

# familiar

2023

## LASTENSUOJELUN OMA- VALVONTASUUNNITELMA

Familiar Avopalvelut Pohjois-  
Savo

## **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 ja terveydenhuollon palvelusuunnitelma

5.2. Asiakkaan kohtelu

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

5.5. Asiakkaan osallisuus

5.6. Asiakkaan oikeusturva

5.7. Oma työntekijä

##### **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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, annoskokoön, erityisruokavaliota noudattaviin, asiakkaiden omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyyteen.

6.3. Hygieniäkäytännöt

6.4. Infektioiden torjunta

6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

6.6. Lääkehoito

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. Terveystensuojelun laitteet ja tarvikkeet

## **8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

## **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

## **10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

10.1. Omavalvontaohjelma

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Familiar avopalvelut Pohjois-Savo
katuosoite Kemilänrinne 5, 2krs, 70340 Kuopio
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Hanna Löytömäki, 044 7845376, hanna.loytomaki@familiar.fi

Toimintayksikkö Avopalvelut Pohjois-Savo	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Hanna Löytömäki	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 044 7845376, hanna.loytomaki@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Kemilänrinne 5, 2krs	Postinumero ja toimipaikka 70340 Kuopio
Palvelut / asiakasryhmä  -Perhetyön yksilötyöskentely / ammatillinen tuki- henkilötoiminta -Perhetyö (erityisen tuen ja tehostettu perhetyö) -Jälkihuollon yksilötyöskentely -Ryhmätoiminnot -Neuropsykiatrinen yksilö- ja perhevalmennus -Sosiaalisen kuntoutuksen yksilö- ja ryhmävalmennus -Valvotut ja tuetut tapaamiset -Erytyisen tuen palvelu (perhetyön osana/lisäksi) -Psyykinen avokuntoutus -Syömishäiriökuntoutus -Psykofyysinen fysioterapia -Kuntoutuspsykoterapia -Nuottivalmennus -Oma väylä -kuntoutus -Työnohjaus -Kognitiivinen lyhytterapia ja ratkaisukeskeinen te- rapia -Avoperhekuntoutus -Perhearviointi	Asiakaspääkammäärä 170

Hyvinvointialue Pohjois-Savon hyvinvointialue
--

Sijaintikunta Kuopio	Sijaintikunnan yhteystiedot Kemilänrinne 5, 2krs, 70340 Kuopio
-------------------------	---

## LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

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

## REKISTERÖINTITIEDOT (ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.6.2017 8.7.2019	Palvelualue, johon rekisteröity Sosiaalialan palvelut Terveystieteiden palvelut
---	---

## 1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita.

Kyllä

Luettelo alihankkijoista

TMI Mia Mustonen

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 omavalvontasuunnitelmat.

## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Johtaja Mikko Määttänen, mikko.maattanen@familiar.fi, 0406793737

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

Pohjois-Savon avopalveluiden omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelupäällikön ja avopalveluiden henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

Nimi Hanna Löytömäki	Yhteystiedot 044 7845376, hanna.loytomaki@familiar.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

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä avopalveluiden toimistolla siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua. Vuoden 2023 syyskuussa omavalvontasuunnitelma tulee nähtäväksi avopalveluiden kotisivuille.

## 3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1. Toiminta-ajatus

Avopalveluiden tarkoituksena on edistää tuen tarpeessa olevien asiakkaiden vuorovaikutusta, toimintakykyä, psyykkistä kuntoutumista ja hyvinvointia heidän omassa toimintaympäristössään. Laajasta palveluvalikoimastamme on mahdollisuus suunnitella asiakasta palveleva, ajallisesti rajattu, kuntouttava muutostyöskentelyyn tähtäävä palveluketju.

Asiakastyön tilaajina voivat olla kuntien sosiaalitoimi, terveydenhuolto tai Kela. Toimimme Pohjois-Savon alueella ja palveluihimme kuuluvat sosiaalihoitolain ja lastensuojelulain mukaiset avopalvelut perheille, aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palvelut, sekä terveydenhuollon ja Kelan kuntouttavat palvelut eri-ikäisille neurologisesti ja/tai psyykkisesti oireileville asiakkaille. Tavoitteet, suunnitelma ja arviointi tehdään verkostoyhteistyössä asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioiden.

Pohjois-Savon Avopalveluissa työskentelee kokenut, menetelmäkoulutettu moniammatillinen työryhmä, joka toteuttaa kuntoutuspalveluita ratkaisukeskeisyyden, kiintymyssuhdetyöskentelyn, kognitiivisen kuntoutuksen ja psykodynaamisen viitekehyksen kautta. Työryhmässä on lähihoitaja, sosionomeja, sairaanhoitajia, kuntoutuksen ohjaaja, sosiaalipsykologeja, kasvatopsykologi KM, psykofyysinen fysioterapeutti, sekä psykologi. Henkilöstöllämme on kiintymyssuhdetyöskentelyn, perhearvioinnin, neuropsykiatrisen valmentajan, sekä ART - ohjaajan koulutuksia. Terapiaa toteuttavat koulutetut lyhytterapeutit ja psykoterapeutit. Teemme asiointin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.

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.

## 3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

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.

Familiarin toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

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

Tieto ja taito: Familiarin 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) Familiarin 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 liiketoimintamme etujen mukaisesti.

Kumppanuus ja yrittäminen: Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa lasten, aikuisten, 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, liikevaihtoa 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](http://www.finlex.fi)
- Lapsen oikeuksien sopimus, [www.unicef.fi](http://www.unicef.fi)
- Lastensuojelulaki, [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (14.6.2002/504).
- Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005 27 (27)
- Kielilaki 423/2003
- Saamen kielilaki 1086/2003
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 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)
  
- Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005
- 27 (27)
- □ Kielilaki 423/2003

- □ Saamen kielilaki 1086/2003
- □ Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 133/2010
- □ Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990

## 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 esihenkilötasolta johtoportaan kehittämisehdotuksina.

Avopalveluissa tehdään vuosittain riskikartoitus palvelupäällikön ja henkilöstön yhteistyönä. Kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvityksen pohjalta tehdään yksikön riskienhallintasuunnitelma.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat: Riskienhallinnan seurannassa hyödynnämme Familiarin omaa toiminnanohjausjärjestelmä Faminettia. Kaikki turvallisuusriskit, vaarat ja toiminnalliset virheet dokumentoidaan järjestelmään ja käsitellään avopalveluiden kokouksissa.

Riskinhallinnan työnjako: Palvelupäällikkö huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön esihenkilöllä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskien tunnistaminen: Avopalveluiden henkilökunta on veloitettu kirjaamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikön toiminnanohjausjärjestelmään. Tarvittaessa työntekijä on lisäksi yhteydessä esihenkilöönsä. Yleiset toimintaperiaatteet toteutuvat päivittäisessä työssä. Mahdolliset poikkeamat pyritään lähtökohtaisesti ratkaisemaan oman työyhteisön ja linjaorganisaation sisällä. Ensisijainen kanava toimintaperiaatteiden vastaisen toiminnan ilmoittamiseksi on hoitaa asiaa oman esihenkilön kautta.

## 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. 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

Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla, että johtoryhmässä. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilöiden toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

## 4.4. Korjaavat toimenpiteet

Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan työyhteisöä sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1. Sosiaalipalveluiden ja terveydenhuollon palvelusuunnitelma

Avopalveluissa puhutaan palvelu- ja hoitosuunnitelmasta riippuen palvelusta.

Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös asiakkuuden alkaessa tehdään yhteistyössä asiakkaan, kotikunnan sosiaalitoimen tai terveydenhuollon 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. Perheyössä 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.

## **Kelan Nuottivalmennus ja Oma väylä kuntoutus**

NUOTTI-valmennus on tavoitteellista. Tavoitteiden asettamisessa valmentaja hyödyntää GAS -menetelmää (Goal Attainment Scaling). Valmentaja auttaa nuorta valmennuksen alussa laatimaan hänelle merkitykselliset, konkreettiset ja saavutettavissa olevat tavoitteet. Tavoitteet kirjataan Omat tavoitteeni-lomakkeelle. Kuntoutumisen arviointi perustuu kokonaisvaltaiseen, tarkoituksenmukaiseen ja luotettavaan arviointiin. Erilaisia arviointimenetelmiä ovat nuoren havainnointi, haastattelu ja mittaaminen sekä testaaminen. Näitä voidaan käyttää rinnakkain ja toisiaan täydentäen nuoren toimintakyvystä ja tilanteensa riippuen. Arviointia toteutetaan koko valmennuksen ajan.

### **5.2. Asiakkaan kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveyden huoltoon 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. Lapsen 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 työntekijöiltä korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaan sekä sitoutumista Familiarin arvoihin. Huomioimme toiminnassa asiakkaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Heitä kannustetaan mukaan oman elämän suunnitteluun ja osallistumaan itseään koskevien päätösten valmisteluun ja asiakirjojen laadintaan.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma työntekijä/valmentaja tai työpari, joka pääsääntöisesti vastaa asiakkaan asioista

## 5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä henkilöstön ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa on omaohjaaja-/työparijärjestelmä, jonka kautta jokaisella asiakkaalla on oma nimetty ohjaaja, 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 palvelupäällikölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen.

Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä.

## 5.5. Asiakkaan osallisuus

### Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palveluiden laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Työskentelyssä käytetään osallistavaa kirjaamista kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Vain asiakkaan vointi tai ikä on esteensä 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 palveluiden kehittämisessä.

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

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

Avopalveluiden tiimi kokoontuu säännöllisesti ja lisäksi pidetään vuosittain kaksi-neljä kehittämispäivää. Palautteet ja kehittämiskohteet käsitellään näiden tapaamisten yhteydessä.

Palautteen tuloksia käsitellään yhdessä työyhteisön ja myös asiakkaiden kanssa. Kehittämisehdotukset tuodaan 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 käsitellessä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hanna Löytömäki

Palvelupäällikkö

044 7845376

[hanna.loytomaki@familiar.fi](mailto:hanna.loytomaki@familiar.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamiehen tavoitat puhelimitse soittoajalla tai jättämällä soittopyynnön vastaajaan tai sähköpostilla. Sovi tapaamiset ajanvarauksella. Mikäli olet yhteydessä sosiaaliamieheen sähköpostitse, osoita viesti osoitteeseen [sosiaaliamies@pshyvintialue.fi](mailto:sosiaaliamies@pshyvintialue.fi).

- Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi, Vehmersalmi puh. +358 447183308
- Työskentelyalue: Pohjois-Savon hyvinvointialue, pois lukien kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi, Vehmersalmi puh. +358 408608206

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella

• Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan avopalveluiden esihenkilön 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 palveluista vastaava henkilö. Kanteluiden vastineet valmistelee laatu- ja kehitysjohtaja yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

## 5.7. Oma työntekijä

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.

## 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 asiakkaan kiinnostuksen ja innostuksen mukaan ja aktivoimaan 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 asiakassuunnitelma-neuvotteluissa. 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. Hygieniäkäytännöt

Henkilöstö 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

### Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hanna Löytömäki, 044 7845376, [hanna.loytomaki@familiar.fi](mailto:hanna.loytomaki@familiar.fi)

Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa.

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot: Taru Mäki, [taru.maki@mehilainen.fi](mailto:taru.maki@mehilainen.fi)



## 6.5. Terveyden- ja sairaanhoito

Terveyden- ja sairaanhoito asiakkaille järjestetään pääosin julkisen sektorin palveluiden kautta. Tämä koskee sekä hammashoitoa että kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa.

Erikoissairaanhoidon palveluissa käytetään joko asiakkaan olemassa olevia hoitokontakteja tai hänelle pyritään järjestämään uusi hoitokontakti asuinalueelta.

Terveyden- ja sairaanhoidon ja äkillisten kuolemantapausten ohjeistukset löytyvät yksikön sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä.

Työntekijöiden ensiapukoulutus pidetään ajan tasalla.

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman mukaisesti ja asiakkaiden terveyden edistämisestä ja sairaanhoidosta on yleiset ohjeet toimintajärjestelmässä. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä suunnitelmissa ja asiakkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Asiakkaan ohjaaja ja hoitava taho yhdessä varmistavat, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen.

Lääkäripalvelut ja mahdolliset sairaanhoitopalvelut järjestetään kunnan tarjoaman terveydenhuollon kautta.

## 6.6. Lääkehoito

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

## 6.8. Monialainen yhteistyö

Avopalveluiden asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian tai kuntoutuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, teemme aktiivista yhteistyötä ko. toimijoiden kanssa. Eri-tyistä huomiota kiinnitetään tarvittavaan tiedonkulkuun eri toimijoiden välillä, mm. sattu sähköposti.

Asiakaskohtaisesti hyvästä yhteydenpidosta vastaavat ensisijaisesti asiakkaan omatyöntekijät tai yksikön esihenkilö. Yhteydenpidon laajuus ja tarpeet määritellään yleensä asiakaskohtaisissa asiakassuunnitelmissa.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### 7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Avopalvelut 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.

Avopalveluissa on tehty riskikartoitus ja laadittu riskienhallintasuunnitelma, seuranta tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmässä. Työntekijöille on laadittu ohjeistus turvalliseen kotikäyntiin ja tuettujen/valvottujen tapaamisten hoitamiseen.

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

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

## 7.2. Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

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

## 7.3. Henkilöstö

Henkilöstömäärä, rakenne ja laatu on hankintasopimuksien määriteltyjen vaatimuksien ja toiminnan tarpeiden mukainen. Henkilöstössä työskentelee perustutkinnon, AMK -tutkinnon ja korkeakoulututkinnon omaavia työntekijöitä.

Henkilöstölle on määritelty tietty asiakastuntimäärä. Henkilöstön koulutusvaateet tulevat puitesopimuksista tai asiakaskohtaisesta sopimuksista, sekä Kelan palvelukohtaisista palvelukuvauksista. Sijaistamiset hoidetaan työparin avulla ja sijaistamisista sovitaan aina asiakkaan (sekä palvelun tilaajan) kanssa. Ulkopuolisten sijaisten käyttö on vähäistä.

Henkilöstön määrässä otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne ja asiakkaiden määrä.

Pidempiaikaisiin sijaistuksiin rekrytoidaan henkilöstöä. Muutoin mahdolliset henkilöstövajeet esim. sairaustapauksissa hoidetaan vakituisen henkilöstön joustoin. Näissä tapauksissa palvelupäällikkö osallistuu enemmän käytännön työhön. Nuottivalmennuksessa sijaisten käytössä toimitaan Kelan ohjeistuksen mukaisesti. Nimetyn valmentajan vaihtuessa tai yli 4 kuukauden sijaisuuksissa palveluntuottaja vastaa siitä, että uusi valmentaja täyttää palvelukuvauksen mukaiset koulutus- ja työkokemusvaatimukset ja hän on niiltä osin vähintään nimetyn valmentajan tasoinen. Palveluntuottaja toimittaa tiedot uudesta valmentajasta Valmentajan tiedot -lomakkeella Kelaan hyväksymistä varten. Enintään 4 kuukauden sijaisuuksissa nimetyn valmentajan sijaisena voi toimia valmentaja, joka täyttää palvelukuvauksen mukaiset koulutus- ja työkokemusvaatimukset.

## 7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Hyvien periaatteiden ja tasa-arvon mukaisesti. Kilpailutusten pätevyysvaatimukset huomioidaan ja myös organisaation sisäistä työn kiertoa mahdollistetaan. Rekrytointeja säännöllisesti myös avoimen haun kautta.

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä pyydetään tutkintotodistukset nähtäväksi ja arkistoidaan kopiot työsopimuksen liitteeksi. Työntekijöiden pätevyys tarkistetaan myös JulkiSuosikista. Terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä ja tulostetaan infosivu työsopimuksen liitteeksi.

## 7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Avopalveluiden palvelupäällikkö on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Avopalveluissa esihenkilön lisäksi perehdytystä antaa kaksi nimettyä mentoria.

Perehdyttäminen alkaa, kun palvelupäällikkö käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun ja alkaa täyttämään hänen kanssaan perehdyttämisohjelmaa / tarkistuslistaa. Työhöntuloperehdyttäminen päättyy, kun perehdyttämislistaan on kuitattu kaikki aloituskeskustelussa suunnitellut asiat perehdytetyksi sekä osaaminen tarkistettu ja palvelupäällikkö on käynyt työntekijän kanssa perehdyttämisen loppukeskustelun ja perehdyttämisohjelma / tarkistuslista allekirjoitetaan. Loppukeskustelun yhteydessä palvelupäällikkö 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

## Perehtyjä

- ottaa selvää asioista
- kysyy, ellei tiedä
- seuraa omaa oppimistaan

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

Täytetty ja allekirjoitettu perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma skannataan työntekijän tietoihin henkilötietojärjestelmään

Täydennyskoulutus suunnitelmassa otetaan huomioon kulloisetkin tarpeet sekä lainsäädännön ja kilpailutussopimusten vaatimukset.

## 7.6. Toimitilat

Toimitiloissa on kiinnitetty huomiota tilojen viihtyvyyteen, tarkoituksenmukaisuuteen ja turvallisuuteen. Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden luona, mutta toimitiloissa on mahdollista tavata asiakkaita tai pitää ryhmiä.

## 7.7. Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnalla on käytössään sähköinen kulkuavain. Toimitiloissa on kameralla varustettu ovipuhelin, johon reagoidaan avaamalla ovi sisätiloista käsin.

## 7.8. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Alkometri, Alkoquant

Verenpainemittari

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Janne Hyvönen, janne.hyvonen@familiar.fi

## 8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### 8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Mehiläinen konsernille on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietosuojaseloste. 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.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu käytettävien tietojärjestelmien yhteyteen.

Avopalveluiden asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö.

Asiakastietojen käsittely perustuu lakiin. Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja käytetään asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä muihin lain ja suostumusten mukaisiin käyttötarkoituksiin.

Hyvinvointialueen ollessa rekisterinpitäjä, säilytetään nämä asiakastiedot erillisenä ja ne luovutetaan rekisterinpitäjälle asiakassuhteen päätyttyä arkistoitavaksi

#### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

Kyllä X      Ei

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta tehdään koskien Familiarin avopalveluita 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.

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 Kuopio 22.6.2023

Allekirjoitus 

---