

familiar

2023

LASTENSUOJELUN OMA-
VALVONTASUUNNITELMA

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. Terveyden- 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. Terveydensuojelulain 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. Terveydenhuollon 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 Huoltsikka Oy/Familiar Oy
katuosoite Syväsentie 4, 50800 Mikkeli
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Marko Nikkanen, 040 1897178, marko.nikkanen@familiar.fi

Toimintayksikkö Avopalvelut Mikkeli	Y-tunnus 1952628-0
Esihenkilö / vastuuhenkilö Henna Ropponen, palvelupäällikkö Jani Seppänen, vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 050 3165100 henna.ropponen@familiar.fi 050 3165201 jani.seppanen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Nuottakatu 2 A 4	Postinumero ja toimipaikka 50190 Mikkeli
Palvelut / asiakasryhmä Sosiaalihuollon palvelut, lapset ja perheet. Lastensuojelun jälkihuollon asiakkaat	Asiakaspaikkamäärä Tukiasuminen - lapset/nuoret: 12 asiakaspaikkaa Lisätiedot: Nuottakatu 2: 9 asiakaspaikkaa Syväsentie 4: 3 asiakaspaikkaa Perhetyö - lapsiperheet: 10 asiakaspaikkaa Muu sosiaalihuollon asiantuntijatoi- minta - lapsiperheet: 5 asiakaspaikkaa Sosiaalialan muut palvelut/ So- siaalinen kuntoutus -lapset/nuoret: 30 asiakaspaikkaa Muut sosiaalihuollon palvelut/ Muut sosiaalipalvelut:

	<p>20 asiakaspaikkaa</p> <p>Lisätiedot: Ammatillinen tukihenkilötoiminta, kohderyhmänä mielenterveyskuntoutujat 10 + kohderyhmänä lapset/nuoret 10</p> <p>Sosiaalialan muut palvelut/ Lastensuojelun jälkihuolto -lapset/nuoret: 10 asiakaspaikkaa</p> <p>Kotipalvelu/ Kotipalvelu - lapsiperheet: 5 asiakaspaikkaa</p>
--	---

<p>Hyvinvointialue Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa</p>	
<p>Sijaintikunta Mikkeli</p>	<p>Sijaintikunnan yhteystiedot Mikkeli: Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli Vaihde: 015 411 4100 (ma-pe 8.00-16.00)</p>

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

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

REKISTERÖINTITIEDOT (ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 19.12.2019	Palvelualue, johon rekisteröity Yksityiset sosiaalipalvelut
-------------------------------------	--

1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita

Kyllä Ei

Luettelo alihankkijoista

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaja 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

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu Familiarin/ Huoltsikan Mikkelin Avopalveluiden koko henkilöstö.

Omaevalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

Nimi	Yhteystiedot
Henna Ropponen	050 3165100 henna.ropponen@familiar.fi
Jani Seppänen	050 3165201 jani.seppanen@familiar.fi
Marko Nikkanen	040 1897178 marko.nikkanen@familiar.fi

2.1. Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia. Omaevalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmetyä, kuitenkin vähintään vuosittain. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan omaevalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään kansiossa toimiston olohuoneen hyllyssä niin, että se on helposti kaikkien saatavissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan yksikön internet-sivuilla. Suunnitelma löytyy myös sisäisestä Faminet-järjestelmästä sähköisenä.

2.3. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Laadittu pvm.	Päivitetty / Tarkistettu pvm.
Nähtävillä, missä	

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

Työskentelyn keskiössä ovat lapset ja nuoret perheineen. Ydintehtävämme on nostaa asiakkaidemme taidot, vahvuudet ja koko potentiaali näkyviin sekä valjastaa ne heidän arkielämänsä voimavaroiksi. Työskentelyn lähtökohtana on palvelusta riippumatta asiakkaan oma toive ja tarve muutokselle. Työskentelyssä käytämme tarpeen mukaan erilaisia yksilöllisesti valittuja menetelmiä. Pyrimme aina kohtaamaan asiakkaamme kunnioitavasti aidossa ja välittävässä vuorovaikutuksessa, ratkaisukeskeisellä työotteella. Toisen ihmisen aito kohtaaminen on toimintamme ja vuorovaikutuksemme ydin.

Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset. Tärkeimpinä näistä lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolaki sekä lapsen oikeuksien sopimus.

Familiar Mikkelin Avopalvelut tuottaa sosiaalihuolto- ja lastensuojelunlain mukaista tuetua asumista, perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa, neuropsykiatrista valmennusta ja itsenäistymisen tukityötä 0-25-vuotiaille lapsille ja nuorille perheineen.

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 oppii tunnistamaan voimavarojaan ja löytää keinoja selvitä itse arjen

pulmista. Työskentelymme viitekehys on ratkaisukeskeisyys ja teemme työtä terapeutilla sekä voimavarakeskeisellä työtöteella.

Asiakaslupauksemme kuuluu: välitämme tulevaisuudestasi.

Henkilöstö- ja asiakastytytyväisyyden 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 työntekijätytytyväisyyttä 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.

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Työskentelyämme ohjaavat Mehiläisen yhteiset arvot, jotka ovat tieto ja taito, vastuu ja välittäminen, kasvu ja kehitys sekä kumppanuus ja yrittäjäyys. Olemme työryhmänä pohjineet, mitä nämä erityisesti meidän yksikössämme ja sen toiminnassa tarkoittavat:

Tieto ja taito:

Arvostamme jatkuvaa kouluttautumista sekä itsensä kehittämistä. Teemme sujuvaa yhteistyötä monien eri alojen ammattilaisten kanssa ja ammennamme oppia toistemme työskentelytavoista ja työkokemuksesta.

Vastuu ja välittäminen:

Teemme työtämme sydämellä kohtaamalla asiakkaamme aidosti ja välittävästi. Suhtaudumme työskentelyyn vastuullisesti, mikä tarkoittaa sitä, että pidämme sovituista aikatauluista ja sopimuksista kiinni. Kannamme saman, välittävän vastuun myös koko työyhteisöstämme.

Kasvu ja kehitys:

Seuraamme ammattilaisina ja palveluntuottajana alan sekä alueen tilannetta tiiviisti ja muokkaamme toimintaamme vastaamaan asiakkaidemme ja palvelun tilaajien tarpeeseen.

Kumppanuus ja yrittäjäyys:

Ajattelemme, että kumppanuus näkyy kaikessa vuorovaikutuksessamme suhteessa niin asiakkaisiin kuin toisiin ammattilaisiin. Yrittäjäyden taas näemme yksikössämme tarkoittavan itsenäistä työtettä sekä omasta työskentelystä vastuun kantamista.

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Riskienhallinta

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

Huoltosikka 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.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen:

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.

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.

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 tiimikokouksessa. Lisäksi yksikön esihenkilö on tukena asian käsittelyssä yhdessä asiakkaan ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa. Työterveyteen ollaan yhteydessä tarvittaessa.

Riskienhallinnan 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 johtuvista 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.

Riskienhallinnan työnjako:

Riskienhallinnan päävastuu yksikössä on toiminnan vastuuhenkilöllä palvelupäällikkö Henna Ropposella. Yksikön esihenkilö huolehtii 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.

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä on erillinen lomake, jolla työntekijät voivat tehdä sosiaalihuoltolain velvoittaman ilmoituksen toiminnan laatuun tai sen sisältöihin liittyen. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48§. Se on myös töntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista säädetään sosiaalihuoltolain ammattihenkilölaissa (817/2015) 4§. Työntekijöitä muistutetaan velvollisuudestaan säännöllisesti sekä varmistetaan, että he tietävät, missä ja kuinka ilmoitus tehdään. Lisäksi ilmoitusvelvollisuudesta löytyy pysyvä, kirjallinen ohjeistus toimiston seinältä.

Jos asiakas tai hänen omaisensa havaitsee toiminnassamme epäkohtia, on hänen hyvä ottaa asia esille työntekijöidemme mutta erityisesti myös asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tilanteen jatkokäsittely hoituu sosiaalityöntekijän määrittämien käytäntöjen mukaisesti.

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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.

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.

Poikkeamailmoitukset käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että yksikön tiimikokouksissa esihenkilön johdolla. Mikäli poikkeama liittyy asiakastyöhön, käsitellään ilmoitukset myös asiakkaiden kanssa.

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 aluejohtajalle, laatujohtajalle ja toimitusjohtajalle. Alemman tason poikkeamat käsitellään tarvittaessa pikaisesti tai viimeistään kootusti tiimikokouksessa. Lisäksi koko Familiarin tasolla poikkeamia käsitellään 3 kk välein, johon osallistuu Familiarin johtoryhmä ja yksikönjohtajat.

Tilanteet käydään läpi tiimissä ja tarvittaessa järjestetään keskustelu asianomaisten kesken esihenkilön johdolla. Esihenkilö huolehtii, että poikkeamasta aiheutunut tilanne ei pääse toistumaan tai sen estämiseksi on tehty riittävät toimenpiteet ja ohjeistus. Työntekijällä on mahdollisuus nopealla aikataululla esim. yksilötyönohjaukseen.

4.4. Korjaavat toimenpiteet

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 tiimikokouksessa. Lisäksi yksikön esihenkilö on tukena asian käsittelyssä yhdessä asiakkaan ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa. Työterveyteen ollaan yhteydessä tarvittaessa.

Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan työntekijöille tiimikokouksissa, päivittäisissä kohtaamisissa, toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin kautta ja sähköpostitse. Kiireellisistä toimenpiteistä henkilöstöä tiedotetaan välittömästi yhteisesti sovitun tiedotuskanavan kautta (puhelut, whatsapp). Muutoksen luonteesta riippuen tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Avopalveluissa ei tehdä hoito- ja kasvatussuunnitelmia, vaan työskentelyn tavoitteet määritellään palvelusuunnitelmaan. Tuetun asumisen asiakkaille kirjataan palvelusuunnitelmat, jotka päivitetään kolmen kuukauden välein.

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.

Yksikkömme tuottamat avopalvelut ovat aina asiakkaalle vapaaehtoisia eikä niissä kohdisteta asiakkaaseen mitään lastensuojelulain mukaisiksi rajoitustoimenpiteiksi luettavia toimintoja. Työskentelyn sisällöistä ja aikatauluista sovitaan aina yhdessä asiakkaan toiveet huomioon ottaen ja asiakasta kuunnellen.

Työntekijämme kunnioittavat ja vahvistavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukevat hänen osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Työntekijä voi myös tuoda asiakkaan puolesta esille tämän toiveita ja näkemyksiä ja siten vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä on erillinen lomake, jolla työntekijät voivat tehdä sosiaalihuoltolain velvoittaman ilmoituksen toiminnan laatuun tai sen sisältöihin liittyen. Työntekijöitä muistutetaan velvollisuudestaan säännöllisesti sekä varmistetaan, että he tietävät, missä ja kuinka ilmoitus tehdään. Lisäksi ilmoitusvelvollisuudesta löytyy pysyvä, kirjallinen ohjeistus toimiston seinältä.

Kaikissa palveluissamme noudatamme salassapitovelvollisuutta. Salassapitovelvollisuus koostuu kolmesta, toisiaan täydentävästä osa-alueesta: asiakirjasalaisuudesta,

vaitiolovelvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta. Asiakirjasalaisuus tarkoittaa sitä, ettei asiakasta koskevia asiakirjoja saa näyttää, luovuttaa tai antaa muulla tavoin asiakkaan asioissa sivullisten nähtäväksi tai käytettäväksi. Vaitiolovelvollisuus tarkoittaa, ettei asiakkaan asioita ta asiakkuuteen liittyviä tietoja saa jakaa suullisesti ulkopuolisille. Tämä velvoite jatkuu myös asiakkuuden päätyttyä. Kolmas salassapitovelvollisuuden alue on hyväksikäyttökielto, joka tarkoittaa, ettei asiakkaan tietoja saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.

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 toimitissa 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.

5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaita ja heidän läheisiään pyritään osallistamaan palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen palautekyselyillä. Palautekerääminen 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. 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 käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot
Jani Seppänen, aluejohtaja Huoltsikka Oy/Familiar Oy, 050 3165201,
jani.seppanen@familiar.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista
Sosiaali- ja potilasiamiehen puhelinasiointi: + 358 44 3512818 (ma-pe klo 9-14)
Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki ja Puumala

Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, vaan hänen tehtävänsä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus:

- laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.
- saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista hänen asiassaan.
- saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi sosiaalihuollon toteutuksessa.
- saada tarkastaa häntä itseään koskevia tietoja.
- tehdä muistutus huonosta palvelusta ja kohtelusta.

Sosiaaliamieheen voi ottaa yhteyttä:

- asiakas on epätietoinen, onko hän saanut sellaisia sosiaalihuollon palveluja, jotka hänelle kuuluvat.

- omainen mieltii, saako läheinen tarvitsemiaan palveluita ja tukitoimia.
- sosiaalihuollon työntekijä tai hänen esimiehensä on asiakkaan mielestä toiminut epäasiallisesti.
- asiakas ei ymmärrä tehtyjä päätöksiä, sopimuksia tai laskelmia.
- asiakas käyttää sosiaalipalveluja ja pohtii omaa asemaa.
- asiakas haluaa saada puolueetonta tietoa eri lakien soveltamisesta ja asuinkuntien käytännöistä sosiaalihuollossa.
- asiakas haluaa tietää oikeuksistaan asiakkaana.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista
Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta, 029 505 3050, www.kkv.fi

Muistutusten ja kanteluiden käsittelyssä noudatetaan yhteistä menettelytapaa, jotta pystytään varmistamaan muistutuksen ja kantelun käsittely annetuissa määrä-ajoissa ja tehdä niihin asianmukaiset selvitykset / vastineet ja muuttamaan tarvittaessa toimintaa, mikäli palvelussa on havaittu puutteita tai epäkohtia. Yksiköt vastaavat hoidon sisältöä koskeviin reklamaatioihin pääsääntöisesti itse. Vastaamista koordinoi yksikönjohtaja ja hän pyytää tarvittavat lisäselvitykset henkilöstöltä tai tarvittavilta tahoilta. Tarvittaessa asiasta keskustellaan yhtiön johdon kanssa ja päätetään kuka vastineen antaa. Vastineet ja selvitykset lähetetään aina luettaviksi aluejohtajalle, laatujohtajalle ja toimitusjohtajalle ennen lähettämistä.

- Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitamme selvitystyön, joka toteutetaan yksikön esimiesten johdolla
 - Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan vastine muistutuksen tekijälle
- Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle
- Kanteluun laaditaan virallinen vastine kantelun esittäneelle viranomaiselle
- Viranomaisen annettua päätöksensä, toimimme viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotamme niistä koko työryhmää hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä

5.7. Omaohjaaja

Familiar Mikkelin Avopalveluiden tuetussa asumisessa jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja. Omaohjaaja muodostaa kokonaiskuvan asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. Hänen tehtävänä on tuoda asiakkaan toiveita ja ajatuksia kuuluviin. Omaohjaaja osallistuu asiakassuunnitelmanneuvotteluihin sekä muuhun viranomaisasiointiin asiakkaan niin toivoessa. Omaohjaaja laatii kuukausittain työskentelyn pohjalta kuukausikoosteen ja toimittaa sen asiakkaan vastuusosiaalityöntekijälle. Lisäksi omaohjaaja laatii kolmen

kuukauden välein palvelusuunnitelman sekä toimintakykymittarin, jotka myös toimitetaan vastuusosiaalityöntekijälle.

Ammatillista tukihenkilötyötä ja perhetyötä toteuttavat asiakaskohtaiset avopalveluohjaajat. Avopalveluohjaaja osallistuu asiakassuunnitelmanneuvotteluun, laatii asiakasta koskevan palvelusuunnitelman ja toteuttaa määritellyn palvelukokonaisuuden. Avopalveluohjaaja kokoaa kuukausittain tapaamisten raporttimerkkinnät koosteeksi ja toimittaa sen vastuusosiaalityöntekijälle.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Säännöllinen, hyvä arki on usein yksi avopalveluiden asiakassuunnitelmissa määritellyistä tavoitteista. Sitä kohti työskennellään ammattitaitoisesti ja tarpeen mukaan ohjataan asiakkaita hyvinvointia tukevien, tarpeellisiksi katsottujen lisäpalveluiden piiriin. Huoltosikka oy:n toimitilat ovat kodinomaiset ja nykyaikaiset. Toimitilojen viihtyisyyteen panostetaan. Avopalveluiden asiakkaiden toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan viikottaisilla tukipalvelukäynneillä henkilökohtaisen suunnitelman mukaan. Toimintakyvyn edistämisen taustalla aina tavoitteellinen työskentely. Yksilöllisiä harrastuksia pyritään tukemaan asiakkaan kiinnostuksen ja innostuksen mukaan ja aktivoidaan heitä oman harrastuksen löytymiseen. Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa työskentelylle asetetut tavoitteet tukevat usein toiminnallisuutta.

Huoltosikka Oy:n avopalveluiden tuetussa asumisessa toimintaa arvioidaan työskentelyn aikana, toimintakykymittareilla, kuukausikoosteiden yhteydessä ja yhteisissä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa. Mikäli asiakkaan toimintakykyyn tulee merkittäviä muutoksia, ollaan yhteydessä sosiaalityöntekijään. Ammatillisessa tukihenkilötyössä ja perhetyössä tavoitteiden toteutumista seurataan tapaamisten yhteydessä, keskusteluissa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa sekä yhteisissä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa. Mikäli asiakkaan toimintakykyyn tulee merkittäviä muutoksia, ollaan yhteydessä sosiaalityöntekijään. Asiakkaiden toimintakykyä seurataan keskusteluilla sekä tapaamisissa tapahtuvalla havainnoinnilla. Tavoitteiden arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, asiakaspalavereissa ja asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.

Tavoitteiden toteutumisen seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan. Mikäli asiakkaan toimintakyky, hyvinvointi tai perheen yleistilanne heikkenee merkittävästi ollaan viipymättä yhteydessä sosiaalityöntekijään.

Avopalvelut Mikkelissä asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kongnitiivista ja sosiaalista toimintakykyä vahvistetaan yhdessä asiakkaan ja tämän vastuusosiaalityöntekijän kanssa

laadittujen työskentelyn tavoitteiden mukaisesti. Omissa toimitiloissamme on monipuoliset mahdollisuudet erilaisten vapaa-ajan toimintojen, kuten askartelun ja leipomisen toteuttamiseen. Lisäksi ohjaamme asiakkaita heidän kiinnostuksensa mukaisesti monipuolisesti erilaisten ulkopuolella toteutettavien virikkeiden piiriin.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti yhdessä vastuusosiaalityöntekijän kanssa järjestettävissä asiakassuunnitelmaneuvoituissa.

6.2. Ravitsemus

Avopalveluissa ei toteuteta ruokahuoltoa, vaan asiakkaat vastaavat itse omasta ruokahuollostaan. Mikäli tapaamisten sisältöön kuuluu ruuanlaittoa, huomioidaan siinä mahdolliset erityisruokavaliot ja allergiat.

6.3. Hygieniäkäytännöt

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 siivoaja. Avopalveluiden asiakkaiden kanssa käydään tarvittaessa keskustelua riittävästä hygieniasta huolehtimisesta sekä siisteyskäsityksestä ja siivoamiseen liittyvistä käytännöistä. Tarvittaessa asiakasta autetaan mallintamalla, ohjaamalla ja tuke-
malla 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

Hygieniayhdyskunnan nimi ja yhteystiedot

Tiina Lukkarinen, 040 6617902

Hygieniayhdyskunta voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa.

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Taru Mäki, taru.maki@mehilainen.fi

6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkailla on käytössään hyvinvointialueiden terveystalvelut. Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa oleva asiakas ohjataan hv-alueen terveystalveluiden piiriin. Asiakas vastaa itse terveyden- ja sairauzehoidosta. Lääkäripalvelut ja mahdolliset sairaanhoitopalvelut järjestetään hv-alueen 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 viipymättä yhteydessä esihenkilönsä. Lähin defibrilaattori sijaitsee Tuppuralan koululla (Nuottakatu 1). Ohjeiden noudattamisen seurannassa välineinä ovat raporttikirjaukset ja keskustelut terveydenhuollon vastuuhenkilön, esihenkilön ja ohjaajien välillä. Ohjeiden noudattamisen seuranta on yksikön esihenkilön vastuulla.

6.6. Lääkehoito

Avopalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa.

6.7. Rajattu lääkevarasto

- Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa
- Yksikössä on rajattu lääkevarasto, lupa myönnetty tai ilmoitus tehty, pvm.

6.8. Monialainen yhteistyö

Teemme yhteistyötä asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ja asiakkaan niin toivoessa myös terveydenhuollon ammattihenkilöiden, opetustoimen ja muun asiakkaan verkoston kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu yhteisten tapaamisten, sähköposti- ja puhelinkeskustelujen, palavereiden ja kirjauksien kautta. Joka kuun 10. päivään mennessä vastuusosiaalityöntekijälle lähetetään kooste edellisen kuukauden perhe- tai tukihenkilötyön tapaamisten toteutumisesta ja sisällöistä. Tuetussa asumisessa vastuusosiaalityöntekijälle toimitetaan samana ajankohtana erillinen kuukausikooste.

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 mm. asiakkaiden kohtaamiseen ja haasteellisen käytöksen ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Käytössämme on MAPA-toimintamalli.

7.2. Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

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

7.3. Henkilöstö

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

Tuettu asuminen: 2 vakinaista työntekijää. Lisäksi tuntityöresurssia tarvittaessa. Henkilöstömäärä perustuu tällä hetkellä palvelun piirissä olevien asiakkaiden lukumäärään ja asiakkaiden toimintakykyyn. Asiakastilanteen muuttuessa, tilannetta arvioidaan ja tehdään tarvittavat rekrytoinnit.

Ammatillinen tukihenkilötyö ja perhetyö: 3 vakinaista työntekijää. Työntekijöitä rekrytoidaan suhteessa asiakasmääriin.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Sijaisilla tulee olla sosiaali- ja terveystieteen tutkinto.

7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen menettelyn, suorakontaktoinnin ja suositusten kautta. Edellytämme henkilöstöltä soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaistaitoja, hygieniapassia, ensiaputaitoja ja IT-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 täydenniskoulutuksesta

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:llä on oma koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksiköiden erityisosaamisen lisäkoulutuksen tarve ja muu ammattitaitoa ylläpitävä koulutus. Lisäksi koulutussuunnitelmassa huomioidaan yksiköiden tarpeet sekä lainsäädännön ja kilpailusopimusten vaatimukset. Henkilöstön täydenniskoulutussuunnitelma 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 täydenniskoulutuksen lisäksi tarjotaan jatkuvaa ammatillista konsultaatiota ja ohjausta asiakastyöhön. Koulutussuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa.

Lähiesihenkilö on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Yksikön 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 työsuhteasiat 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 myös aktiivisessa roolissa myös itse.

Perehdyttäjä:

- opastaa
- kertaa
- tarkistaa oppimisen Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalle 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.

Täydennyskoulutuksia järjestetään suunnitelmallisesti yksikön koulutussuunnitelman mukaisesti sekä asiakkaiden ja työntekijöiden muuttuvat tarpeet huomioiden ns. nonstop-periaatteella.

7.6. Toimitilat

Toimitilat on suunniteltu siten, että asiakkaiden tarvittava yhteisöllisyys ja yksilöllisyys toteutuu. Emme kuitenkaan toimi yhteisöhoitojen periaatteiden mukaisesti. Yhteiskäytössä oleva toimitila on osoitavissa siten, ettei asiakkaan yksityisyyttä hänen sitä toivossa 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.

7.7. Teknologiset ratkaisut

Yksikössä ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita eikä yksikkö tarjoa asiakkaille mitään elektronisia laitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

7.8. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltavia välineitä. Työntekijöiden saatavilla on kuitenkin ensiapupakkaukset, joista vastaa yksikön ensiapuvastaava Laura Ambrusin.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon 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 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 asiakasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastolle. Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityillä henkilöillä 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

Familiarin tietosuojavastaavana toimii Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti kim.klemetti@mehilainen.fi, puhelinvaihe 010 414 0112.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta tehdään koskien Familiarin 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.

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 Mikkeli 21.8.2023

Allekirjoitus

