

familiar

2023

LASTENSUOJELUN OMA- VALVONTASUUNNITELMA

Avopalvelut Kanta-Häme

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Alihankkijat

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1.Riskienhallinta

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

4.4. Korjaavat toimenpiteet

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Sosiaalipalveluiden palvelusuunnitelma

5.2. Asiakkaan kohtelu

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

5.5. Asiakkaan osallisuus

5.6. Asiakkaan oikeusturva

5.7. Omatyöntekijä

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1.Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

6.2. Ravitsemus

6.3. Hygieniäkäytännöt

6.4. Infektioiden torjunta

6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

6.6. Lääkehoito

6.8. Monialainen yhteistyö

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

7.2. Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta

7.3. Henkilöstö

7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

7.6. Toimitilat

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

10.1. Omavalvontaohjelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
katuosoite Familiar Oy Paciuksenkatu 27 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Henna Kallionsivu, 0406754629, henna.kallionsivu@familiar.fi

Toimintayksikkö Avopalvelut Kanta-Häme	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Henna Kallionsivu	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 6754629 henna.kallionsivu@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Talaskuja 3, 5krs.	Postinumero ja toimipaikka 13200 Hämeenlinna
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun ja sosiaalihuollon avopalvelut	Asiakaspaikkamäärä 100

Hyvinvointialue Kanta-Hämeen hyvinvointialue	
Sijaintikunta Hämeenlinna	Sijaintikunnan yhteystiedot

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 22.12.2017 Hämeenlinna 27.05.2020 Janakkala 22.02.2021 Riihimäki	Palveluala, johon rekisteröity Yksityiset sosiaalipalvelut
---	---

1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita.

☒ Kyllä ☐ Ei

Luettelo alihankkijoista

Inhouse Partners Oy

Luotain Consulting Oy

Kanta-Hämeen Kiinteistöala Oy

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

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Liiketoimintajohtaja Harri Pomell, harri.pomell@mehilainen.fi, 0400978448

Familiarin johtaja Mikko Määttänen, mikko.maattanen@familiar.fi, 0406793737

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

Kanta-Hämeen avopalveluiden omaevalvontasuunnitelma laaditaan palvelupäällikön ja avopalveluiden henkilökunnan yhteistyönä.

Omaevalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

Nimi Henna Kallionsivu	Yhteystiedot 040 6754629 henna.kallionsivu@familiar.fi
---------------------------	--

2.1. Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmaantuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Henkilöstö on velvoitettu

ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

Kanta-Hämeen avopalveluissa tarjoamme erilaisia palvelumuotoja lastensuojelun avohuollon ja sosiaalihuollon asiakkaille. Avohuollon palvelumme kattavat erilaisia tukivaihtoehtoja lapsille, nuorille, aikuisille ja perheille. Palveluitamme ovat sosiaali- ja lastensuojelulakien sekä kotoutumislain mukaista perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa ja jälkihuollon tukityötä 0-25-vuotiaille lapsille ja nuorille perheineen. Näiden lisäksi tarjoamme tapaamispaikkapalveluita ja neuropsykiatrista valmennusta.

Avopalveluyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden ja muiden tahojen kanssa ja tuottaa palveluita, joiden keskiössä on asiakas perheineen. Palvelun tavoitteena on lisätä asiakkaiden hyvän arjen edellytyksiä vahvistamalla ja rakentamalla heidän toimintakykyään yhteistyössä heidän kanssaan sekä lisätä valmiuksia ja löytää keinoja haasteiden kohtaamiseen. Asiakkaiden kanssa työskennellään sitoutuneesti tukien ja ohjaten heitä haastavassa elämäntilanteessa. Uskomme siihen, että jokaisella lapsella, nuorella ja perheellä on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia selviytyä elämään liittyvistä haasteista. Näiden esiinsaaminen 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, ominen 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 vuosittain henkilöstökompassilla, jonka perusteella kehitämme toimintaamme.

Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö ja kansalliset sopimukset.

3.2. 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. 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.

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.

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 liiketoiminnan 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.

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 tulkkaukspalvelusta 133/2010
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

- Tietosuojalaki 1050/2018
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/986
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
- Tietoyhteiskuntakaari 917/2014
- Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011
- Työturvallisuuslaki 738/2002
- Pelastuslaki 379/2011
- Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010
- Työterveyshuoltolaki 1383/2001
- Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta 708/2013
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009
- EU:n yleinen tietosuoja- asetus (2016/679)

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Riskienhallinta

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

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

kanssa ja tarvittaessa viedään eteenpäin esihenkilötasolta 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.

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

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

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

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan palvelupäällikölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Palvelujen laadun kehittäminen tehdään aina yhteistyössä johdon, henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, aikaa ja paikkaa, jossa kaikkien havainnot ja arviot palvelun laadusta käsitellään yhdessä. Lisäksi tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä.

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

4.4. Korjaavat toimenpiteet

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.

Vakavat poikkeamat (tasot 4 ja 5) käydään läpi yhteisessä työryhmäkokouksessa. Lisäksi yksikön esihenkilö on tukena asian käsittelyssä yhdessä asiakkaan ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa. Työterveyteen tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ollaan yhteydessä tarvittaessa.

Käytäntöjen muuttuessa tiedotetaan työntekijöille työryhmäkokouksissa ja toiminnanohjausjärjestelmän kautta ja sähköpostitse. Muutoksen luonteesta riippuen tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Sosiaalipalveluiden palvelusuunnitelma

Avopalveluissa puhutaan palvelu- ja hoitosuunnitelmasta riippuen palvelusta.

Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös asiakkuuden alkaessa tehdään yhteistyössä asiakkaan, kotikunnan sosiaalitoimen ja palveluyksikön kanssa. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan jatkuvasti/ säännöllisesti toiminnanohjausjärjestelmässä kuvatulla tavalla ja palvelun sisältöä sovelletaan muuttuneiden tarpeiden mukaisesti.

Asiakas osallistuu oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Suunnitelman toteutumista arvioidaan ja se päivitetään säännöllisin väliajoin tai aina tarvittaessa laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakas saa ohjausta arjen toiminnoissa, asioimisessa, hänelle kuuluvien etuuksien ja palveluiden hankkimisessa ja ympäristön toimintamahdollisuuksien hyödyntämisessä.

Lastensuojelun avopalveluissa työtä ohjaa asiakkaan omien tavoitteiden lisäksi sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma, joka on pohjana yhdessä sosiaalityön ja perheen

kanssa laadittavalle palvelusuunnitelmalle. Työskentelyssä arvioidaan jatkuvasti, milaista tukea perhe tai nuori tarvitsee, ja nämä arviot kirjataan kuukausiraporttiin. Perhetyössä koko perheen dynamiikan ja vuorovaikutuksen tukeminen on olennainen osa työskentelyä ja tukihenkilötyössä pääpaino on nuoren kanssa tehtävässä työssä.

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

5.2. Asiakkaan kohtelu

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

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

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

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

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä henkilöstön ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa on omaohjaaja-/työparijärjestelmä, jonka kautta jokaisella asiakkaalla on oma nimetty ohjaaja, joka tukee ja edistää aktiivisesti asiakkaan kehitystä ja kohtelua.

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

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

5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palveluiden laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Työskentelyssä käytetään osallistavaa kirjaamista kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Vain asiakkaan vointi tai ikä on esteensä osallistavan kirjaamisen toteuttamiselle.

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

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

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

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

Palautteen tuloksia käsitellään yhdessä työyhteisön ja myös asiakkaiden kanssa. Kehittämisehdotukset tuodaan käytäntöön ja niiden toteutumista seurataan tiimeissä sekä seuraavissa palautekyselyissä

5.6. Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot
Henna Kallionsivu, palvelupäällikkö, henna.kallionsivu@familiar.fi, p. 040675462

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Satu Loippo
puh. +358 505996413

Sosiaaliasiamiehen tapaamisesta sovitaan erikseen.

Sähköinen asiointi: <https://omahame.fi/sosiaaliasiamies>

Kunnat Ypäjä, Hausjärvi, Humppila, Janakkala, Loppi, Hattula, Riihimäki, Jokioinen, Hämeenlinna, Forssa, Tammela

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

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

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

• Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan avopalveluiden esihenkilön johdolla

• Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja 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.

5.7. Omatyöntekijä

Avopalveluissa asiakkaalle nimetään oma työntekijä tai työpari. Työntekijä tapaa asiakasta, hoitaa yhdessä hänen kanssaan hänen asioitaan ja hoitaa yhteydenpidon sosiaalityöntekijään ja muihin yhteistyötahoihin. Työntekijä varmistaa, että palvelusuunnitelmassa tehdyt tavoitteet toteutuvat.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden kanssa laaditaan yksilöllinen palvelu- tai kuntoutussuunnitelma, jota päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa, tarpeen tai sopimuksen mukaan useammin. Asiakkaiden kanssa tehdään säännöllisesti kirjallinen yhteenveto, jossa palvelua arvioidaan.

Kausiyhteenveto ja palvelusuunnitelma käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa, jonka jälkeen se toimitetaan asiakkaan asioita hoitavalle sosiaalityöntekijälle, hoitavalle taholle ja sovittaessa myös läheiselle.

Palvelu toteutetaan asiakkaiden omassa toimintaympäristössä, joten olemassa olevien mahdollisuuksien hyödyntäminen on olennaista. Palvelussa voidaan hyödyntää myös ryhmämuotoista toimintaa, mikäli sen katsotaan tukevan esim. sosiaalisen toimintakyvyn edistämistä ja on palvelusopimuksen mukaista.

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

Kaikkia asiakkaita motivoidaan liikunnan harrastamiseen virallisten suositusten mukaisesti. <http://www.ukkinstituutti.fi>

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan tapaamisten havainnoinnin ja keskusteluiden avulla. Tavoitteiden toteutumista myös mitataan palveluun asetettujen mittareiden avulla. Tavoitteiden arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakassuunnitelma-neuvotteluissa. Tavoitteiden toteutumisen seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.2. Ravitsemus

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

6.3. Hygieniakäytännöt

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

Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia

6.4. Infektioiden torjunta

Hygieniakoordinaattori Ninamari Pitko ninamari.pitko@mehilainen.fi

Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa.

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot: Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familiar.fi

6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

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

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

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

Työntekijöiden ensiapukoulutus pidetään ajan tasalla.

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman mukaisesti ja asiakkaiden terveyden edistämisestä ja sairaanhoidosta on yleiset ohjeet toimintajärjestelmässä. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä suunnitelmissa ja asiakkaita tuetaan oman terveydentilansa

hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Asiakkaan ohjaaja ja hoitava taho yhdessä varmistavat, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen.

Lääkäripalvelut ja mahdolliset sairaanhoitopalvelut järjestetään kunnan tarjoaman terveydenhuollon kautta.

6.6. Lääkehoito

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

6.8. Monialainen yhteistyö

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

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

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Avopalvelut toimivat yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa.

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

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

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

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

7.2. Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta

Säännölliset viranomais tarkastukset. Kalusteiden ja työpisteiden kunnon seuranta sekä kiinteistön yleistarkastus

7.3. Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstömäärä, rakenne ja laatu on hankintasopimuksien määritettyjen vaatimuksien ja toiminnan tarpeiden mukainen. Henkilöstössä työskentelee perustutkinnon omaavia tai AMK-tutkinnon omaavia työntekijöitä. Avopalvelujen tiimissä toimii kuusi vakituista työntekijää ja kuusi tunti työntekijää. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstölle on määritetty tietty asiakastuntimäärä. Henkilöstön koulutusvaateet tulevat puitesopimuksista tai asiakaskohtaisista sopimuksista. Sijaistamiset hoidetaan työparin avulla ja sijaistamisista sovitaan aina asiakkaan (sekä palvelun tilaajan) kanssa. Ulkopuolisten sijaisten käyttö on vähäistä.

Henkilöstön määrässä otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne ja asiakkaiden määrä.

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

7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä pyydetään tutkintotodistukset nähtäväksi ja arkistoidaan kopiot työsopimuksen liitteeksi. Sosionomien pätevyys tarkistetaan myös JulkiSuosikista. Terveysturvajärjestelmän ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä ja tulostetaan infisivu työsopimuksen liitteeksi.

7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa.

Perehtyvä työntekijä kuittaa esihenkilölleen itse, että on omaksunut riittävät tiedot tehtäviensä hoitamiseksi ja on vastuussa lisätiedon hankkimisesta. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana.

Perehdyttäjä

- opastaa
- kertaa
- tarkistaa oppimisen

Perehtyjä

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

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

Täytetty ja allekirjoitettu perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma skannataan työntekijän tietoihin henkilötietojärjestelmään

Täydennyskoulutussuunnitelmassa otetaan huomioon kulloisetkin tarpeet sekä lainsäädännön ja kilpailutussopimusten vaatimukset.

7.6. Toimitilat

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

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

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 terveystietojen lupa- ja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu käytettävien tietojärjestelmien yhteyteen.

Avopalveluiden asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö.

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnan kehittämistarpeet kootaan esimerkiksi kuukausittaisesta omavalvonnan kuukausikyselystä, omavalvontakäynneiltä, 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: Hämeenlinna, 4.8.2023

Allekirjoitus 

Henna Kallionsivu

familiar

2023

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

Avopalvelut Kanta-Häme
Tuettu asuminen

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Alihankkijat

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1.Riskienhallinta

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

4.4. Korjaavat toimenpiteet

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Sosiaalipalveluiden palvelusuunnitelma

5.2. Asiakkaan kohtelu

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

5.5. Asiakkaan osallisuus

5.6. Asiakkaan oikeusturva

5.7. Omatyöntekijä

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1.Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

6.2. Ravitsemus

- 6.3. Hygieniäkäytännöt
- 6.4. Infektioiden torjunta
- 6.5. Terveysten- ja sairaanhoito
- 6.6. Lääkehoito
- 6.8. Monialainen yhteistyö

7. ASIAKASTURVALLISUUS

- 7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
- 7.2. Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta
- 7.3. Henkilöstö
- 7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
- 7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
- 7.6. Toimitilat

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

- 8.1. Asiakastyön kirjaaminen

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

- 10.1. Omavalvontaohjelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
katuosoite Familiar Oy Paciuksenkatu 27 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Henna Kallionsivu, 0406754629, henna.kallionsivu@familiar.fi

Toimintayksikkö Avopalvelut Kanta-Häme	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Henna Kallionsivu	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 6754629 henna.kallionsivu@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Talaskuja 3, 5krs.	Postinumero ja toimipaikka 13200 Hämeenlinna
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun ja sosiaalihuollon avopalvelut	Asiakaspaikkamäärä 10

Hyvinvointialue Kanta-Hämeen hyvinvointialue	
Sijaintikunta Hämeenlinna	Sijaintikunnan yhteystiedot

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 22.12.2017 Hämeenlinna 27.05.2020 Janakkala 22.02.2021 Riihimäki	Palveluala, johon rekisteröity Yksityiset sosiaalipalvelut
---	---

1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita.

☐ Kyllä ☒ Ei

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

Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Liiketoimintajohtaja Harri Pomell, harri.pomell@mehilainen.fi, 0400978448

Familiarin johtaja Mikko Määttänen, mikko.maattanen@familiar.fi, 0406793737

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

Kanta-Hämeen avopalveluiden omaevalvontasuunnitelma laaditaan palvelupäällikön ja avopalveluiden henkilökunnan yhteistyönä.

Omaevalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatisesta ja seurannasta vastaa

Nimi Henna Kallionsivu	Yhteystiedot 040 6754629 henna.kallionsivu@familiar.fi
---------------------------	---

2.1. Omaevalvontasuunnitelman seuranta

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

Kanta-Hämeen avopalveluyksikkö tuottaa sosiaali- ja lastensuojelulakien mukaista tuetun asumisen palveluita aikuisasiakkaille sekä tuetun asumisen tukiasunnoissa toteutettavaa palvelua 17-25 vuotiaille. Tukiasumispalveluita tuotamme yksittäisissä asunnoissa jälleen vuokraus -mallin kautta sekä asiakkaan omaan asuntoon. Tällöin sosiaalinen tuki ja asuminen on sidottu yhteen asiakkaan tarpeita vastaavalla tavalla, ja tuen tarve on räätälöity yksilökohtaisesti. Palvelun tavoitteena on lisätä asiakkaiden hyvän arjen edellytyksiä vahvistamalla ja rakentamalla heidän toimintakykyään yhteistyössä heidän kanssaan sekä lisätä valmiuksia ja löytää keinoja haasteiden kohtaamiseen. Asiakkaiden kanssa työskennellään sitoutuneesti tukien ja ohjaten heitä haastavassa elämäntilanteessa.

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

Avopalveluyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden ja muiden tahojen kanssa ja tuottaa palveluita, joiden keskiössä on asiakas. Palvelun tavoitteena on lisätä asiakkaiden hyvän arjen edellytyksiä vahvistamalla ja rakentamalla heidän toimintakykyään yhteistyössä heidän kanssaan sekä lisätä valmiuksia ja löytää keinoja haasteiden kohtaamiseen. Asiakkaiden kanssa työskennellään sitoutuneesti tukien ja ohjaten heitä haastavassa elämäntilanteessa. Uskomme siihen, että jokaisella asiakkaalla on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia selviytyä elämään liittyvistä haasteista. Näiden esiinsaaminen ja vahvistaminen on meidän ydintehtävämme. Muutos lähtee aina ihmisestä itsestään, joten tärkein voimavaramme ovat ammattitaitoiset työntekijämme, jotka kohtaavat asiakkaamme juuri sellaisina kuin he ovat.

asiakkaan ja lähiverkoston, ominen vahvuuksien ja voimavarojen kunnioittaminen on työskentelymme lähtökohta. Pyrimme jokaisessa kohtaamisessa aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen. Tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua niin

palveluidemme piirissä oleville asiakkalle kuin hyvinvointialueiden sosiaalitoimen edustajille.

Missiomme on rakentaa parempaa tulevaisuutta edistämällä asiakkaiden 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 vuosittain henkilöstökompassilla, jonka perusteella kehitämme toimintaamme.

Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö ja kansalliset sopimukset.

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Avopalvelujen tarkoituksena on tukea ja edistää tuen tarpeessa olevien asiakkaiden 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 tarpeiden mukaisesti ja toimimme asiakaslähtöisesti. 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 elämäntilanteessa.

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 liiketoiminnan etujen mukaisesti.

Kumppanuus ja yrittäminen: Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa lasten, nuorten, 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.

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 tulkkaukspalvelusta 133/2010
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

- Tietosuojalaki 1050/2018
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/986
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
- Tietoyhteiskuntakaari 917/2014
- Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011
- Työturvallisuuslaki 738/2002
- Pelastuslaki 379/2011
- Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010
- Työterveyshuoltolaki 1383/2001
- Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta 708/2013
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009
- EU:n yleinen tietosuoja- asetus (2016/679)

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Riskienhallinta

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

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

kanssa ja tarvittaessa viedään eteenpäin esihenkilötasolta 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.

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

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

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

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan palvelupäällikölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Palvelujen laadun kehittäminen tehdään aina yhteistyössä johdon, henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, aikaa ja paikkaa, jossa kaikkien havainnot ja arviot palvelun laadusta käsitellään yhdessä. Lisäksi tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä.

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

4.4. Korjaavat toimenpiteet

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.

Vakavat poikkeamat (tasot 4 ja 5) käydään läpi yhteisessä työryhmäkokouksessa. Lisäksi yksikön esihenkilö on tukena asian käsittelyssä yhdessä asiakkaan ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa. Työterveyteen tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ollaan yhteydessä tarvittaessa.

Käytäntöjen muuttuessa tiedotetaan työntekijöille työryhmäkokouksissa ja toiminnanohjausjärjestelmän kautta ja sähköpostitse. Muutoksen luonteesta riippuen tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Sosiaalipalveluiden palvelusuunnitelma

Avopalveluissa puhutaan palvelu- ja hoitosuunnitelmasta riippuen palvelusta.

Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös asiakkuuden alkaessa tehdään yhteistyössä asiakkaan, hyvinvointialueen sosiaalitoimen ja palveluyksikön kanssa. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan jatkuvasti/ säännöllisesti toiminnanohjausjärjestelmässä kuvatulla tavalla ja palvelun sisältöä sovelletaan muuttuneiden tarpeiden mukaisesti.

Asiakas osallistuu oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Suunnitelman toteutumista arvioidaan ja se päivitetään säännöllisin väliajoin tai aina tarvittaessa laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakas saa ohjausta arjen toiminnoissa, asioimisessa, hänelle kuuluvien etuuksien ja palveluiden hankkimisessa ja ympäristön toimintamahdollisuuksien hyödyntämisessä.

Kanta-Hämeen avopalveluissa työtä ohjaa asiakkaan omien tavoitteiden lisäksi sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma, joka on pohjana yhdessä sosiaalityön ja asiakkaan kanssa laadittavalle palvelusuunnitelmalle. Työskentelyssä arvioidaan jatkuvasti, millaista tukea asiakas tarvitsee, ja nämä arviot kirjataan kuukausiraporttiin.

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

5.2. Asiakkaan kohtelu

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

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Palveluissamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edelly- tämme työntekijöiltä korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaan sekä sitoutumista Familiarin arvoihin. Huomioimme toiminnassa asiakkaan yksilölliset erityistarpeet ja toi- veet. Heitä kannustetaan mukaan oman elämän suunnitteluun ja osallistumaan itseään koskevien päätösten valmisteluun ja asiakirjojen laadintaan.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma työntekijä/valmentaja tai työpari, joka pääsääntöi- sesti vastaa asiakkaan asioista

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä henkilöstön ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa on tiimi-/työparijärjestelmä, jonka kautta jokaisella asiakkaalla on oma nimetty ohjaaja/tiimi, joka tukee ja edistää aktiivi- sesti asiakkaan kehitystä ja kohtelua.

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

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

5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palveluiden laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Työskentelyssä käytetään osallistavaa kirjaamista kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Vain asiakkaan vointi, halu tai ikä on esteensä osallistavan kirjaamisen toteuttamiselle.

Asiakkaan huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön palveluiden kehittämisessä.

Asiakkailta, sosiaalityöntekijöiltä sekä yhteistyökumppaneilta, kerätään palautetta asiakaskyselyillä. Asiakkaiden kokemus omaan kuntoutukseen vaikuttamisesta on yksi toiminnan kehittämisen avainmuuttujista. Kyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä.

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

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

Palautteen tuloksia käsitellään yhdessä työyhteisön ja myös asiakkaiden kanssa. Kehittämisehdotukset tuodaan käytäntöön ja niiden toteutumista seurataan tiimeissä sekä seuraavissa palautekyselyissä

5.6. Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsitelävissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot
Henna Kallionsivu, palvelupäällikkö, henna.kallionsivu@familiar.fi, p. 040675462

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Satu Loippo
puh. +358 505996413

Sosiaaliasiamiehen tapaamisesta sovitaan erikseen.

Sähköinen asiointi: <https://omahame.fi/sosiaaliasiamies>

Kunnat Ypäjä, Hausjärvi, Humppila, Janakkala, Loppi, Hattula, Riihimäki, Jokioinen, Hämeenlinna, Forssa, Tammela

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

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

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

- Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan avopalveluiden esihenkilön johdolla
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan vastine muistutuksen tekijälle
- Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle
- Mikäli on kyseessä kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti

- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä.
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa palveluista vastaava henkilö. Kanteluiden vastineet valmistelee laatu- ja kehitysjohtaja yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

5.7. Omatyöntekijä

Avopalveluissa asiakkaalle nimetään oma työntekijä, työpari tai tiimi. Jälkihuoltoa hoitaa pääsääntöisesti Kanta-Hämeen avopalveluissa nimetty jälkihuollon tiimi. Työntekijä tai työntekijät tapaavat asiakasta, hoitaa yhdessä hänen kanssaan hänen asioitaan ja hoitaa yhteydenpidon sosiaalityöntekijään ja muihin yhteistyötahoihin. Työntekijä varmistaa, että palvelusuunnitelmassa tehdyt tavoitteet toteutuvat.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden kanssa laaditaan yksilöllinen palvelu- tai kuntoutussuunnitelma, jota päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa, tarpeen tai sopimuksen mukaan useammin. Asiakkaiden kanssa tehdään säännöllisesti kirjallinen yhteenveto, jossa palvelua arvioidaan.

Kausiyhteenveto ja palvelusuunnitelma käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa, jonka jälkeen se toimitetaan asiakkaan asioita hoitavalle sosiaalityöntekijälle, hoitavalle taholle ja sovittaessa myös läheiselle.

Palvelu toteutetaan asiakkaiden omassa toimintaympäristössä, joten olemassa olevien mahdollisuuksien hyödyntäminen on olennaista. Palvelussa voidaan hyödyntää myös ryhmämuotoista toimintaa, mikäli sen katsotaan tukevan esim. sosiaalisen toimintakyvyn edistämistä ja on palvelusopimuksen mukaista.

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

Kaikkia asiakkaita motivoidaan liikunnan harrastamiseen virallisten suositusten mukaisesti. <http://www.ukkinstituutti.fi>

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan tapaamisten havainnoinnin ja keskusteluiden avulla. Tavoitteiden toteutumista myös mitataan palveluun asetettujen mittareiden avulla. Tavoitteiden arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakassuunnitelma-neuvotteluissa. Tavoitteiden toteutumisen seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.2. Ravitsemus

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

6.3. Hygieniakäytännöt

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

Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia

6.4. Infektioiden torjunta

Hygieniakoordinaattori Ninamari Pitko ninamari.pitko@mehilainen.fi

Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa.

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot: Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familiar.fi

6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

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

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

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

Työntekijöiden ensiapukoulutus pidetään ajan tasalla.

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

Lääkäripalvelut ja mahdolliset sairaanhoitopalvelut järjestetään kunnan tarjoaman terveydenhuollon kautta.

6.6. Lääkehoito

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

6.8. Monialainen yhteistyö

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

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

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1.Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Avopalvelut toimivat yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa.

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

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

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

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

7.2.Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Säännölliset viranomaistarkastukset. Kalusteiden ja työpisteiden kunnon seuranta sekä kiinteistön yleistarkastukset

7.3. Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstömäärä, rakenne ja laatu on hankintasopimuksien määriteltujen vaatimuksien ja toiminnan tarpeiden mukainen. Henkilöstössä työskentelee perustutkinnon omaavia tai AMK-tutkinnon omaavia työntekijöitä. Avopalvelujen tiimissä toimii kuusi vakituista työntekijää ja kuusi tuntityöntekijää. Jälkihuollon tiimissä toimii 2-4 työntekijää. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstölle on määritetty tietty asiakastuntimäärä. Henkilöstön koulutusvaateet tulevat puitesopimuksista tai asiakaskohtaisista sopimuksista. Sijaistamiset hoidetaan työparin avulla ja sijaistamisista sovitaan aina asiakkaan (sekä palvelun tilaajan) kanssa. Ulkopuolisten sijaisten käyttö on vähäistä.

Henkilöstön määrässä otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne ja asiakkaiden määrä.

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

7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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.

7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa.

Perehtyvä työntekijä kuittaa esihenkilölleen itse, että on omaksunut riittävät tiedot tehtäviensä hoitamiseksi ja on vastuussa lisätiedon hankkimisesta. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana.

Perehdyttäjä

- opastaa
- kertaa
- tarkistaa oppimisen

Perehtyjä

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

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

Täytetty ja allekirjoitettu perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma skannataan työntekijän tietoihin henkilötietojärjestelmään

Täydennyskoulutussuunnitelmassa otetaan huomioon kulloisetkin tarpeet sekä lainsäädännön ja kilpailutussopimusten vaatimukset.

7.6. Toimitilat

Toimistotilassa on kiinnitetty huomiota tilojen viihtyvyyteen, tarkoituksenmukaisuuteen ja turvallisuuteen. Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden luona, mutta toimitiloissa on mahdollista tavata asiakkaita tai pitää valvottuja- ja tuettuja tapaamisia.

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

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 palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu käytettävien tietojärjestelmien yhteyteen.

Avopalveluiden asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö.

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnan kehittämistarpeet kootaan esimerkiksi kuukausittaisesta omavalvonnan kuukausikyselystä, omavalvontakäynneiltä, 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.

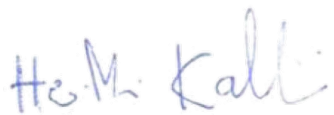
Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan.

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: Hämeenlinna, 20.9.2023

Allekirjoitus 

Henna Kallionsivu