntö uusitaan määräajoin. Palvelua arvioidaan jatkuvasti. Tuetusta asumisesta palvelun tilaaja kerää asiakaspalautteet vuosittain.

Palvelun tarpeet määriteltäessä otetaan huomioon tilaajan edustajan odotus palvelun toteutukselle ja sisällölle ja asiakkaan niin toivoessa myös läheisten toiveet ja kokemus

asiakkaan toimintakyvystä ja palvelun tarpeesta sekä henkilökunnan näkemys vahvistettuna kokonaisvaltaisella toimintakyvyn arviolla.

Toimintakyvyn mittauksessa omaohjaaja tekee yhdessä asiakkaan kanssa ensimmäisen arvioinnin asiakkuuden alkuvaiheessa ja tämän jälkeen seuranta-arvioinnit säännöllisin väliajoin, noin kolme kuukautta. Kuntoutumiselle asetetaan yhdessä tavoitteet asiakkaan, omaohjaajan sekä hoitavan tahon kesken. Asiakaan edistymistä käsitellään myös yhdessä omaisten kanssa, jos siihen on asiakkaan lupa. Tuetun asumisen asiakkaat laativat palvelupyynnön yhdessä omaohjaajan kanssa. Tämän lisäksi asiakas ja omaiset mahdollisuuksien mukaan osallistuvat virallisiin asiakassuunnitelmanneuvotteluihin, joissa palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

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 henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Suomen lainsäädäntö lähtien perustuslaista painottaa johdonmukaisesti sitä, että asianosaisilla on aina oikeus saada tietoa heitä koskevista asioista sekä oikeus lausua niistä omat näkemyksensä. Ikä ei ole peruste sulkea ketään tämän oikeuden ulkopuolelle. Lap- sen kohdalla viranomaisilla tai viranomaisvaltaa käyttävillä toimijoilla on erityinen velvoite kohdella heitä tasa-arvoisesti yksilöinä ja antaa heille mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Perustuslaki 6 § (Finlex).

Palveluissamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltämme korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaa sekä sitoutumista Familiarin arvoihin. Huomioimme toiminnassa asiakkaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Heitä kannustetaan mukaan oman elämänsä suunnitteluun ja osallistumaan itseään koskevien päätösten valmisteluun ja asiakirjojen laadintaan.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään yksikössä oma työntekijä tai työpari (omaohjaajat), joka pääsääntöisesti vastaa asiakkaan asioista. Hänen tehtävänä on tuoda asiakkaan omia toiveita ja ajatuksia kuuluviin.

Avopalveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Kaikki toiminta perustuu vastavuoroiseen neuvotteluun, sopimukseen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen.

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa on asiakkaan oma työntekijä, omaohjaaja, joka tukee ja edistää aktiivisesti asiakkaan kehitystä ja kohtelua.

Mikäli asiakas tai hänen omaisensa on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen.

Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki asiakkaan kohtaamat haittatapahtumat tai vaaratilanteet käydään hänen kanssaan läpi omaohjaajan tai esihenkilön toimesta.

5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Työskentelyssä käytetään osallistavaa kirjaamista kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Vain asiakkaan vointi on esteenä osallistavan kirjaamisen toteuttamiselle.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakasryhmiltä, esim. lapset, vanhemmat ja läheiset, sosiaalityöntekijät sekä yhteistyökumppanit, kerätään palautetta asiakaskyselyillä. Asiakkaiden kokemus omaan kuntoutukseen vaikuttamisesta on yksi toiminnan kehittämisen avainmuuttujista. Kyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä

Palautteen kerääminen

Asiakkaiden mielipiteitä saamastaan palvelusta kartoitetaan vuosittain tehtävällä palautekyselyllä. Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat arvioida oman hoitonsa tasoa ja saamaansa kohtelua. Tulokset käsitellään säännöllisesti asiakkaan, tarvittaessa myös heidän omaistensa ja asiakkaan asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Avopalveluiden tiimi kokoontuu kerran kuukaudessa ja lisäksi pidetään vuosittain kaksi kehittämispäivää. Palautteet ja kehittämiskohteet käsitellään näiden tapaamisten yhteydessä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä:

Palautteen tuloksia käsitellään yhdessä työryhmän ja myös asiakkaiden kanssa. Kehittämisehdotukset pyritään tuomaan käytäntöön ja niiden toteutumista seurataan tiimeissä sekä seuraavissa palautekyselyissä.

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 käsitelävissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot
Palvelupäällikkö Leena Satela, leena.satela@familiar.fi, p. 040 623 3868
Aluejohtaja Petri Huhtala, petri.huhtala@familiar.fi, p. 044 048 3019

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista
Sosiaali- ja potilasasiamies Merja Jaakola
Tavoitettavissa p. 040 6355353 ma klo 9.00-11.00, ti klo 8.00-11.00, to klo 12.00-15.00
tai sähköpostitse merja.jaakola@kalliopp.fi
Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun valvojana.
Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.
Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät:

- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista sosiaali- ja terveyspalveluissa
- toimii sovittelijana asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita ja avustaa muistutuksen tekemisessä
- seuraa asiakkaiden oikeuksia ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle

Yksikön toimintaa koskevien muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätöksien käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä:

- Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikön esihenkilöiden johdolla
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan 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 yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee laatu- ja kehitysjohtaja yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

Kaikki palautteet ja muistutukset käsitellään yksikön henkilöstön työpaikkapalaverissa. Muistutuksen käsittelyaika on 14vrk.

5.7. Omaohjaaja

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vähintään yksi oma vastuutyöntekijä, joka vastaa asiakkaan saaman tuen toteutumisesta, yhteydenpidosta ja raportoinnista. Avopalveluissa vastuutyöntekijä on asiakkaan oma työntekijä, omaohjaaja. Omaohjaaja tukee ja ohjaa työskentelyn aikana asiakasta ja on tarvittaessa yhteydessä eri yhteistyötahojen kanssa. Omaohjaajasuhde tarjoaa asiakkaalle turvallisen luottamussuhteen, jonka myötä asiakkaan tilannetta pyritään edistämään palvelusuunnitelman mukaisesti. Suhde on vuorovaikutuksellinen ja asiakasta kunnioittava.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen:

Asiakkaiden kanssa laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti työskentelyn aikana asiakassuunnitelmapalaverin yhteydessä. Asiakkaiden kanssa tehdään säännöllisesti kirjallinen yhteenveto, jossa työskentelyä arvioidaan.

Yhteenveto työskentelystä tehdään kuukausittain, tai muuten sovitusti, ja se käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteenveto toimitetaan asiakkaan asioita hoitavalle sosiaalityöntekijälle.

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.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Yksilöllisiä harrastuksia pyritään tukemaan asiakkaan kiinnostuksen ja innostuksen mukaan ja aktivoimaan heitä oman harrastuksen löytymiseen.

Kaikkia asiakkaita pyritään motivoimaan liikunnan harrastamiseen virallisten suositusten mukaisesti.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuraaminen:

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan keskusteluilla sekä havainnoinnilla. Tavoitteiden arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, mahdollisissa hoidollisissa neuvotteluissa, raporteilla ja asiakassuunnitelman neuvotteluissa. Tavoitteiden toteutumisen seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään Nappulaan.

6.2. Ravitsemus

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

Ravintosuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisen ravintosuositusta. www.ravitsemusneuvottelukunta.fi

6.3. Hygieniäkäytännöt

Työntekijät opastavat ja valvovat, että asiakas oppii ja pystyy huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan riittävästi.

Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia

6.4. Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Leena Satela

Hygieniayhdys henkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa.

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Hygieniakordinaattori Ninamari Pitko, sähköposti: ninamari.pitko@mehilainen.fi

6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

Avopalveluissa ei vastata asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta. Asiakasta kuitenkin tuetaan ja ohjataan terveysasioissa sekä tarvittaessa saatellaan asioiden hoidossa. Asiakkaan terveydentila ja sairaudet otetaan huomioon työskentelyssä.

Työntekijöiden ensiapukoulutus pidetään ajan tasalla.

6.6. Lääkehoito

Avopalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Asiakasta tuetaan tämän henkilökohtaisen lääkehoidon toteuttamisessa ohjauksen kautta.

6.7. Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa

Yksikössä on rajattu lääkevarasto,

lupa myönnetty tai ilmoitus tehty, pvm.

Avopalveluissa ei ole lääkevarastoa.

6.8. Monialainen yhteistyö

Avopalveluiden asiakas voi tarvita esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian tai kuntoutuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, yksikkö tekee aktiivista yhteistyötä ko. toimijoiden kanssa. Erityistä huomiota kiinnitetään tarvittavaan tiedonkulkuun eri toimijoiden välillä.

Yksikön taholta asiakaskohtaisesti hyvästä yhteydenpidosta yhteistyökumppaneihin vastaavat ensisijaisesti asiakkaan ohjaajat tai yksikön vastaava. Yhteydenpidon laajuus ja tarpeet määritellään yleensä asiakaskohtaisissa asiakassuunnitelmissa.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikkö toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa.

Kiinteistössä kaikki turvallisuuteen liittyvät tarkastukset ja suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. palotarkastus, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.

7.2. Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Yksiköissä on tehty riskikartoitus ja laadittu riskienhallintasuunnitelma, seuranta tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmässä. Työntekijöille on laadittu ohjeistus turvalliseen kotikäyntiin.

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

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

7.3. Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstömäärän määrittää hankintasopimukset, jossa otetaan kantaa henkilöstön määrään ja -rakenteeseen sekä koulutustasoon.

Henkilöstön määrässä otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne, asiakkaiden hoidon tarve ja yksikön tilanne.

Yksikön henkilöstömäärä, rakenne ja laatu on hankintasopimuksien määriteltävien vaatimusten ja toiminnan tarpeiden mukainen. Henkilökunnassa työskentelee mies- ja naispuoleisia AMK -tutkinnon tai perustutkinnon omaavia työntekijöitä.

Pidempiaikaisiin sijaistuksiin rekrytoidaan henkilöstöä. Muutoin mahdolliset henkilöstövajeet esim. sairaustapauksissa hoidetaan vakituisten henkilöstön joustoin. Näissä tapauksissa yksikön esimies osallistuu enemmän käytännön työhön.

Henkilökunta osallistuu työnohjauksiin 8-10 kertaa vuodessa. Lisäksi käytettävissä on työterveyshuollon tarjoamat palvelut. Työntekijöille järjestetään tyhy-toimintaa vähintään kaksi kertaa vuodessa, sekä jokaisella on oikeus Edenred -kulttuuri ja virike-etuun työskenneltyään Familiarin palveluksessa vähintään vuoden.

7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstö rekrytoidaan hyvien periaatteiden ja tasa-arvon mukaisesti.

Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen menettelyn, suorakontaktoinnin ja suositusten kautta. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaistaitoja, ensiaputaidot ja atk-taitoja. Työntekijää valittaessa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiSuosikista ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta JulkiTerhikistä, infosivut tulostetaan työsuorituksen liitteeksi.

Rekrytointiprosesseissa mm. haastatteluiden yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota työnhakijan luotettavuuteen, ihmisten kohtaamiskykyihin ja empaattisuuteen.

Kaikilta hakijoilta edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsuhteen alkua ja otteen tunnistetiedot merkitään sähköiseen henkilöstöjärjestelmään. Vakituisen työsuhteen ja pitkän sijaisuuden aloittavat työntekijät huumetestataan tarvittaessa.

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. Perehdyttämisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituksille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Lähin esihenkilö on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen

tekevät työtoverit. Yksiköstä 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 salassapitoloma-ke
- Sähköinen toimintakäsikirja
- Perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma (workdayssa)
- Ohjaajien toimenkuvat
- Työn sisältö
- Muut erillisen perehdytysohjelman edellyttämät asiat

Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämishjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhdeasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidentessä 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 riittäväällä laajuudella. Tarkistuslistaan tehdään tarvittaessa lisäyksiä. Perehdyttämishjelma suunnitellaan esihenkilön ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus. Tarkistuslista sisältää jäsennellyn luettelon perehdyttämisessä esille otettavia asioita perehdytyksen suunnittelun ja toiminnan tueksi.

Perehdyttäminen alkaa, kun lähiesihenkilö käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun ja alkaa täyttää hänen kanssaan perehdyttämishjelmaa / tarkistuslistaa. Työhöntuloperehdyttäminen päättyy, kun perehdyttämishjelmasta on kuitattu kaikki aloituskeskustelussa suunnitellut asiat perehdytetyksi sekä osaaminen tarkistettu ja esihenkilö on käynyt työntekijän kanssa perehdyttämisen loppukeskustelun ja perehdyttämishjelmaa / tarkistuslistaa allekirjoitetaan. Loppukeskustelun yhteydessä esihenkilö pyytää kirjallisen palautteen perehdytyksestä.

Perehtyjälle 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 tulevilla 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.

Täydennyskoulutus

Henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma tehdään aina kolmeksi vuodeksi. Se määrittää yritystason päälinjat henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Koulutussuunnitelman kokoamisesta vastaa henkilöstöpäällikkö.

Koulutussuunnitelmassa otetaan huomioon yksiköiden tarpeet, lainsäädännön ja kilpailusopimusten vaatimukset. Yksikötasolla järjestetään täydennyskoulutussuunnitelman mukaista koulutusta ja sen lisäksi paikallisista tarpeista lähtevää täydentävää koulutusta.

7.6. Toimitilat

Keski-Pohjanmaan avopalveluiden pääasialliset toimitilat löytyvät Oulaisten yritystalosta osoitteesta Revonkatu 1. Lisäksi toimintaan tarkoitettuja tiloja on käytettävissä toimistolilat Haapajärvellä osoitteessa Puistokatu 35 sekä tukiasunto Ylivieskassa osoitteessa Mutupolku 5B1.

Yksikön toimitiloissa on kiinnitetty huomiota tilojen viihtyvyyteen, tarkoituksenmukaisuuteen ja turvallisuuteen.

Asiakastyöskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden luona, mutta toimitiloissa on mahdollista tavata asiakkaita tai pitää ryhmiä.

Tilat järjestetään niin, että ne ovat viihtyisiä, kodinomaisia ja turvallisia. Tilojen käytöstä sovitaan työryhmän kesken.

Mahdollisesta asiakkaan kanssa tapahtuvasta tilan käytöstä informoidaan työryhmää.

7.7. Teknologiset ratkaisut

Päätoimipiste Oulaissa sijaitsee kolmikerroksisen kiinteistön ylimmässä kerroksessa. Paloturvallisuudessa noudatetaan taloyhtiön ohjeistuksia. Hätäpoistumistiet merkitty. Paloturvallisuus on hoidettu jauhesammuttimilla ja vesipostilla.

Kiinteistössä sähkölukitus.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvarannekkeita tai -painikkeita ei ole avopalveluissa käytössä. Jokaisella työntekijällä on oma työpuhelin, jolla voi hälyttää apua.

7.8. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Avopalveluissa ei ole terveystieteiden laitteita tai tarvikkeita. Asiakasta voidaan tukea omien laitteiden ja tarvikkeiden kanssa.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei laitteita.

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveystieteiden potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Yksikköön on laadittu sosiaali- ja terveystieteiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan 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 potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen.

Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaa-tia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esit-tää rekisterinpitäjälle, siis kunnalle, lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydetty-jä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annetta-va kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa oh-jeissa kuvatulla tavalla asiakkaan ohjanneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu ai-neisto hävitetään.

Tietosuojakäytännöt ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle työsopimusta alle-kirjoitettaessa ja se kirjataan henkilöstöhallinta järjestelmään.

Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteessa.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löy-tyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdy-tys-ohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Täydennyskoulutusta asiaan järjeste-tään tarvittaessa ja sen tarpeellisuutta pohditaan koulutussuunnitelmaa kasattaessa.

Tietosuojaseloste on omavalvonnan liitteenä yksikön kansiossa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Lastensuojelun johtaja Mikko Määttänen, puh. 040 679 3737,
mikko.maattanen@familiar.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnan kehittämistarpeet kootaan esimerkiksi kuukausittaisesta omavalvonnan kuu-kausikyselystä, omavalvontakäynneiltä, asiakaspalautteista ja henkilöstötutkimuksesta nousseista keittämiskohteista.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta tehdään koskien Familiarin lastensuojelupalveluita ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa. Lisäksi kehittämissuunnitelmat liitetään omaval-vontasuunnitelman liitteiksi yksikössä nähtäviksi.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

10.1. Omavalvontaohjelma

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläinen Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvonta-ohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Oulainen 1.4.2023

Allekirjoitus 