

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
ASUMISPALVELUT UUSIMAA

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	9
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	11
2.4 Muistutusten käsittely	12
2.5 Henkilöstö	12
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
2.8 Toimitilat ja välineet	15
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	16
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	16
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	16
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	18
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen	18
3.2 Riskienhallinnan keinot	18
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	20
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	20
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	20
4 OMAVALVONTA	21
4.1 Toimeenpano	21
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	21

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mikko Määttänen, 040 679 3737, mikko.maattanen@familiar.fi

Toimintayksikkö Asumispalvelut Uusimaa	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Ninja Savolainen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0449714081, ninja.savolainen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Sitratori 5	Postinumero ja toimipaikka 00420 Helsinki
Palvelut / asiakasryhmä Tuettu asuminen Ammatillinen tukihenkilötyö Toimintayksikön ilmoituksenvaraiset palvelut: <ul style="list-style-type: none">Sosiaalityöntekijän palvelut -lapsiperheetSosiaaliohjaus -lapset/nuoretSosiaaliohjaus -lapsiperheetLapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta -lapsiperheetPerhetyö -lapset/nuoretPerhetyö -lapsiperheetAvomuotoinen perhekuntoutus -lapsiperheetLastensuojelun jälkihuolto -lapset/nuoretTukiasuminen lapset/nuoretMuut sosiaalipalvelut	Asiakaspaikkamäärä 100
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Palvelut tuotetaan lähinnä asiakkaiden kodeissa ja omissa toimintaympäristöissä. Tapaamisia satunnaisesti myös avopalvelujen toimistolla sekä etänä.	

Hyvinvointialue

Helsingin hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

HELSINGIN HYVINVOINTIALUE

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi 09 310 43355 (ma-to 9-11)

VANTAA-KERAVA HYVINVOINTIALUE

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi 09 41910230 (ma ja ti 12-15, ke ja to 9-11)

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi 029 151 5838 (ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11)

ITÄ-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Hanna Collan

hanna.collan@itauusimaa.fi 040 514 2535 (ma ja to 9-13)

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Susanna Honkala

susanna.honkala@keusote.fi 040 807 4756

Anne Mikkonen

anne.mikkonen@keusote.fi 040 807 4755

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä

Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty

1.11.2017

Yksityiset sosiaalipalvelut

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Uudenmaan asumispalveluissa tarjoamme erilaisia tuetun asumisen palvelumuotoja avohuollon asiakkaille sekä sijaishuollosta itsenäistyville nuorille.

Uskomme siihen, että jokaisella nuorella on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia selviytyä elämään liittyvistä haasteista. Näiden esiin saaminen ja vahvistaminen on meidän ydintehtävämme. Muutos lähtee aina ihmisestä itsestään, joten tärkein voimavaramme ovat ammattitaitoiset työntekijämme, jotka kohtaavat asiakkaamme juuri sellaisina kuin he ovat.

Jokaisessa kohtaamisessa pyrimme aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen. Tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua niin palveluidemme piirissä oleville nuorille, kuin hyvinvointialueiden sosiaalitoimen edustajille.

Missiomme on rakentaa, kaikille itsenäistyville nuorille polku, jota kulkea, kohti oman parhaan elämän näköistä matkaa. Asumis- ja itsenäistymistaitojen karttuessa tukea vähennetään asteittain ja vastuu siirtyy yhä enemmän nuorelle itselleen. Tukityöskentelyn tavoitteena on saada nuori mahdollisemman itsenäiseen asumiseen tai tuen tarpeen vähentyessä palaamaan tai siirtymään hyvinvointialueiden omiin palveluihin.

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 esihenkilötyö. Mittaamme työntekijätyytyväisyyttä kuukausittain henkilöstöpulssilla ja vuosittain henkilöstökompassilla, jonka perusteella kehitämme toimintaamme.

Palvelumme:

Tuettu asuminen

Ammatillinen tukihenkilötyö

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

- Sosiaalihuoltolaki, www.finlex.fi
- Lapsen oikeuksien sopimus, www.unicef.fi
- Lastensuojelulaki, www.finlex.fi
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (14.6.2002/504).
- Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005 27 (27)

- Kielilaki 423/2003
- Saamen kielilaki 1086/2003
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/986
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- 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)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Asumispalvelun tarkoituksena on tukea ja edistää, ajoittain hyvinkin haasteellisessa elämänvaiheessa olevien nuorten itsenäisen asumisen taitoja. Asiakkaamme ovat usein laitoksesta itsenäistyviä nuoria, joiden itsenäistymistä häiritsee usein erilaiset mielenterveyden haasteet, sekä runsas päihteidenkäyttö. Tukityöskentelymme kattaa elämän osa-alueet kokonaisuudessaan. Tavoitteena voi olla sekä fyysisen, psyykkisen että sosiaalisen toimintakyvyn kehittäminen ja ylläpitäminen. Työskentelyssämme käytämme työkaluina voimavara- ja ratkaisukeskeistä, sekä toipumisorientoitunutta työtötta.

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

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

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, 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, liikevaihtoaamme 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.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Kaikkea tehtävää työtä arvioidaan säännöllisesti, jotta pystymme tarjoamaan laadukkaita palveluita ja kohtaamista. Noudatamme tarkasti puitesopimusten mukaisia laatuvaatimuksia. Sisäisesti käymme joka kuukausi läpi omavalvontakyselyt ja neljä kertaa vuodessa kvartaaliarvioinnit. Toteutamme säännöllisesti sisäisiä auditointikäyntejä ja hyödynnämme poikkeamaprosessia, josta lisää kohdassa 3.2. Asiakaskokemuskyselyiden kautta saamme tietoa asiakkaiden ajatuksista laatuun liittyen ja käymme palautteita läpi tiimeissä.

Pidämme myös vähäistä henkilöstön vaihtuvuutta tärkeänä osana laadukkaasti toteutettua avopalveluiden työtä ja siksi myös panostamme työntekijöiden pysyvyyteen ja työntekijöiden hyvinvointiin.

Koulutamme työntekijöitä säännöllisesti ja painotamme myös erityisesti tiedon ja taidon jakamiseen moniammatillisessa työyhteisössämme.

Familiarissa johtamisen vahva tuki ja kehittäminen on myös ensisijaisen tärkeä osa varmistamaan laadukkaiden palvelujen toteuttamista.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatu käsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Tiimimme vastaava ohjaaja vastaa työskentelyn sisällöstä ja laadusta. Vastaava ohjaaja pitää työntekijöille kerran kuukaudessa ohjauskeskusteluja, jossa yhdessä käydään läpi työskentelyn tavoitteita ja sen hetkistä tilannetta.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden tuesta ja palveluista päätetään yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakas osallistuu asiakassuunnitelmapalaveriin, joita pidetään

säännöllisesti. Avopalveluiden työntekijä pyrkii aina varmistamaan, että asiakkaan oma mielipide ja toiveet palveluiden sisällöstä ja jatkosta tulee selkeästi esiin.

Asiakastapaamisilla pyrimme hyödyntämään osallistavaa kirjaamista, jossa asiakas saa olla itse mukana kirjaamisprosessissa, jotta asiakkaasta asiakastietojärjestelmään jäävä kirjaus on myös asiakkaalla tiedossa ja hän on saanut siihen itse vaikuttaa.

Jokaisesta asiakkaasta päivitetään säännöllisesti (usein asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen) palvelusuunnitelma, jossa vielä asiakas ja avopalveluiden työntekijä tekevät suunnitelmaa ja sopimusta, miten palvelua tarjotaan, palvelun tavoitteet ja yhdessä sovitut keinot tavoitteisiin pääsemiseen. 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.

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

Sosiaaliasiavastaava sosiaalihuollossa

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Hän toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raportoiden asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

- 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 sosiaaliryöntekijälle
- 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.

Asumispalvelujen työntekijät ovat tietoisia mistä löytävät alueelliset sosiaaliasiamiesten yhteystiedot, jotta voivat tarvittaessa ohjata asiakkaita yhteydenotossa.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

Avopalveluiden tiimi on kehittänyt itselleen ohjeet hyvästä asiakastyöstä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä henkilöstön ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa on omaohjaaja-/työpärijärjestelmä, 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.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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.

Arvostava kohtaaminen on ensimmäinen lähtökohta itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi. Kaikissa kohtaamistilanteissa toisen ihmisen todellisen mielipiteen ja toiveen kuuleminen ei saa estyä kiireen tai heikon läsnäolon vuoksi. Kohtaamisen tulee olla tasavertaista palvelussa olevan henkilön kanssa.

2.4 Muistutusten käsittely

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

Ninja Savolainen, palvelupäällikkö, 044 971 4081, ninja.savolainen@familiar.fi

2.5 Henkilöstö

Henkilöstömäärä, rakenne ja laatu on hankintasopimusten määriteltyjen vaatimusten ja toiminnan tarpeiden mukainen. Asumispalveluiden tiimissä toimii tällä hetkellä 11 ohjaajaa, joilla Sosionomin, Sairaanhoidajan tai Yhteisöpedagogin ammattikorkeakoulutus. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstölle on määritelty tietty asiakastuntimäärä. Henkilöstön koulutusvaateet tulevat puitesopimuksista tai asiakaskohtaisista sopimuksista. Henkilöstön määrässä otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne ja asiakkaiden määrä.

Henkilöstön voimavarojen riittävyttä seurataan jatkuvasti mm. esihenkilön kuukausittaisilla keskusteluilla, työnohjauksella ja tiimin sisäisellä avoimella

keskustelulla. Hyvä työnsuunnittelu tukee työssäjaksamista. Lisäksi käytössä ovat laajat työterveyspalvelut ja työpsykologi.

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.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä pyydetään tutkintotodistukset nähtäväksi ja arkistoidaan kopiot työsopimuksen liitteeksi. Sosionomien pätevyys tarkistetaan myös JulkiSuosikista. Terveystieteiden ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä ja tulostetaan infosivu työsopimuksen liitteeksi. Ennen työn aloittamista työntekijältä tarkastetaan rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Asumispalvelujen palvelupäällikkö on vastuussa perehdytyksen toteutumisesta. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit.

Perehdyttäminen alkaa, kun palvelupäällikkö käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun. Käytössämme on Familiarin avopalvelujen sähköinen perehdytyskoulutus, joka löytyy Moodle oppimisympäristöstä. Työhöntuloperehdyttäminen päättyy, kun koko seitsemän viikon perehdytyskurssi on suoritettu, sekä osaaminen tarkistettu ja palvelupäällikkö on käynyt työntekijän kanssa perehdyttämisen loppukeskustelun. Perehdytyskurssin suorituksesta tulee merkintä Workday henkilötietojärjestelmään. Loppukeskustelun yhteydessä vastaava ohjaaja 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 tulevilla työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

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

Perehdyttämisen tärkeänä osa-alueena on asiakastyön dokumentointi. Se ei ole irrallinen osa lastensuojelutyötä, vaan osa kaikkia työprosesseja. Lisäksi se on lastensuojelun työntekijän lakisääteinen velvollisuus. Huolellisella dokumentoinnilla on myös keskeinen rooli asiaan osallisten, etenkin asiakkaan, oikeusturvan toteutumisessa ja valvonnassa.

Toiminnanohjausjärjestelmä Faminetista löytyy ohjeistusta avopalveluiden dokumentoinnista. Familiarissa järjestetään myös kirjaamisen koulutuksia yksiköittäin tai alueittain säännöllisin väliajoin.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Sijaistamiset hoidetaan työparin avulla ja sijaistamisista sovitaan aina asiakkaan (sekä palvelun tilaajan) kanssa. Ulkopuolisten sijaisten käyttö on vähäistä. Pidempiaikaisiin sijaistuksiin rekrytoidaan henkilöstöä. Muutoin mahdolliset henkilöstövajeet esim. sairaustapauksissa hoidetaan vakituisen henkilöstön joustoin. Näissä tapauksissa vastaava ohjaaja osallistuu enemmän käytännön työhön.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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. Erityistä huomiota kiinnitetään tarvittavaan tiedonkulkuun eri toimijoiden välillä, mm. salattu sähköposti. Asiakaskohtaisesti hyvästä yhteydenpidosta vastaavat ensisijaisesti asiakkaan omatyöntekijät tai yksikön esihenkilö. Yhteydenpidon laajuus ja tarpeet määritellään yleensä asiakaskohtaisissa asiakassuunnitelmissa.

Uudenmaan asumispalvelut pitävät säännöllisesti yhteyttä Familiarin omien Uudellamaalla sijaitsevien sijaishuoltoyksiköiden kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Asumispalveluiden toimitilat sijaitsevat Helsingin Kannelmässä. Kannelmäen toimitilaa käyttävät lisäksi Familiarin Uudenmaan avo- ja perhehoitopalvelut. Toimistotilassa kiinnitetään huomiota tilojen viihtyvyyteen, kodinomaisuuteen ja turvallisuuteen. Itse työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden omissa toimintaympäristöissä. Toimistossa on mahdollista järjestää valvottuja- ja tuettuja tapaamisia, asiakastapaamisia ja ryhmätyöskentelyä.

Asumispalveluiden käytössä on myös Vantaan Kulomässä sijaitseva monitoimitila, jossa järjestetään erilaista yhteisesti suunniteltua toimintaa.

Jokaisella asumispalvelujen työntekijällä on omat henkilökohtaiset työpuhelimet ja -kannettavat tietokoneet.

Toimistossa on tietoturva-astia tietoturvapaperien asianmukaiseen hävittämiseen.

Palvelupäällikkö on vastuussa siitä, että tarvittavat tarkastukset tehdään säännöllisesti.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon kanta yhteensopiva.

Mehiläisen yhteinen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 1.1.2024. Tietoturvallisuuden omavalvontaa toteutetaan osana Mehiläisen laatutyötä ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen omavalvontaa. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa.

Familiarin tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Avopalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa, joten lääkinnällisiä laitteita ei ole.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Sosiaalihuollossa 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 palveluntarjoaja 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.

Jokainen työntekijä suorittaa kaikille Mehiläisen työntekijöille yhteisen Tietoturva ja tietosuojaja Mehiläisessä kurssin. Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:
Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti
p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakasryhmiltä, lapset, nuoret, vanhemmat ja läheiset, sosiaalityöntekijät sekä yhteistyökumppanit, kerätään palautetta asiakaskyselyillä säännöllisesti.

Asiakkaiden kokemus omaan palveluun 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 saamaansa palvelua, sen vaikuttavuutta ja saamaansa kohtelua. Tulokset käsitellään säännöllisesti asiakkaan, tarvittaessa myös heidän omaisten ja asiakkaan asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Sosiaalityöntekijöiltä/palvelun tilaajilta palautetta kerätään sähköisen kyselyn avulla kerran vuodessa ja palautteen tulokset lähetetään myös takaisin kyselyn saaneille.

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. Palautteiden perusteella tehdään tarpeen mukaan muutoksia ja muutoksien vaikuttavuutta arvioidaan.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

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.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan 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 johtoportaaseen kehittämisehdotuksina.

Asumispalveluissa 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.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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. Tiedotamme henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista (Valvontalaki 30 §)

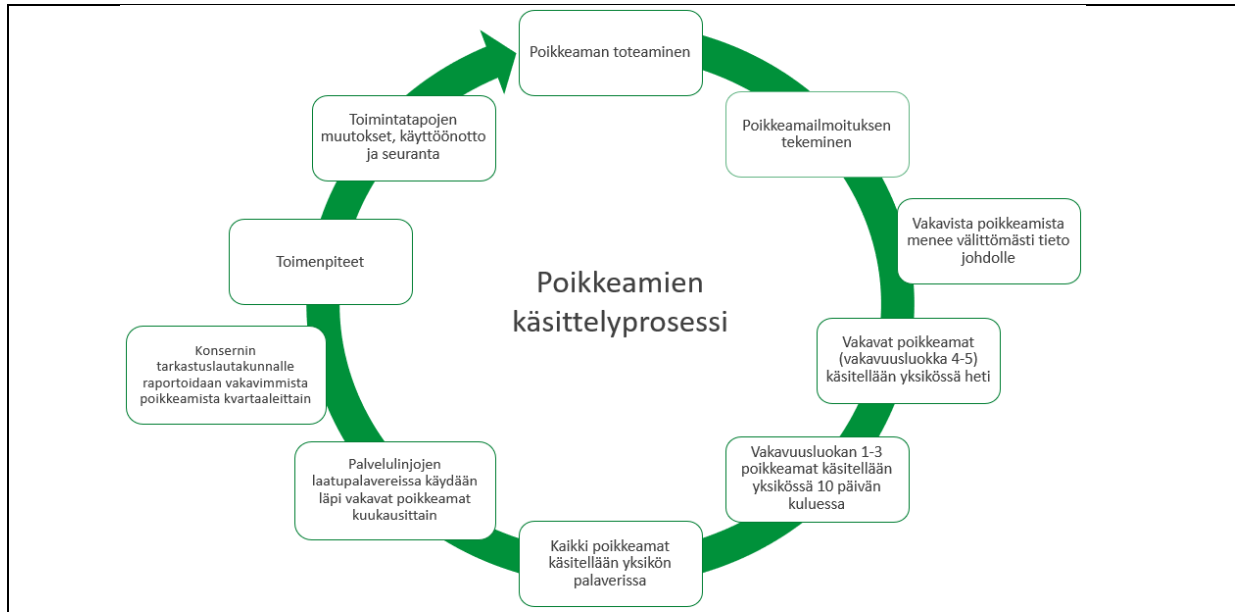
Työntekijöillä on valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle.

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.

Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Poikkeamien käsittelyprosessi Familiarissa



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienkartoitusta toteutetaan tiimissä muutaman kerran vuodessa laajemmin ja riskeistä keskustellaan myös säännöllisesti tiimin palaverissa.

Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia.

Riskienhallinnan seuranta tehdään mm. PowerBi ohjelmaa käyttäen.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

Asumispalveluissa ei käytetä alihankintaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma ja vastaa sen päivittämisestä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Uudenmaan asumispalvelujen omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelupäällikön ja avopalveluiden henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa palvelupäällikkö Ninja Savolainen, 0449714081, ninja.savolainen@familiar.fi.

Omavalvontasuunnitelman päivityksistä ja muutoksista tiedotetaan työyhteisöä ja kehoitetaan jokaista työyhteisön jäsentä tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan ja siihen tehtyihin muutoksiin. Muutokset käsitellään myös yhdessä tiimin palaverissa.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Johtaja Mikko Määttänen, mikko.maattanen@familiar.fi, 0406793737
Laatu- ja kehitysjohtaja Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familiar.fi, 0401897178

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen


Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkaistuna ja nähtävillä Uudenmaan asumispalvelujen nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä asumispalvelujen toimistolla siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmaantuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Henkilöstö on veloitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita. Omavalvonnan seurantaraportit tehdään neljän kertaa vuodessa ja nekin julkaistaan Uudenmaan asumispalvelujen nettisivuilla (Valvontalaki 27 §).

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Helsinki 07.01.2025

Allekirjoitus:



Ninja Savolainen