

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Avopalvelut Kalajokilaakso

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	5
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	5
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
2.3.1 Asiallinen kohtelu	7
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	9
2.4 Muistutusten käsittely	9
2.5 Henkilöstö	10
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	13
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.8 Toimitilat ja välineet	14
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	15
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	15
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	16
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	17
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen	17
3.2 Riskienhallinnan keinot	18
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	20
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	20
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	20
4 OMAVALVONTA	21
4.1 Toimeenpano	21
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	22

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 002700 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Lastensuojelu johtaja Mervi Elfving, mervi.elfing@mehilainen.fi, p. 0445734111 Laatujohtaja Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familiar.fi, p.0401897178

Toimintayksikkö Avopalvelut Kalajokilaakso	Y-Tunnus Familiar Oy 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Palvelupäällikkö Leena Satela Aluejohtaja Tommi Holopainen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) puh. 0406233868, leena.satela@familiar.fi puh.0405947611, tommi.holopainen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Asemakatu 3	Postinumero ja toimipaikka 85800 Haapajärvi
Palvelut / asiakasryhmä Ammatillinen tukihenkilötyö, tehostettu perhetyö, perhetyö, jälkihuolto, perhearviointi, avoperhekuntoutus, tuetut ja valvotut tapaamiset, valvotut vaihdot, tuettu asuminen, Ahjo-toiminta, nuotti-valmennus. Asiakkaina lapset, nuoret ja perheet.	Asiakaspaikkamäärä Ammatillinen tukihenkilötyö 18, tehostettu perhetyö 10, perhetyö 10, jälkihuolto 10, perhearviointi 2, avoperhekuntoutus 2, jälkihuolto 10, tuetut ja valvotut tapaamiset sekä valvotut vaihdot 15.
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Lähipalvelut, tarvittaessa etäpalvelut. Työskentely pääasiassa kotiin tehtävää työtä. Käytössämme myös tapaamistila Ylivieskassa osoitteessa Mutupolku 5 B 1.	

Hyvinvointialue Pohjos-Pohjanmaan Hyvinvointialue POHDE
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Puh. 08 669 0600, puhelinaika ma-ke klo: 9-11

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 18.10.2024	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Yksityisen sosiaalipalvelut
--	--

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Familiar tekee tiivistä yhteistyötä kuntien 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 hyvinvointialueiden sosiaalitoimen edustajille.

Kalajokilaakson avopalveluysikkö tuottaa sosiaali- ja lastensuojelulakien mukaisia avopalveluita; perhetyötä, tehostettua perhetyötä, avomuotoista perhekuntoutusta, tuettuja ja valvottuja tapaamisia, ammatillista tukihenkilötoimintaa ja itsenäistymisen tukityötä 0-25-vuotiaille lapsille ja nuorille perheineen, tuetun asumisen palveluita aikuisasiakkaille sekä koulunkäyntiä tukevaa ahjo-toimintaa. Avopalveluysikkömme tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden 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 tukipalvelumme käsittävät sisällöltään ja intensiteetiltään erilaisia palvelumuotoja, jotka räätälöidään kuhunkin asiakastilanteeseen parhaiten sopivaksi kokonaisuudeksi. Lisäksi ennaltaehkäisevän perhepalveluidemme 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 selvittää itse arjen haasteista. Ahjo-toiminnan tavoitteena on tukea nuoren koulunkäyntiä tukihenkilötoiminnan kaltaisella työskentelyllä, joka painottuu sosiaaliseen kuntoutumiseen kouluasioiden ympärille.

Asiakkaan toimintakykyä, vahvuuksia ja haasteita kartoitetaan työskentelyn aikana erilaisilla menetelmillä ja mittaristoilla. Käytössämme on esimerkiksi ratkaisukeskeinen työote, arvostava kohtaaminen, tunnetyöskentelyä, neuropsykiatriset valmennusmenetelmät, app-sovelluksena toteutettava itsenäistymisvalmennus nuorelle sekä toimintakykyä arvioivia mittaristoja.

Työskentely tapahtuu yhteistyössä asiakkaan verkostojen kanssa ja on sosiaalistavaa sekä ohjaavaa. Arvioimme jatkuvasti työtämme ja meillä on käytössämme moniammatillinen työryhmä.

Familiarin toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

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

Teemme asioinnin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.

Sujuva hoitojatkumo mahdollistaa paremmat tulokset ja yksilöllisemmän hoidon. Hoitojatkumo on hyödyllinen sekä palveluiden 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 henkilöstökyselyllä, jonka perusteella kehitämme toimintaamme. Asiakastyytyväisyyttä mitataan vähintään vuosittain tehtävillä asiakaskyselyillä.

Työyhteisössämme on toteutettu hyve-työskentelyä, jossa yhteisömme ja ohjaajiemme vahvuuksia on pyritty tuomaan paremmin esille. Kalajokilaakson avopalveluiden tiimin hyveiksi vahvistui luottamus ja tasavertaisuus sekä aitous ja avoimuus. Tiimin sisällä on paljon vahvuuksia, joita hyödynnetään myös asiakastöissä. Vahvuuksiamme on mm. positiivisuus/huumorintaju, asiakaslähtöisyys, luotettavuus ja vastuuntuntoisuus.

Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset, tärkeimpinä lastensuojelulaki www.finlex.fi, sosiaalihuoltolaki www.finlex.fi sekä lapsen oikeuksien sopimus www.unicef.fi

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Familiar on sitoutunut toiminnassaan noudattamaan Mehiläisen laatujärjestelmää ja -politiikkaa.

Tavoitteenamme on ymmärtää asiakkaidemme tarpeet ja vaatimukset, kertoa heille ymmärrettävästi ja yksiselitteisesti, miten voimme näihin tarpeisiin vastata ja toimittaa se, mitä on luvattu ja sovittu.

Laadulla tarkoitamme palvelumme saatavuutta ja tuloksellisuutta. Laatu näkyy ennen kaikkea asiakas- ja työntekijätyytyväisyytenä.

Laatujärjestelmämme antaa toiminnallemme selkeät mallit ja rajat, joiden puitteissa osaavien yksilöidemme henkilökohtaiset suoritukset kanavoituvat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaidemme hyödyksi.

Otamme lainsäädännön vaatimukset, viranomaisohjeet, laatusuositukset sekä eettisten periaatteiden velvoitteet huomioon toiminnassamme.

Laatu on koko henkilöstön yhteinen asia, ja se syntyy yhteistyöllä, hyvien kokemusten ja käytänteiden jakamisella.

Mehiläisen johto on sitoutunut laadun jatkuvaan kehittämiseen ja johtamiseen. Tämä laatupolitiikka on myös tiedotettu kaikille Familiarin lastensuojelupalveluiden työntekijöille.

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

Kalajokilaakson avopalveluiden palvelupäällikkö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Kalajokilaakson avopalveluiden yksikönjohtajana toimii palvelupäällikkö Leena Satela, joka vastaa laadun toteutumisesta tiimissä. Lisäksi toimintaa ohjaa Pohjois-Suomen alueella aluejohtajamme Tommi Holopainen. Familiarin laadusta viime kädessä vastaa laatujohtajamme Marko Nikkanen.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Työskentelyn alussa asiakkaan tilannetta arvioidaan asiakaslähtöisesti ja palvelupäätös asiakkuuden alkaessa tehdään yhteistyössä asiakkaan, hyvinvointialueen sosiaalitoimen ja palveluyksikkömme kanssa (asiakassuunnitelmapalaveri). Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan jatkuvasti/ säännöllisesti työskentelyn aikana asiakassuunnitelmassa kuvatulla tavalla ja palvelun sisältöä sovelletaan muuttuneiden tarpeiden mukaisesti.

Asiakas osallistuu oman suunnitelmansa laatimiseen, tavoitteiden asetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon ikä- ja kehitystason mukaisesti. Suunnitelman toteutumista arvioidaan ja se päivitetään säännöllisin väliajoin tai aina tarvittaessa laatu järjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakas saa ohjausta arjen toiminnoissa, asioimisessa, hänelle kuuluvien etuuksien ja palveluiden hankkimisessa sekä 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, millaista tukea perhe tai nuori tarvitsee.

Perhetyössä koko perheen dynamiikan ja vuorovaikutuksen tukeminen on olennainen osa työskentelyä. Tukihenkilötyössä pääpaino on nuoren kanssa tehtävässä työssä. Asiakkaan, omaisten, tilaajan ja henkilökunnan yhteistyönä määritetään myös mahdollisen palvelutarpeen päätyminen tai palvelutarpeen väheneminen siten, että asiakas voi siirtyä vähemmän tuettuun palvelumuotoon. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalveluissa tuesta ja määrästä sovitaan asiakassuunnitelman ohjaamalla tavalla. Työskentelyä arvioidaan säännöllisesti kuukausikoosteiden kautta ja työskentelyn tarvetta yhteisissä palaverissa sosiaalitoimen kanssa. Asiakas osallistuu kuukausikoosteen tekemiseen ohjaajan kanssa. Työskentelystä kerätään säännöllisesti asiakaspalautteet, joiden pohjalta toimintaa kehitetään.

Tuetun asumisen palveluntarve arvioidaan palvelupyynnön kautta yhdessä sosiaalitoimen tai lähettävän tahon kanssa. Palveluntarve arvioidaan säännönmukaisesti palveluarvossa sovittun aikavälin mukaisesti (3-6 kuukautta). Palvelua arvioidaan jatkuvasti. Keräämme asiakaspalautteet vähintään vuosittain. Palvelun tarpeet määriteltäessä otetaan huomioon tilaajan edustajan odotus palvelun toteutukselle ja sisällölle ja asiakkaan niin toivoessa myös läheisten toiveet ja kokemus asiakkaan toimintakyvystä ja palvelun tarpeesta sekä henkilökunnan näkemys vahvistettuna kokonaisvaltaisella toimintakyvyn arviolla. Toimintakyvyn mittauksessa omaohjaaja tekee yhdessä asiakkaan kanssa ensimmäisen arvioinnin asiakkuuden alkuvaiheessa ja tämän jälkeen seuranta-arvioinnit säännöllisin väliajoin, noin kolme kuukautta. Kuntoutumiselle asetetaan yhdessä tavoitteet asiakkaan, omaohjaajan sekä hoitavan tahon kesken. Asiakaan edistymistä käsitellään myös yhdessä omaisten kanssa, jos siihen on asiakkaan lupa. Tuetun asumisen asiakkaat osallistuvat raportointiin yhdessä omaohjaajan kanssa. Tämän lisäksi asiakas ja omaiset mahdollisuuksien mukaan osallistuvat virallisiin asiakassuunnitelmanneuvotteluihin, joissa palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Työskentelyssä käytetään osallistavaa kirjaamista kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Vain asiakkaan vointi tai kieltäytyminen on esteenä osallistavan kirjaamisen toteuttamiselle. Asiakkaalla on aina mahdollista lukea omat koosteensa.

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

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa on asiakkaan oma työntekijä, omaohjaaja, 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 yksikön vastuuhenkilölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki asiakkaan kohtaamat haittatapahtumat

tai vaaratilanteet käydään hänen kanssaan läpi omaohjaajan tai esihenkilön toimesta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki asettaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon laajan velvoitteen ilmoittaa havaituista asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista poikkeamista, epäkohdista ja läheltä piti -tilanteista eteenpäin. Valvontalain ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista Familiarissa toimivaa työntekijää, ammatinharjoittajaa. Kyse ei siis ole pelkästään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöjen velvollisuudesta tehdä poikkeamailmoituksia.

Ilmoitus havaitusta poikkeamasta tai epäasianmukaisuudesta on tehtävä mieluummin liian herkästi, kuin varovasti. Perussääntö on, että jos hetkeäkään mietit, olisiko asiasta pitänyt ilmoittaa, tee ilmoitus.

Ilmoituksen vastaanottaneella vastuuhenkilöllä on velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi ja ilmoittaa olennaiset ja vakavat poikkeamat viipymättä eteenpäin. Poikkeamien käsittelijöiden ilmoitukset olennaisista tai vakavista poikkeamista tehdään sekä toimipistettä ylemmälle tasolle esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle että joissain tilanteissa myös hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle asti (esim. aluehallintovirasto, Valvira, Fimea tai STUK).

Ilmoituskanavat

Familiarin asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien haitta- ja läheltä piti tilanteiden ilmoituksen työntekijä tekee Faminetin poikkeamailmoitusjärjestelmään.

Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat raportoidaan ja tilanteen vaatiessa myös tietosuojavastaavalle. Muille väärinkäytös- ja epäkohtailmoituksille on varattu Whistleblowing-hälytyskanava. Kaikki Palaute- ja raportointikanavamme on kuvattu toiminnanohjausjärjestelmässämme Faminetissä sekä Mehinetissä.

Ilmoituksentekijän suoja

Valvontalaissa on todettu erikseen ilmoituksentekijän suojasta.

Poikkeamailmoituksen tekijää ei saa kohdella ilmoituksen tekemisestä johtuen millään tavoin epäasiallisesti. Familiarin osalta tätä kirjausta tulee tulkita itsestään selvyytensä. Poikkeamailmoitusten käsittelyllä pyritään toiminnan jatkuvaan parantamiseen, ei etsimään syyllistä tapahtumille.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

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

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

Jokaiselle asiakkaalle nimetään yksikössä oma työntekijä tai työpari (omaohjaajat), joka pääsääntöisesti vastaa asiakkaan asioista. Hänen tehtävänä on tuoda asiakkaan omia toiveita ja ajatuksia kuuluviin.

Avopalveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Kaikki toiminta perustuu vastavuoroiseen neuvotteluun, sopimuksiin ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen.

2.4 Muistutusten käsittely

Yksikön toimintaa koskevien muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätöksien käsittely ja huomiointi vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikön esihenkilöiden 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 yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee laatu- ja kehitysjohtaja yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja. Kaikki palautteet ja muistutukset käsitellään yksikön henkilöstön työpaikkapalaverissa. Muistutuksen käsittelyaika on 14vrk.

Muistutuksen vastaanottajat yksikössä:

Palvelupäällikkö Leena Satela, leena.satela@familiar.fi, p. 040 623 3868

Aluejohtaja Tommi Holopainen, tommi.holopainen@familiar.fi, p. 040 5947611

Laatujohtaja Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familiar.fi, p.040 189 7178

Sosiaaliasiamies

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavalta saa neuvoja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin.

Voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, jos

- haluat kysyä asiakkaan ja potilaan asemasta tai oikeuksista
- tarvitset apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä
- tarvitset apua ristiriitatilanteiden selvittämisessä

SOSIAALIASIAMIEHEN YHTEYSTIEDOT:

Puh. 08 669 0600, puhelinaika ma-ke klo: 9-11

Lisäksi sosiaaliasiavastaavan tavoittaa viestikanavan tai chatin kautta:

<https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/?area=#Yhteystiedot>

2.5 Henkilöstö

Henkilöstömäärän määrittää hankintasopimukset, jossa otetaan kantaa henkilöstön määrään ja –rakenteeseen sekä koulutustasoon. Henkilöstön määrässä otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne, asiakkaiden hoidon tarve ja yksikön tilanne.

Yksikön henkilöstömäärä, rakenne ja laatu on hankintasopimuksien määriteltyjen vaatimuksien ja toiminnan tarpeiden mukainen. Henkilökunnassa työskentelee mies- ja naispuoleisia AMK -tutkinnon tai perustutkinnon omaavia työntekijöitä.

Henkilökunta osallistuu työnohjauksiin 8-10 kertaa vuodessa. Lisäksi käytettävissä on työterveyshuollon tarjoamat palvelut. Työntekijöille järjestetään tyhy-toimintaa vähintään kaksi kertaa vuodessa, sekä jokaisella on oikeus Edenred -kulttuuri ja virike-etuun työskenneltyään Familiarin palveluksessa vähintään vuoden.

Rekrytoinnin periaatteet Henkilöstö rekrytoidaan hyvien periaatteiden ja tasa-arvon mukaisesti. Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen menettelyn, suorakontaktoinnin ja suositusten kautta. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaistaitoja, ensiapu- ja atk-taitoja. Työntekijää valittaessa otetaan huomioon henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiSuosikista ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta JulkiTerhikistä.

Rekrytointiprosesseissa mm. haastatteluiden yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota työnhakijan luotettavuuteen, ihmisten kohtaamiskykyihin ja empaattisuuteen.

Kaikilta hakijoilta edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsuhteen alkua ja otteen tunnistetiedot merkitään sähköiseen henkilöstöjärjestelmäämme WorkDayhin. Vakituisen työsuhteen ja pitkän sijaisuuden aloittavat työntekijät voidaan huumetestata tarvittaessa.

Perehdytys

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä.

Perehdyttämisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Lähin esihenkilö on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Yksiköstä vastaava esihenkilö vastaa siitä, että perehdytyksessä on käytettävissä riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla.

Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidetessä perehdytykseen lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta.

Vakinaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin ja kaikki perehdyttämisen tarkistuslistassa olevat asiat käydään läpi riittävällä laajuudella. Tarkistuslistaan tehdään tarvittaessa lisäyksiä. Perehdyttämisohjelma suunnitellaan esihenkilön ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus. Tarkistuslista sisältää jäsennellyn luettelon perehdyttämisessä esille otettavia asioita perehdytyksen suunnittelun ja toiminnan tueksi.

Täydennyskoulutus

Henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma tehdään aina kolmeksi vuodeksi. Se määrittää yritystason päälinjat henkilöstön osaamisen kehittämiseksi.

Koulutussuunnitelman kokoamisesta vastaa henkilöstöpäällikkö.

Koulutussuunnitelmassa otetaan huomioon yksiköiden tarpeet, lainsäädännön ja kilpailusopimusten vaatimukset. Yksikötasolla järjestetään täydennyskoulutussuunnitelman mukaista koulutusta ja sen lisäksi paikallisista tarpeista lähtevää täydentävää koulutusta.

Työsuojelu

Työturvallisuuden juridinen vastuu on konsernin toimitusjohtajalla. Työsuojelun yhteistoimintaa varten on liiketoimintalinjoittain nimitetty työsuojelupäälliköt ja työsuojeluvaltuutetut. Paikallinen työsuojeluvastuu on yksikönjohtajilla, jotka toimivat tiiviissä yhteistyössä työsuojeluvaltuutettujen kanssa.

Työhyvinvointi kuuluu henkilöstöjohtajan vastuualueeseen. Hän vastaa siitä, että työhyvinvointiin liittyvät asiat etenevät konsernin strategisten tavoitteiden mukaan. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista kuuluu jokaisen yksikönjohtajan ja esihenkilön vastuualueeseen.

Henkilöstö huolehtii työssään omasta ja muiden työntekijöiden työturvallisuudesta. He noudattavat työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyviä määräyksiä ja ohjeita, ilmoittavat havaitsemistaan epäkohdista ja noudattavat suojainten käyttövelvollisuutta työn niin vaatiessa.

Työterveyshenkilöstö seuraa henkilöstön terveyttä, työhyvinvointia ja työoloja. Työterveys raportoi henkilöstön sairaspotilaista ja työhyvinvoinnista kunkin liiketoiminnan työhyvinvointiryhmälle, henkilöstöhallinnolle ja paikalliselle johdolle.

Työterveystiimit toimivat työhyvinvoinnin, toimintakyvyn ja työturvallisuuden asiantuntijoina.

Muut asiantuntijat tuovat oman alansa tietoa työhyvinvointiryhmään työhyvinvoinnin ja –turvallisuuden kehittämiseksi.

Henkilöstön käytettävissä on työsuojeluvaltuutettu. Työsuojeluvaltuutettu on vaalein valittu henkilöstön edustaja, joka edustaa henkilöstöä työsuojeluasioissa paikallisesti. Työsuojeluvaltuutettuna Kalajokilaakson avopalveluissa toimii Johanna Rantala (johanna.p.rantala@familiar.fi) Familiarin Jussila-yksiköstä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Avopalveluissa henkilöstön tarve on verrannollinen palvelutilauksiin, ja henkilöstöä lisätään tarpeen mukaisesti. Henkilöstön määrässä otetaan huomioon ensisijaisesti hankintasopimukset, jotka ottavan kantaa henkilöstön määrään, rakenteeseen sekä koulutustasoon, mutta myös toiminnan luonne, asiakkaiden hoidon tarve ja yksikön tilanne. Palvelupäällikkö vastaa henkilöstön riittävyydestä.

Pidempiaikaisiin sijaistuksiin rekrytoidaan henkilöstöä. Muutoin mahdolliset henkilöstövajeet esim. sairaustapauksissa hoidetaan vakituisen henkilöstön joustoin. Näissä tapauksissa yksikön esihenkilö osallistuu enemmän käytännön työhön.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Avopalveluiden asiakas voi tarvita esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian tai kuntoutuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, yksikkö tekee aktiivista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Ohjaajamme ovat aktiivisia yhteistyökumppaneiden suuntaan ja osallistuvat asiakkaan neuvotteluihin sovitulla tai asiakkaan toivomalla tavalla. Erityistä huomiota kiinnitetään tarvittavaan tiedonkulkuun eri toimijoiden välillä asiakkaan oikeudet huomioiden.

Yksikön taholta asiakaskohtaisesti hyvästä yhteydenpidosta yhteistyökumppaneihin vastaavat ensisijaisesti asiakkaan ohjaajat tai yksikön vastaava. Yhteydenpidon laajuus ja tarpeet määritellään yleensä asiakaskohtaisissa asiakassuunnitelmissa ja aina yhteistyössä asiakkaan kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Asiakastyöskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden luona, mutta myös toimitiloissamme on mahdollista tavata asiakkaita, järjestää valvottuja ja tuettuja tapaamisia tai pitää ryhmiä.

Kalajokilaakson avopalveluiden pääasialliset toimitilat löytyvät Haapajärveltä osoitteesta Asemakatu 3, Familiar Haapaniitty -yksikön kanssa samasta osoitteesta, mutta omissa erillisissä tiloissaan. Lisäksi toimintaan tarkoitettu tapaamispaikkatila on käytettävissä asiakastyöhön Ylivieskassa osoitteessa Mutupolku 5. Yksikön toimitiloissa on kiinnitetty huomiota tilojen viihtyvyyteen, tarkoituksenmukaisuuteen ja turvallisuuteen. Tilat järjestetään niin, että ne ovat viihtyisiä, kodinomaisia ja turvallisia. Paloturvallisuudessa noudatetaan taloyhtiön ohjeistuksia. Paloturvallisuus on hoidettu jauhesammuttimilla ja sammutuspeitteillä. Tilojen käytöstä sovitaan työryhmän kesken varauskalenteria hyödyntäen. Mahdollisesta asiakkaan kanssa tapahtuvasta tilan käytöstä informoidaan työryhmää.

Ohjaajilla on käytössä erilaisia työvälineitä, pelejä ja harrastevälineitä asiakastyöhön. Nämä löytyvät toimintayksiköstä, ja ovat lainattavissa myös asiakaskäynneille.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon kanta yhteensopiva. Kalajokilaakson asiakasrekisterin pitäjänä toimii tilaajataho eli asiakkaan hyvinvointialue. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Jokaisella työntekijällä on käytettävissä työhönsä oma tietokone/chromebook, johon kirjaututaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Tietoturvallisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota ja henkilöstö on perehdytetty laitteiden käyttöön ja tietoturva-asioihin. Osaamista seurataan ja kehitetään WorkDay-järjestelmän sekä moodle-alustan kautta. Jokaisella työntekijällä on myös oma työpuhelin, jolla pidetään asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin yhteyttä, mutta jolla voi tarvittaessa hälyttää myös apua. Turvarannekkeita tai -painikkeita ei ole avopalveluissa käytössä.

Avopalveluissa ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita. Asiakasta voidaan tukea omien laitteiden ja tarvikkeiden kanssa terveydenhuollosta saatujen ohjeiden mukaisesti.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Avopalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Asiakasta tuetaan ja ohjataan henkilökohtaisessa lääkehoidossa tarvittaessa esimerkiksi kertaamalla terveydenhuollosta saatuja ohjeita tai ohjaamalla asiakas ottamaan yhteyttä terveystietoihin.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot. 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.

Tietosuojaan 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 terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteiseen (Faminet).

Yksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmä Nappula. Asiakastietoja pidetään tilaajan eli hyvinvointialueen lukuun. Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle, eli hyvinvointialueelle. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Työntekijät on perehdytetty ja koulutettu kirjaamiseen ja tietoturvasuhteeseen liittyviin asioihin. Työntekijä kirjaa asiakkaan tietoihin työskentelyn raporttimerkinnät sekä

koosteet viipymättä ja mahdollisuuksien mukaan aina asiakkaan kanssa. Asiakastyön koosteet käydään aina asiakkaan kanssa läpi. Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa 18 kuvatulla tavalla asiakkaan ohjanneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään.

Tietosuojakäytännöt ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle työsopimusta allekirjoitettaessa ja se kirjataan henkilöstönhallinta järjestelmään. Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteessa. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Täydennyskoulutusta asiaan järjestetään tarvittaessa ja sen tarpeellisuutta pohditaan koulutussuunnitelmaa kasattaessa.

Tietosuojaseloste on julkinen ja löytyy mehiläisen nettisivuilta:

<https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste>

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Yksikössä asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaa palvelupäällikkö Leena Satela p.040 623 3868

Mehiläisen tietosuojavastaava on Kim Klemetti p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden mielipiteitä saamastaan palvelusta kartoitetaan vähintään vuosittain tehtävällä palautekyselyllä. Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat arvioida saamansa palvelun tasoa ja saamaansa kohtelua.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä:

Palautteen tuloksia käsitellään yhdessä työryhmän ja myös asiakkaiden kanssa. Kehittämisehdotukset pyritään tuomaan käytäntöön ja niiden toteutumista seurataan tiimeissä sekä seuraavissa palautekyselyissä.

Avopalveluiden tiimi kokoontuu kerran kuukaudessa ja lisäksi pidetään vuosittain kaksi kehittämispäivää. Palautteet ja kehittämiskohteet käsitellään näiden tapaamisten yhteydessä.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Yksiköissä tehdään riskikartoitus yksikön johdon 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. Selvitystä käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä.

Riskienhallinnan seurannassa hyödynnämme Familiarin omaa toiminnanohjausjärjestelmä Faminettia. Faminetistä löytyy ohjeet ja sähköiset lomakkeet poikkeamailmoituksen tekemiseksi. Kaikki turvallisuusriskit, vaarat ja toiminnalliset virheet dokumentoidaan järjestelmään ja käsitellään yksikön kokouksissa.

Yksikön johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön esihenkilöillä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yksikön henkilökunta on veloitettu kirjaamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikön toiminnanohjausjärjestelmään (Faminet, poikkeamailmoitukset). Työntekijä on aina myös yhteydessä esihenkilöönsä.

Yleiset toimintaperiaatteet toteutuvat jokaisen yksikön päivittäisessä työssä. Mahdolliset poikkeamat pyritään lähtökohtaisesti ratkaisemaan oman työyhteisön ja linjaorganisaation sisällä. Ensisijainen kanava toimintaperiaatteiden vastaisen toiminnan ilmoittamiseksi on hoitaa asiaa oman esihenkilön kautta. Asiakkaat voivat tuoda esille epäkohtia suoraan omalle työntekijälle, tämän esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakastyössä pyritään aina avoimeen yhteistyöhön. Epäkohdat käsitellään aina luottamuksella ja asiakas- ja tapauskohtaisesti.



Valvontalain 29§ mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus:

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Väärinkäytösilmoituksen tekeminen Mehiläisessä (ns. whistleblowing):

Mikäli asian hoitaminen omassa organisaatiossa tai oman esimiehen kautta ei ole mahdollista tai asian vakavuus sitä edellyttää, voit tehdä ilmoituksen asiasta ohi linjaorganisaation. Työntekijä tekee ilmoituksen silloin, kun epäily koskee joko toimintaperiaatteiden vakavaa väärinkäytöstä tai epäeettistä toimintaa Mehiläisessä. Ilmoitettava asia voi liittyä esimerkiksi taloudelliseen epäselvyyteen, väärinkäytökseen, eturistiriitaan, lahjontaan tai muuhun toimintaperiaatteiden tai lainvastaiseen toimintaan tai käytökseen. Raportoi väärinkäytöksestä sähköpostitse osoitteeseen: riskienhallinta@mehilainen.fi

Asian selvittämisen tehokkuuden ja oikeudenmukaisuuden varmistamiseksi toivomme raportointia omalla nimellä ja yhteystiedoilla varustettuna. Halutessaan ilmoituksen voi tehdä nimettömänä, joko lähettämällä viesti anonyymista sähköpostiosoitteesta tai puhelimitse Mehiläisen riskienhallintajohtajalle.

Tätä ilmoituskanavaa ei ole tarkoitettu asiakaspalautteiden käsittelyyn tai yleiseen laadun kehittämiseen. Kriisitilanteissa ja muissa kiireellisissä tilanteissa toimimme Kriisiviestinnän ohjeistuksen mukaisesti.

Saapuneet ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti ja riippumattomasti Mehiläisen riskienhallintatiimin toimesta. Toimintaohjeiden vastaisista toimista ilmoittaminen ei aiheuta kielteisiä seurauksia ilmoituksen tekijälle.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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 vähintään mahdollisimman pian. Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikille työntekijöille raporttien yhteydessä ja sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Seurantamerkinnot kuitataan käsitellyiksi sähköiseen järjestelmään toimenpiteiden jälkeen.

Poikkeamat kootaan kvartaaleittain tehtävään omavalvonnan seurantaraporttiin.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kalajokilaakson avopalveluiden palveluntuotannossa ei käytetä alihankkijoita.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikössä on varauduttu erilaisiin riski ja poikkeamatilanteisiin. Yksikössä noudatetaan yleisiä turvallisuus ohjeita sekä terveydenhuollonohjeistusta poikkeusoloissa. Yksikössä on laadittu ohjeet yksintyöskentelyyn sekä väkivaltatilanteiden varalle.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontaohjelma

Vuoden 2023 alusta voimaan astunut laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) määrittää, että hyvinvointialueille palveluita tuottavilla yksityisillä palvelutuottajilla tulee olla omavalvontaohjelma.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- Tehtävien lainmukainen hoitaminen
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma (Valvontalaki 27§)

Toimintayksikölle tulee olla laadittuna kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta Kalajokilaakson avopalveluissa vastaa palvelupäällikkö Leena Satela p.040 623 3868, leena.satela@familiar.fi

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa.

Paikalla 14.1.2026 viimeisintä päivitystä tekemässä ollut vakinainen henkilöstö sekä palvelupäällikkö Leena Satela.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontaohjelma on julkinen ja se on saatavilla julkisissa tietoverkoissa. Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmat löytyvät kunkin liiketoimintalinjan www-sivuilta. Kalajokilaakson omavalvontasuunnitelma löytyy osoitteesta <https://familiar.fi/toimipaikat/avopalvelut-kalajokilaakso>. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön toimipisteessä Haapajärvellä sekä tapaamispaikassa Ylivieskassa.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja toimintaa kehitetään seurantahavaintojen perusteella. Havainnot ja kehittämissuunnitelmat julkaistaan yksiköiden nettisivuilla kvartaaleittain omavalvontasuunnitelman seurantaraportilla.

Seurattavia kohteita ovat:

- Kuukausittaisesta omavalvontakyselystä nousevat kehittämiskohteet
- Poikkeamien perusteella tehtävät kehittämistoimet
- Kokemuksellinen laatu
- Palautteet omavalvonta-, auditointi-, ohjaus- ja valvontakäynneiltä.

Omavalvontakyselyt sekä ulkoiset auditoinnit kuuluvat olennaisena osana Familiarin laatujärjestelmään. Niiden tarkoituksena on tarkastaa, että toiminta ja prosessit vastaavat käytännössä sitä, mitä laatujärjestelmässä lupaamme.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raporttoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Haapajärvi 14.1.2026

Allekirjoitus: 

Leena Satela