

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

familiar avo Etelä-Pohjanmaa

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	7
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	7
2.4 Muistutusten käsittely	8
2.5 Henkilöstö	8
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	9
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	9
2.8 Toimitilat ja välineet.....	9
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	10
2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	10
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	10
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	11
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	12
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ...	12
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	12
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	12
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	13
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	13
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	14
4.1 Toimeenpano	14
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	14

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Palveluntuottaja Familiar/Etelä-Pohjanmaan avopalvelut
Katuosoite Santavuorenkatu 22 as 3 60320 Seinäjoki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mika Poikkeus 045 - 314 4000 mika.poikkeus@familiar.fi

Toimintayksikkö Familiar avopalvelut Etelä- Pohjanmaa		Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Mika Poikkeus	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0503260554 mika.poikkeus@familiar.fi	
Toimintayksikön katuosoite Santavuorenkatu 22 as 3 60320 Seinäjoki		Postinumero ja toimipaikka 60320 Seinäjoki
Palvelut / asiakasryhmä Perheohjaus, tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, jälkihuolto, ammatillinen tukihenkilötyö, ryhmätoiminta, perheohjaus, perhearviointi, tuettu asuminen		Asiakaspaikkamäärä Vuositasolla noin 370
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Perheiden kotona ja toimintaympäristössä, familiarin toimitiloissa sekä etäyhteydellä puhelimitse		

Hyvinvointialue Etelä-Pohjanmaan 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. Marjo-Riitta Kujala, 06 415 4111 sekä Elina Puputti, 06 415 4111

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 1.5.2016	Palvelu, johon myönnetty Yksityiset sosiaalipalvelut
---	---

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Familiar tekee tiivistä yhteistyötä kuntien, erikoissairaanhoidon sekä hyvinvointialueiden kanssa ja tuottaa palveluita, joiden keskiössä on asiakas ja hänen omaisensa. Uskomme siihen, että jokaisella asiakkaalla on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia selviytyä elämässään. Näiden esiin saaminen ja vahvistaminen on ydintehtävämme. Tärkein voimavaramme on asiakastyötä tekevät työntekijämme. Asiakkaan omien vahvuuksien ja voimavarojen kunnioittaminen on työskentelymme lähtökohta. Työntekijämme pyrkivät jokaisessa kohtaamisessa aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen. Familiarin tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua niin palveluidemme piirissä oleville asiakkaille ja omaisille kuin kuntien sosiaalitoimen ja terveydenhuollon edustajille. Etelä-Pohjanmaan avopalveluyksikkö tuottaa sosiaali- ja lastensuojelulakien mukaista perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa ja itsenäistymisen tukityötä 0-25-vuotiaille lapsille ja nuorille perheineen, nuottivalmennusta sekä neuropsykiatrista valmennusta. Lisäksi tarjoamme valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä vaihtoja. Myös kuntouttavat ryhmämuotoiset palvelut ovat lisääntyvä osa toimintaamme. Näistä esimerkkeinä seikkailukerho, kuka muu muka-kuntouttava toiminta nuorille, joiden koulunkäynti on haasteellista ja syrjäytymisvaara suuri sekä poikaryhmä. Myös aikuisille tarjoamme vertastukiryhmiä. Lisäksi olemme aloittaneet tuetun asumisen jälkihuoltoikäisille 18-23 vuotiaille nuorille. Meillä on nuorille tällä hetkellä 6 tuetun asumisen asuntoa. Avopalveluyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen 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. Lastensuojelun avohuollon palvelumme käsittävät sisällöltään ja intensiteetiltään erilaisia palvelumuotoja, jotka räätälöidään kuhunkin asiakastilanteeseen parhaiten sopivaksi kokonaisuudeksi. Lisäksi ennaltaehkäisevän perhepalvelun avulla voimme tehokkaasti tarttua haasteisiin silloin, kun niiden hoitaminen onnistuu vielä kotiin vietävällä tuella. Ennaltaehkäisevien perhepalveluiden tavoitteena on, ettei lastensuojeluasiakkuutta synny, vaan perhe saa voimavaroja ja keinoja selvitä itse arjen haasteista. Jatkossa pyrimme laajentamaan toimintaamme palvelemalla myös terveydenhuollon asiakkaita tarjoamalla keskusteluapua eri elämäntilanteisiin. 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 ja päihdeasiakkaalle, sekä toimintakykyä arvioivia mittaristoja. Ja perheen kanssa yhteistyössä tehtävä perhearviointi-menetelmä. Nuottivalmennuksessa käytetään

Kelan määrittelemiä mittareita. Työskentely tapahtuu yhteistyössä asiakkaan verkostojen kanssa ja on sosiaalistavaa, kuntouttavaa sekä ohjaavaa. Arvioimme jatkuvasti työtämme ja tarpeen vaatiessa meillä on käytössämme moniammatillinen työryhmä.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Toimimme puitesopimuksessa annettujen laatuvaatimusten mukaisesti. Käytämme osallistavaa kirjaamista ja koulutamme henkilökuntamme säännöllisesti kirjaamiskoulutuksissa. Mittaamme asiakastytyväisyyttä kyselyin ja mittarein. Käytämme asiakastyössä myös toimintakykymittaria. Täytämme kuukausittain omavalvonnan suunnitelman, linjaamme ja käsittelemme poikkeamatilanteet. Toimintaamme arvioidaan kvartaaleittain tuloksen, laadun ja riskienhallinnan osalta. ”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

”Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Johtamisjärjestelmä koostuu aluejohtajasta, jonka alaisena toimii yksikön johtaja palvelupäällikön ominaisuudessa. Hänen alaisinaan toimivat vastaava ohjaaja, terveyden huollon vastaava sekä perhekuntoutuksen- ja perhetyön tiimin vastaava.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelusuunnitelma laaditaan aloitusneuvottelun yhteydessä ja sitä päivitetään kolmen kuukauden välein yhdessä asiakkaiden kanssa. Toteutumisesta seurataan neuvottelujen yhteydessä ja yhdessä asiakkaiden kanssa arvioiden. 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 Suomen lainsäädäntö lähtien perustuslaista painotta 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 mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Perustuslaki 6 pykälä (Finlex) Palveluissamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltä

korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaa sekä sitoutumista Familiarin arvoihin. Työntekijät sitoutuvat tutustumaan ja hyväksymään Mehiläisen toimintaperiaatteet. Huomioimme toiminnassamme asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen Suomen lainsäädäntö lähtien perustuslaista painotta 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 mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Perustuslaki 6 pykälä (Finlex) Palveluissamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltä korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaa sekä sitoutumista Familiarin arvoihin. Työntekijät sitoutuvat tutustumaan ja hyväksymään Mehiläisen toimintaperiaatteet. Huomioimme toiminnassamme asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet. Edellä mainitut asiat varmistetaan kattavalla perehdyttämisellä sekä uudelleen keskustelemalla tiimeissä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanteeseen puututaan välittömästi, jokaisella työntekijällä on velvollisuus raportoida välittömästi huomattuaan epäasiallista kohtelua. Työntekijän on oltava yhteydessä esihenkilöön, jonka kanssa sovitaan toimenpiteet asian edistämiseksi.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen Suomen lainsäädäntö lähtien perustuslaista painotta 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 mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Perustuslaki 6 pykälä (Finlex) Palveluissamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltä korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaa sekä sitoutumista Familiarin arvoihin. Työntekijät sitoutuvat tutustumaan ja hyväksymään Mehiläisen toimintaperiaatteet. Huomioimme toiminnassamme asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet.

2.4 Muistutusten käsittely

Kaikki muistutukset käsitellään kuullen henkilöä, johon muistutus liittyy ja antaa vastine muistutukselle. Käsittelystä tehdään muistio ja vastine annetaan kirjallisena. Muistutuksen saavuttua aloitetaan selvitystyö esihenkilön johdolla. Määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan vastine muistutuksen tekijälle. Muistutuksesta ja vastauksesta annetaan tieto myös sosiaalityöntekijälle. Muistutuksen käsittelyyn osallistuu aina esihenkilö ja tarvittaessa Familiarin laatutiimin edustaja. Mikäli kyseessä on kantelu, kanteluun laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuomalle viranomaiselle. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitetaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Muistutus osoitetaan joko Mika Poikkeukselle 045 - 3144 000 mika.poikkeus@familiar.fi tai Kirsi Lamminaholle 050 - 3165 260. Muistutuksen käsittelyn määräaika on 14vrk muistutuksen saapumisesta.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstölle on määritetty tietty asiakastuntimäärä. Henkilöstön koulutusvaateet tulevat osittain puitesopimuksista ja osittain palveluiden monipuolisuudesta. Sijaisuudet hoidetaan työparin avulla ja niistä sovitaan aina asiakkaan (sekä palvelun tilaajan) kanssa. Ulkopuolisten sijaisten käyttö vähäistä. Ulkopuolisia sijaisia käytetään kuitenkin loma-aikoina. Nuottivalmennuksessa sijaisten käytössä toimitaan Kelan ohjeistuksen mukaisesti. Nimetyn valmentajan vaihtuessa tai yli 4 kuukauden sijaisuuksissa palveluntuottaja vastaa siitä, että uusi valmentaja täyttää palvelukuvauksen mukaiset koulutus- ja työkokemusvaatimukset ja hän on niiltä osin vähintään nimetyn valmentajan tasoinen. Palveluntuottaja toimittaa tiedot uudesta valmentajasta Valmentajan tiedot -lomakkeella Kelaan hyväksymistä varten. Enintään 4 kuukauden sijaisuuksissa nimetyn valmentajan sijaisena voi toimia valmentaja, joka täyttää palvelukuvauksen mukaiset koulutus- ja työkokemusvaatimukset. Henkilöstön määrässä otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne ja asiakkaiden määrä. Yksikköön on nimetty lähiesihenkilö (vastaava ohjaaja).

Henkilöstön koulutukset ja riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa todistuksista sekä ammattioikeudet JulkiSuosikista ja JulkiTerhikistä esihenkilön toimesta. Rikosrekisterit tarkistetaan ennen työsuhteen solmimista. Näistä tulee merkintä henkilötietojärjestelmä Workdayhin. Työnantaja laatii tiimin kanssa yhdessä vuosittain koulutussuunitelman, mihin kirjataan vuoden aikana järjestettävät täydennys- ja lisäkoulutukset. Työnantaja tukee työntekijöiden omaehtoista lisäkouluttautumista myöntämällä vuosittain viisi koulutuspäivää työaikajärjestelyin.

Familiarin avopalveluille on tehty oma sähköinen perehdyttämisohjelma, jonka jokainen työntekijä, myös tuntityöntekijät ja sijaiset, käyvät läpi työsuhteen alussa.

Esihenkilö varmistaa, että perehdytysohjelma on suoritettu loppuun. Suorituksesta jää merkintä henkilötietojärjestelmään. Pidempään olleiden työntekijöiden tietotaito varmistetaan asioiden säännöllisellä läpikäymisellä viikottaisissa tiimeissä. Vuoden mittaan työntekijöille järjestetään yhteisiä lisäkoulutuksia esimerkiksi tietoturva-asioissa. Mikäli puutteita henkilöstön osaamisessa havaitaan, järjestetään koulutusta asian tiimoilta pikaisesti.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön työtunnit on määritelty siten, että jokaisella on kohtuullinen määrä asiakkaita. perhetyössä ja perhekuntoutuksessa työtä tehdään työparityönä. Yksilötyössä työntekijälle määritellään sijaistaja joka on tietoinen asiakkaan tilanteesta ja pystyy paikkomaan vakituista työntekijää. Tarvittaessa rekrytoinnin kautta lisäämme henkilökunnan määrää.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Toimimme systemisesti ja moniammatillisesti. Pidämme asiakkaan luvalla verkostoneuvotteluja ja muutenkin yhteyttä asiakkaan lähiverkoston sekä muiden toimijoiden kuten koulun, sairaanhoidon ja kuntouttavan työtoiminnan kanssa. Käytössämme on monitoimijainen tiimi, johon asiakkaan lisäksi osallistuvat asiakkaan sosiaalityöntekijä, perheterapeutti, asiakkaan omat työntekijät ja tarvittaessa muut yhteistyötahot.

2.8 Toimitilat ja välineet

Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden luona, mutta toimitiloissa on mahdollista tavata asiakkaita tai pitää ryhmiä. Tilat ovat viihtyisät, kodinomaiset ja turvalliset. Poistumisteitä on kaksi. Tilojen käytöstä sovitaan työryhmän kesken. Mahdollisesta asiakkaan kanssa tapahtuvasta tilan käytöstä informoidaan työryhmää varausjärjestelmän avulla. Yksikön toimitiloissa on kiinnitetty huomiota tilojen viihtyvyyteen, tarkoituksenmukaisuuteen ja turvallisuuteen. Toimitilojen keittiössä on mahdollista leipoa, laittaa ruokaa ja ruokailla asiakkaiden kanssa. Tiloissa on mahdollisuus elokuvien katsomiseen ja askarteluun. Lisäksi familiar avopalvelut Etelä-Pohjanmaalla on erillinen harrastetila, jossa voi pelata biljardia ja osallistaa asiakkaita muuhun toiminnalliseen tekemiseen. Tuettuja tapaamisia varten toimitiloissa on leikkikaluja, pelejä eri-ikästen lasten tarpeisiin. Tietoturvan varmistamiseksi käytämme sähköistä varausjärjestelmää sekä neuvottelujen että asiakastapaamisten yhteydessä. Tilat ovat tarpeeksi avarat myös ryhmätoimintaan.

Asiakkaita tavataan myös julkisissa tiloissa kuten koulut, kirjastot, kahvilat, kirpputorit, urheiluhallit – ja kentät tai laavupaikat. Neuvotteluja voidaan pitää omien toimitilojemme lisäksi eri virastoissa.

Tiloihin liittyvissä epäkohdissa ja puutteissa, on henkilöstö ohjeistettu ottamaan yhteyttä vastaavaan ohjaajaan tai kiinteistön omistajaan. Kiinteistön omistajan yhteystiedot löytyy toimitilojen ilmoitustaululta.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

- Toimistolta löytyy kattava ensiapupakkaus. Lisäksi jokaisella työntekijällä on omassa autossaan mukana ensiapupakkaus, jossa perusvälineet (mm. laastarit, sideharsot, hanskat).

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

-

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaj

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Yksikköön on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastolle. Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityillä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Asiakkuuden ollessa aktiivinen, tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle. Asiakkuuden päättymisen jälkeen tarkastuspyyntö ja korjausvaatimus osoitetaan hyvinvointialueelle. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Asiakastietojen käsittely perustuu lakiin tai asiakkaan suostumukseen. 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. Työntekijälle annetaan perehdytys kirjaamiseen kokeneemman/mentorina toimivan työntekijän kanssa ja kirjaamisen perussäännöistä pidetään koulutus vuosittain. Lisäksi yksikössä käytetään osallistavaa kirjaamista mikä tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa. Henkilökuntaa muistutetaan kirjaamisen ajantasaisuudesta ja nappulamerkinnot tarkastetaan viikoittain. Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan siten, että henkilöstö ja harjoittelijat suorittavat Moodlen tietoturvakoulutuksen.

Mehiläisen / Familiarin tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi, p. 045 6728 286.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään säännöllisesti ja vähintään kerran kuukaudessa kuukausiyyhteenvedon yhteydessä asiakkaalta. Sosiaalityöntekijöiltä ja muilta yhteistyötahoilta palautetta kerätään neuvottelujen yhteydessä sekä vähintään kaksi kertaa vuodessa. palautteen pohjalta toimintaa kehitetään jatkuvasti.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan seurannassa hyödynnämme Familiarin omaa toiminnanohjausjärjestelmää Faminettia. Kaikki turvallisuusriskit, vaarat ja toiminnalliset virheet dokumentoidaan välittömästi poikkeamajärjestelmään poikkeamatasoilla 1-5. 4-5 tason poikkeamat käsitellään välittömästi aluejohtajan toimesta. Toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Matalamman tason poikkeamat käsitellään yksikön tiimipalaverissa kuukausittain ja niihin tehdään tarvittavat toimenpiteet ja suunnitelmat.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kaikki turvallisuusriskit, vaarat ja toiminnalliset virheet dokumentoidaan järjestelmään ja käsitellään yksikön tiimipalaverissa. Henkilöstön tiedonsaanti varmistetaan dokumenttien lukukuittauksilla. Vuosittain tehdään kattava riskianalyysi, jossa käydään koko yksikön ja työskentelyn riskit ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet läpi. Riskien suuruus ja vaikutus arvioidaan riskianalyysiä hyödyntäen. Raportti käsitellään työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa ja sen pohjalta tehdään työskentelyyn ohjeita: esim. työskentely yksin työskentelyyn. Vuosittain päivitetään palo- ja pelastussuunnitelma, valmius- ja varautumissuunnitelmat sekä henkilöstöturvallisuuteen liittyvät suunnitelmat. Näissä hyödynnetään tehtyä riskianalyysiä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallintaa arvioidaan joka vuosi. Osaamista vahvistetaan esimerkiksi kirjaamiskoulutuksella, ensiapukoulutuksella, paloturvallisuuskoulutuksella. Väkivaltatilanteiden varalla yksikössä on toimintaohje ja lisäksi keskustellaan tapauskohtaisesti miten jonkin tilanteen voi ennaltaehkäistä. Yksikön riskienhallinnasta vastaa vastaava ohjaaja Mika Poikkeus yhdessä aluejohtaja Kirsi Lamminahon kanssa.

Henkilöstöä ohjeistetaan perehdytysvaiheessa sekä vähintään vuosittain tiimipalaverissa 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamisesta Valviran ja hyvinvointialueen suuntaan.

Valvovien viranomaisten tarkastusraportit, seurantapyynnöt ja mahdolliset korjauskehotukset käydään taustaorganisaation kanssa läpi ja tehdään tarvittavat

muutokset. Tämän jälkeen asia käydään tiimin kanssa läpi ja riittävällä ohjeistuksella huolehditaan, että henkilöstö on tietoinen korjauksista ja mahdollisista muutoksista.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Yksikössä toimii kolme alihankkijaa: Tmi Sävelaskel, Tukipalvelu Voimasointu, Tmi Onnentahto. Alihankkijoilla on oma omavalvontasuunnitelma, joista he vastaava itse ja joka on Familiarin tiedossa. Vuosittain varmistetaan alihankkijoiden riskienhallinta ja omavalvontasuunnitelmien toteutuminen alihankintatyössä.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikössämme on palo- ja pelastussuunnitelma sekä valmiussuunnitelma, jotka on päivitetty ja käyty läpi 01/2025.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan koko henkilöstön toimesta ja kuukausittain tarkastetaan, että omavalvonnan laatu toteutuu. Lisäksi omavalvontaa tarkastellaan sisäisinä tarkastuksina sekä kvartaaleittain aluejohtajan toimesta.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kokonaisuudessaan vuosittain ja lisäksi kuukausitasolla tarkistetaan, että omavalvontasuunnitelmassa määritetyt asiat ovat ajantasaisia ja toteutuneet. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön toimiston seinällä sekä yksikön omilla intrasivuilla.

Familiarilla on käytössä omavalvonnan kuukausiseuranta, minkä täyttää vastaava ohjaaja kuukausittain. Lisäksi on omavalvonnan vuosiseuranta, jossa seurataan kattavasti koko vuoden omavalvonnan toteutumista. Omavalvonnan seurantaraportit laaditaan neljä kertaa vuodessa. Raportit ovat löydettävissä yksikön verkkosivuilta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: 5.1.2026

Allekirjoitus

Mika Poikkeus