LASTENSUOJELUPALVELUIDEN

OMAVALVONTASUUNNITELMA

AVOPALVELUT UUSIMAA

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT 2

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4

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 15

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 15

2.8 Toimitilat ja välineet 15

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 16

2.10 Lääkehoitosuunnitelma 16

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 16

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 17

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA 19

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen 19

3.2 Riskienhallinnan keinot 19

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 21

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 22

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 22

4 OMAVALVONTA 23

4.1 Toimeenpano 23

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 23

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Vesa Isoviita, vesa.isoviita@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Avopalvelut Uusimaa	**Y-Tunnus** 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Ninja Savolainen	**Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)** 0449714081, ninja.savolainen@familar.fi

Toimintayksikön katuosoite Klaneettitie 6-8 A pl 17	**Postinumero ja toimipaikka** 00420 Helsinki
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun ja sosiaalihuollon palvelut **Toimintayksikön ilmoituksenvaraiset palvelut:** • Perhetyö • Perheoikeudelliset palvelut • Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta • Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut • Maahanmuuttajien sosiaalipalvelut • Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen • Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito (sosiaalihuolto) • Tukipalvelut (sosiaalihuoltolaki 19 §) • Päihdekuntoutujien tuettu asuminen • Päihde- ja riippuvuus- sekä mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus • Vammaisten henkilöiden tuettu asuminen • Vammaisten henkilöiden sosiaalityön ja -ohjauksen palvelut	**Asiakaspaikkamäärä** 20 20 108 30 15 10 25 25 10 8 5 5
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Palvelut tuotetaan lähinnä asiakkaiden kodeissa ja omissa toimintaympäristöissä. Tapaamisia satunnaisesti myös avopalveluiden toimistolla ja etäyhteyksin.	

Hyvinvointialueet

Helsinki

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.

HELSINKI

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

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

VANTAAN JA KERAVAN 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, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to)

Palvelusta vastaa Marjo Tähtinen

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

ITÄ-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Jenna Roberts

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

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Anne Mikkonen

anne.mikkonen@keusote.fi 040 807 4755

Susanna Honkala

susanna.honkala@keusote.fi 040 807 4756

Sosiaaliasiavastaava ja muut oikeusturvakeinot

Asiakkaalla ja läheisellä on mahdollisuus saattaa lainmukaisuutta koskeva asia tarvittaessa

myös laillisuusvalvojan arvioitavaksi.

Muistutus tehdään palveluntuottajalle tai toimintayksikön vastuuhenkilölle, jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Kantelu tehdään valvontaviranomaiselle (LVV) tai laillisuusvalvojalle (Eduskunnan oikeusasiamies tai Oikeuskansleri), jos asiakas epäilee lainvastaista menettelyä tai epäkohtaa, jota ei ole korjattu muistutuksen perusteella.

Eduskunnan oikeusasiamies (EOA) PL 20, 00102 Eduskunta Puh. 09 4321 (vaihde)
Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi Verkkosivut: www.oikeusasiamies.fi

Valvontaviranomainen

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii Lupa- ja valvontavirasto (LVV).

Yksikkö pitää omavalvontasuunnitelmassa ajan tasalla tiedon siitä, mistä valvontaviranomaisen ajantasaiset yhteystiedot löytyvät ja miten asiakas, läheinen tai henkilöstön jäsen voi tarvittaessa olla yhteydessä valvontaviranomaiseen.

Lupa- ja valvontavirasto (LVV) PL 210, 00531 Helsinki Puh. 0295 209 500 (vaihde)
Sähköposti: kirjaamo@valvira.fi Verkkosivut: www.valvira.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	**Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty**
1.11.2017, muutospäätös 30.09.2026	Yksityiset sosiaalipalvelut

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Uudenmaan avopalveluissa tarjoamme erilaisia palvelumuotoja lastensuojelun avohuollon ja sosiaalihuollon asiakkaille. Avohuollon palvelumme kattavat erilaisia tukivaihtoehtoja lapsille, nuorille, aikuisille ja perheille.

Uskomme siihen, että jokaisella lapsella, nuorella ja perheellä on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia selviytyä elämään liittyvistä haasteita. 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.

Jokaisen lapsen, perheen ja lähiverkoston, omien vahvuuksien ja voimavarojen kunnioittaminen on työskentelymme lähtökohta. Pyrimme jokaisessa kohtaamisessa aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen. Tavoitteena on tarjota parasta mahdollista

palvelua niin palveluidemme piirissä oleville lapsille ja perheille kuin hyvinvointialueiden sosiaalitoimen edustajille.

Missiomme on rakentaa parempaa tulevaisuutta edistämällä lasten ja perheiden hyvinvointia yhdessä heidän kanssaan.

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

Henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen toimii meillä johtamisen työkaluna. Pystymme tuottamaan parasta mahdollista palvelua vain, jos henkilöstömme on tyytyväinen omaan työhönsä ja mahdollisuuksiin kehittyä ja oppia uutta. Näihin asioihin vaikuttaa ennen kaikkea hyvä lähijohtaminen ja esihenkilötyö. Mittaamme työntekijätyytyväisyyttä kuukausittain henkilöstöpulssilla ja vuosittain henkilöstökompassilla, jonka perusteella kehitämme toimintaamme.
Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö ja kansalliset sopimukset.

Palvelumme
Ammatillinen tukihenkilötyö (aikuisasiakkaat)
Ammatillinen tukihenkilötyö (alle 18-vuotiaat asiakkaat)
Avoperhekuntoutus
Jälkihuolto
Neuropsykiatrinen valmennus
Perhetyö
Ryhmätoiminta
Tapaamispaikkapalvelut
Tehostettu perhetyö
Tuettu asuminen

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

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

Palvelujen tavoitteena on lisätä asiakkaiden hyvän arjen edellytyksiä vahvistamalla ja rakentamalla heidän toimintakykyään yhteistyössä heidän kanssaan, sekä lisätä valmiuksia ja löytää keinoja haasteiden kohtaamiseen. Asiakkaiden kanssa työskentelemme sitoutuneesti tukien ja ohjaten heitä haastavissa elämäntilanteessa.
Lisäksi ennaltaehkäisevän perhepalvelun avulla voimme tehokkaasti tarttua haasteisiin silloin, kun niiden hoitaminen onnistuu vielä kevyellä kotiin vietävällä tuella. Ennalta ehkäisevien perhepalveluiden tavoitteena on, ettei lastensuojeluasiakkuutta synny, vaan perhe saa voimavaroja ja keinoja selvitä itse arjen haasteista.

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

Familarin toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

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

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

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

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

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

Toiminnan viitekehys
Uudenmaan avopalveluiden toiminnan teoreettisena viitekehyksenä on ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys ja työmme perustana positiivisen psykologian eri menetelmät. Työskentelymme tärkeimpänä periaatteena on asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja dialogiin pyrkiminen sekä asiakkaan ajattelutavan, maailmankatsomuksen, ideologian ja arvojen kunnioittaminen. Asiakas on aina oman elämänsä asiantuntija. Moniammatillisen ja systeemisen työskentelyn avulla pyritään asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen. Luotamme edistymisen tapahtuvan jokaisen asiakkaan kohdalla pienin askelin ja asiakkaan ehdoilla.

Käytämme työssämme osallistavaa kirjaamista, mikä parantaa yhteistyötä ja tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä lisää ymmärrystä syventäen luottamussuhdetta asiakkaan ja työntekijän välillä.

Terapeuttinen työote on vahvasti läsnä työskentelyssämme. Työyhteisössämme on osaamista ja kokemusta asiakkaista, joilla on neuropsykiatrisia haasteita. Työskentelyssämme huomioimme myös traumanäkökulman. Toiminnallamme tuemme asiakkaiden kuntoutumista ja toipumista sekä asiakkaan toimintaa pyritään ohjaamaan pois haitallisista toimintamalleista.

TYÖYKSIKÖN HYVEET
Hyvinvoivan työyhteisön pelisäännöt

Meidän työyhteisössämme sitoudumme seuraaviin periaatteisiin, jotka ohjaavat toimintaamme ja luovat positiivisen, tuottavan ja kannustavan ympäristön kaikille:

1. Kunnioitus
Arvostamme jokaisen kollegan mielipiteitä, kokemuksia ja ainutlaatuista panosta.
Luomme turvallisen ja avoimen ilmapiirin, jossa jokainen voi kasvaa, oppia ja tuoda esiin ajatuksiaan ilman pelkoa.
Kohtelemme toisiamme, asiakkaitamme ja yhteistyökumppaneitamme aina kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti.

2. Rehellisyys
Käymme avointa ja rehellistä vuoropuhelua, joka rakentaa luottamusta ja ymmärrystä.
Annamme ja vastaanotamme rakentavaa palautetta kunnioittavasti, tavoitteena yhteinen kehittyminen.
Kommunikoimme suoraan ja selkeästi myös haastavissa tilanteissa, pitäen mielessä toisen kunnioittamisen.

3. Arvostavuus
Tunnustamme ja arvostamme aktiivisesti toistemme työtä, panosta ja osaamista.
Huomaamme ja juhlimme onnistumisia yhdessä, pieniä ja suuria, ja annamme ansaitun tunnustuksen.
Pidämme huolta jokaisen oikeuksista ja hyvinvoinnista, varmistaen oikeudenmukaisen ja tukevan työympäristön.

4. Joukkuehenkisyys
Tuemme ja kannustamme toisiamme haasteiden edessä ja jaamme onnistumiset yhteisenä voittona.
Varmistamme, ettei kukaan jää yksin, ja tarjoamme apua ja tukea oma-aloitteisesti.
Osaamme pyytää apua ja tukea, kun sitä tarvitsemme, luottaen tiimin tukeen.

2 ASIAKASTURVALLISUUS

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.

Familarissa 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 laatukäsikirjasta 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 viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Palvelupäällikön vastuulla on vastat työskentelyn sisällöstä ja laadusta.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden tuesta ja palveluista päätetään yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakas osallistuu asiakassuunnitelmapalavereihin, 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
-
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

• Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan avopalveluiden esihenkilön johdolla
• Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditetaan vastine muistutuksen tekijälle
• Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle
• Mikäli on kyseessä kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle
• Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
• Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä
• Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa palveluista vastaava henkilö. Kanteluiden vastineet valmistelee laatu- ja kehitysjohtaja yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

Avopalvelujen työntekijät ovat tietoisia mistä löytävät alueelliset sosiaaliasiavastaavien 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-/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.

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 Familarin 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 käsitelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot
Ninja Savolainen, palvelupäällikkö, 044 971 4081, ninja.savolainen@familar.fi

2.5 Henkilöstö

Henkilöstömäärä, rakenne ja laatu on hankintasopimuksien määriteltyjen vaatimuksien ja toiminnan tarpeiden mukainen. Avopalvelujen tiimissä sosionomi AMK/YAMK suorittaneita työntekijöitä. Henkilöstömäärä on seitsemän. Lisäksi tiimissä on neljä alihankkijaa. 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 riittävyyttä seurataan jatkuvasti mm. esihenkilön kuukausittaisilla keskusteluilla, työnohjauksella ja tiimin sisäisellä avoimella keskustelulla. Hyvä työnsuunnittelu tukee työssäjaksamista. Lisäksi käytössä ovat laajat työterveyspalvelut ja työpsykologi.

Henkilöstön erityisosaaminen

Kokeneessa avopalvelujen tiimissä on erityisosaamista monilta eri osa-alueilta, kuten traumatietoinen työote, neuropsykiatrinen osaaminen, mielenterveys- ja päihdetyön osaaminen, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen valmennus, tunne- ja tietoisuustaitojen ohjaaminen, keholliset menetelmät ja henkinen hyvinvointi.

Henkilöstön osaamisen kehittämisen tukena on erilaiset koulutukset, joista viimeaikaisimpina ovat mm. Päihteitä käyttävän kohtaaminen sote-työssä, Toistuva itseään vahingoittava käyttäytymien -työkaluja ohjaustyöhön, syömishäiriökoulutus sekä EA1- koulutus. Viime vuosina olemme tehostaneet pikkulapsi- ja perhetyön osaamistamme mm. traumatietoisuuden, dialogisuuden ja kohtaamisen koulutuksilla, perhearviointikoulutuksella, kertaterapia-koulutuksella sekä äidit irti synnytysmasennuksesta -koulutuksella. Tämän vuoden Familarin teeman mukaisesti kouluttaudumme kaikki traumasensitiivisen työotteeseen.

Henkilöstön erityisosaamisena on vauva- ja pikkulapsiperhetyö, johon olemme kehittäneet NUPPU-perhevalmennuksen. Valmennus on suunnattu perheille, joissa on pieniä lapsia. Tuki voi alkaa jo raskausaikana. Valmennus soveltuu monenlaiseen avopalvelukentän työskentelyyn, mm. jälkihuollon, ammatillisen tukihenkilötyön ja perhetyön asiakkuuksiin. Palvelu on ennaltaehkäisevää ja ratkaisukeskeistä, terapeuttisella työotteella toteutettavaa kokonaisvaltaista tukea. Valmennukseen voi sisältyä vertaisryhmätoimintaa. NUPPU-valmennuksen teemoina ovat: minun tarinani, ihmissuhteet, vanhemmuustaidot ja elämänhallintataidot.

Tiimin toisena erityisosaamisena on tuetun asumisen työskentely. Työskentelyssä korostuu kokonaisvaltainen työskentely itsenäistymisen tukemiseen, johon kuuluu mm. viranomaisasioiden hoitaminen. Ohjaajilla on myös laajaa ja monipuolista osaamista sekä kokemusta mm. nuorten liikunta- ja musiikkiharrastusten tukemisessa.

Työskentelykielinämme ovat: suomi, englanti, arabia sekä turkki.

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 työotetta, 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. Terveydenhuollon 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

Avopalvelujen palvelupäällikkö on vastuussa perehdytyksestä. 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 Familarin 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 tulevalla työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Täydennyskoulutussuunnitelmassa otetaan huomioon kulloisetkin tarpeet sekä lainsäädännön ja kilpailutussopimusten 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. Familarissa 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 avopalvelut pitävät säännöllisesti yhteyttä Familarin omien sijaishuoltoyksiköiden kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Avopalvelujen toimitilat sijaitsevat Helsingin Kannelmäessä ja sivutoimipiste Järvenpäässä. Toimitilassa kiinnitetään huomiota tilojen viihtyvyyteen, kodinomaisuuteen ja turvallisuuteen. Itse työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden omissa toimintaympäristöissä. Toimistossa on mahdollista järjestää valvottuja- ja tuettuja tapaamisia, asiakastapaamisia sekä ryhmätyöskentelyä.

Jokaisella avopalvelujen 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 Familarin 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.

Familarin 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

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

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat salassa pidettäviä henkilötietoja. Asiakastietojen käsittelystä, salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023) sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Käytössä on sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Mehiläinen-konsernille on laadittu asiakastietolain (703/2023) mukainen tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma sekä tietojärjestelmien

käyttöön liittyvät tietosuojaselosteet. 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 valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto LVV).

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 tietosuoja Mehiläisessä kurssin. Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:
Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti Puh. 045 672 8286 Sähköposti: kim.klemetti@mehilainen.fi

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 kehittämispäiviä. 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.

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 johtoportaaseen 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.

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 29 §)

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.

Vastatoimien kielto
Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.).

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

- työsuhteen ehtojen heikentäminen
- työsuhteen päättäminen
- muu epäedullinen kohtelu
- painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen

Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hänen tulee saada tieto siitä, kenelle asiasta voi ilmoittaa yksikössä ja tarvittaessa valvovalle taholle.

Yksikössä vastatoimista voi ilmoittaa:

Omalle esihenkilölle (Ninja Savolainen, ninja.savolainen@familar.fi)
Familarin johtajalle
Mehiläisen HR-osastolle
Työsuojeluvaltuutetulle

Yksikössä varmistetaan, että kaikki ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti ja ilmoituksen tekijän henkilöllisyys suojataan asianmukaisesti. Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdistu vastatoimia. Mahdolliset vastatoimiin liittyvät epäilyt selvitetään viipymättä ja puolueettomasti.

Mikäli yksikön sisäinen käsittely ei johda toivottuun tulokseen tai työntekijä kokee, ettei asiaa ole käsitelty asianmukaisesti, hän voi olla yhteydessä valvontaviranomaiseen (Lupa- ja valvontavirasto, LVV) tai Eduskunnan oikeusasiamieheen (EOA). Heidän yhteystietonsa löytyvät tämän omavalvontasuunnitelman kohdasta "Valvontaviranomainen" ja "Eduskunnan oikeusasiamies".

Poikkeamien käsittelyprosessi Familarissa



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

Riskienhallinnan seurantaa tehdään mm. PowerBi ohjelmaa käyttäen.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Uudenmaan avopalveluissa käytetään alihankintaa. Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). 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 omavalvontasuunnitelmat, jotka ovat heiltä saatavissa aina pyydettäessä.

Luettelo alihankkijoista:
Elontaika
tmi Kari Jurvanen
Onniperhe Oy
Miia Toikka (työnohjaus)

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma ja vastaa sen päivittämisestä. Valmiussuunnitelma sisältää toimintaohjeet erilaisiin häiriö- ja poikkeustilanteisiin, kuten:

Tulipalo ja evakuointi
Sähkökatkot ja tietoliikennehäiriöt
Henkilöstön äkillinen poissaolo (esim. sairaus)
Asiakkaan äkillinen sairastuminen tai kriisitilanne
Uhka- ja väkivaltatilanteet
Pandemiat ja tartuntataudit

Suunnitelmassa kuvataan myös varautuminen tilanteisiin, joissa palvelun tuottaminen keskeytyy tai vaikeutuu merkittävästi, sekä toimenpiteet palvelun jatkuvuuden varmistamiseksi. Henkilöstö perehdytetään valmiussuunnitelman sisältöön säännöllisesti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

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

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Johtaja Vesa Isoviita, vesa.isoviita@mehilainen.fi
Laatu- ja kehitysjohtaja Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familar.fi, 0401897178

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

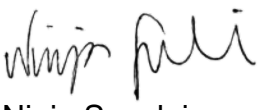
Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkaistuna ja nähtävillä Uudenmaan avopalvelujen nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä avopalvelujen toimistolla siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Helsinki 13.10.2026

Allekirjoitus:



Ninja Savolainen