

# familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA

**Avopalvelu Pirkanmaa**

## Sisällysluettelo

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT .....</b>	<b>2</b>
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
<b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	7
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	8
2.3.1 Asiallinen kohtelu .....	9
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....	9
2.4 Muistutusten käsittely.....	10
2.5 Henkilöstö.....	10
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	11
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	11
2.8 Toimitilat ja välineet .....	12
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	12
2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	13
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	13
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	14
<b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....</b>	<b>15</b>
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ...	15
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	15
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	16
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	16
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	16
<b>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....</b>	<b>17</b>
4.1 Toimeenpano .....	17
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	17

## 1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b> Familiar Oy
<b>Katuosoite</b> Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
<b>Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot</b> Mervi Elfing, mervi.elfing@familiar.fi

<b>Toimintayksikkö</b> Pirkanmaan avopalvelut	<b>Y-Tunnus</b> 2300134-8
<b>Esihenkilö / vastuuhenkilö</b> Riikka Vilkkö	<b>Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)</b> 040-486 2434, riikka.vilkkö@familiar.fi
<b>Toimintayksikön katuosoite</b> Sudenkatu 6	<b>Postinumero ja toimipaikka</b> 33530 Tampere
<b>Palvelut / asiakasryhmä</b> Ammatillinen tukihenkilötyö, tehostettu perhetyö, ryhmätoiminnot, jälkihuoltotyö, nepsy-valmennus, Nuotti-valmennus, perhearviointi, avoperhekuntoutus. Asumispalveluista on oma omavalvontasuunnitelma.	<b>Asiakaspaikkamäärä</b> 160
<b>Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu)</b> Palvelut tuotetaan lähinnä asiakkaiden kodeissa ja omissa toimintaympäristöissä. Tapaamisia satunnaisesti myös avopalveluiden toimistolla.	

<b>Hyvinvointialue</b> Pirkanmaan hyvinvointialue
<b>Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot</b> Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi. Soittoaika maanantaista torstaihin klo 9-11, 040 504 5249 Potilasasiavastaavien yhteystiedot: potilasasiavastaava@pirha.fi Soittoaika maanantaista torstaihin klo 9-11, 040 190 9346

## REKISTERÖINTITIEDOT

<b>Palvelun rekisteröintipäivä</b> 1.5.2016/MilaPro 11.6.2018 / Familiar	<b>Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty</b> Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
--	--

## 1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Familiar Pirkanmaan avopalveluiden työskentelyssä korostuu osallisuus ja aito kohtaaminen.

Työskentelymme kulmakivinä pidämme luottamuksellisen suhteen luomista ja asiakkaan rinnalla kulkemista. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, jolloin meidän tehtävänä on tukea häntä omiin tavoitteisiinsa pääsemisessä. Luottamuksellinen ilmapiiri mahdollistaa yhteisen pohdinnan sekä haastavienkin asioiden käsittelyn turvallisesti. Tavoitteisiin pääsemiseen tarvitaan asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn vahvistamista. Pidämme tärkeänä avointa yhteistyötä asiakkaan lähiverkoston ja yhteistyötahojen kanssa.

Pirkanmaan avopalveluissa jokainen toimii omana itsenään, rennon rohkeasti ja kunnioittavasti kohti yhteistä päämäärää. Pirkanmaan avopalveluiden työryhmä on listannut kolme tärkeitä hyvettä kuvaamaan tiimiä, jotka ovat: Kunnioitus, joukkuehenkisyys ja vastuullisuus.

Pirkanmaan avopalvelut tuottaa sosiaali- ja lastensuojelulakien mukaista perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa ja itsenäistymisen tukityötä 0- 23-vuotiaille lapsille ja nuorille perheineen. Näiden lisäksi tarjoamme nuorten tukiasumista, nuottivalmennusta sekä neuropsykiatrista valmennusta, perhearviointeja, valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä vaihtoja. Myös ryhmämuotoiset palvelut ovat osa toimintaamme. Näistä esimerkkeinä lastenryhmät, isäryhmät ja itsenäistyvien nuorten ryhmät.

Familiar avopalvelut tekee tiivistä yhteistyötä kuntien 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 kevyellä kotiin vietävällä tuella. Ennaltaehkäisevien perhepalveluiden tavoitteena on, ettei lastensuojeluasiakkuutta synny, vaan perhe saa voimavaroja ja keinoja selvitä itse arjen haasteista.

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

Uskomme siihen, että jokaisella asiakkaalla on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia selviytyä elämässään. Näiden esiin saaminen ja vahvistaminen on ydintehtävämme. Tärkein voimavaramme on asiakastyötä tekevä henkilöstö. 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 hyvinvointialuiden edustajille.

Arvot ovat toimintamme perusta ja suunnan ohjaaja. Ne näkyvät kaikessa tekemisessämme ja auttavat ymmärtämään, mikä on meille tärkeää nyt ja tulevaisuudessa ja mihin me uskomme! Familiarin toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

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

- Kasvu ja Kehittäminen

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

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

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

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

## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

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

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

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

### 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

### 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden tuesta ja palveluista päätetään yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakas osallistuu asiakassuunnitelmapalaveriin, joita pidetään säännöllisesti. Avopalveluiden työntekijä pyrkii aina varmistamaan, että asiakkaan oma mielipide ja toiveet palveluiden sisällöstä ja jatkosta tulee selkeästi esiin.

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

Jokaisesta asiakkaasta päivitetään säännöllisesti (usein asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen) palvelusuunnitelma, jossa vielä asiakas ja avopalveluiden työntekijä tekevät suunnitelmaa ja sopimusta miten palvelua tarjotaan, palvelun tavoitteet ja yhdessä sovitut keinot tavoitteisiin pääsemiseen. Suunnitelman toteutumista arvioidaan ja se päivitetään säännöllisin väliajoin tai aina tarvittaessa laatu järjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakas saa ohjausta arjen toiminnoissa, asioimisessa, hänelle kuuluvien etuuksien ja palveluiden hankkimisessa ja ympäristön toimintamahdollisuuksien hyödyntämisessä.

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

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

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

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

Avopalveluiden työryhmä on kehittänyt itselleen ohjeet hyvästä asiakastyöstä.

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

Mikäli asiakas tai hänen omaisensa on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan palvelupäällikölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä.

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

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

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

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

Edellytämme työntekijöiltä korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaan sekä sitoutumista Familiarin arvoihin. Huomioimme toiminnassa asiakkaan yksilölliset

erityistarpeet ja toiveet. Heitä kannustetaan mukaan oman elämän suunnitteluun ja osallistumaan itseään koskevien päätösten valmisteluun ja asiakirjojen laadintaan. Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma työntekijä/valmentaja tai työpari, joka pääsääntöisesti vastaa asiakkaan asioista.

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

## 2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutusten käsittelyn tavoiteaika on yksi kuukausi. Mikäli asian laajuus tai muut perustellut syyt edellyttävät pidempää käsittelyaikaa, asiakkaalle ilmoitetaan viipymättä viivästymisen syytä ja arvioidusta uudesta käsittelyajasta.

## 2.5 Henkilöstö

Henkilöstömäärä, rakenne ja laatu on hankintasopimuksien määriteltyjen vaatimuksien ja toiminnan tarpeiden mukainen. Henkilöstössä työskentelee perustutkinnon omaavia tai AMK -tutkinnon omaavia työntekijöitä: sosionomeja, sairaanhoitajia ja lähihoitajia.

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

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. Avopalveluilla on käytössä oma sähköinen perehdytyskoulutus, joka etenee vaihe vaiheelta ja viikko viikolta eteenpäin. Palvelupäällikkö pitää uuden työntekijän kanssa välikeskustelua perehtymisen edistymisestä. 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
- kertailee
- 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.

Työntekijöiden koulutussuunnitelmassa otetaan huomioon kulloisetkin tarpeet sekä lainsäädännön ja kilpailutussopimusten vaatimukset.

Jokaiselta uudelta työntekijältä pyydetään näytettäväksi rikosrekisteriote heti työsuhteen alussa. Työsuhteen alussa jokaisen uuden työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan JulkiSuosikki- tai JulkiTerhikki-rekistereistä. Tarkistus dokumentoidaan ja toistetaan säännöllisesti tai tarvittaessa, esimerkiksi jos herää epäily ammattioikeuksien voimassaolosta.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Sijaistamiset hoidetaan työparien avulla ja sijaistamisista sovitaan aina asiakkaan (ja palvelun tilaajan) kanssa. Pidempiaikaisiin sijaistuksiin rekrytoidaan henkilöstöä. Muutoin mahdolliset henkilöstövajeet esim. sairaustapauksissa hoidetaan vakituisen henkilöstön joustoin. Ulkopuolisten sijaisten käyttö on vähäistä.

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.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Avopalveluiden asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian tai kuntoutuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, teemme aktiivista yhteistyötä ko. toimijoiden kanssa. Erityistä huomiota kiinnitetään tarvittavaan tiedonkulkuun eri toimijoiden välillä, mm. salattu sähköposti. Asiakaskohtaisesti hyvästä yhteydenpidosta vastaavat ensisijaisesti asiakkaan omatyöntekijät tai yksikön esihenkilö. Yhteydenpidon laajuus ja tarpeet määritellään yleensä asiakaskohtaisissa asiakassuunnitelmissa.

Pirkanmaan avopalvelut pitävät säännöllisesti yhteyttä Familiarin omien Pirkanmaalla sijaitsevien sijaishuoltoyksiköiden kanssa. Palvelupäällikkö osallistuu Familiarin Pirkanmaan sijaishuoltoyksiköiden aluejoryyn säännöllisesti.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

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

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

Avopalveluiden toimisto sijaitsee keskeisellä sijainnilla Tampereen keskustan laidalla. Toimisto sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella ja toimiston välittömässä läheisyydessä on neljä avopalveluille varattua parkkipaikkaa sekä tienvarsipaikkoja.

Toimistossa on tietoturva-astia tietoturvapaperien asianmukaiseen hävittämiseen.

Palvelupäällikkö on vastuussa siitä, että tarvittavat tarkastukset tehdään säännöllisesti. Palotarkastus tehtiin 19.5.2023 ja samalla tarkastettu pelastusuunnitelma, sekä poistumisturvallisuusevaluutus.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Mehiläisen yhteinen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 1.1.2024. Tietoturvallisuuden omavalvontaa toteutetaan osana Mehiläisen laatutyötä ja

sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen omavalvontaa. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa.

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

Avopalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa, joten lääkinnällisiä laitteita ei ole.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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.

Jokainen työntekijä suorittaa kaikille Mehiläisen työntekijöille yhteisen Tietoturva ja tietosuoja Mehiläisessä kurssin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti

p. 045 672 8286, kim.klemetti@mehilainen.fi

Kim Klemetti vastaa konsernitason tietosuojakysymyksistä ja antaa tukea yksiköille.

Pirkanmaan avopalveluiden tietosuojavastaava:

Riikka Vilkkö

p. 0404862434, riikka.vilkkö@familiar.fi

Riikka Vilkkö toimii yksikön ensisijaisena yhteyshenkilönä tietuoja-asioissa ja vastaa yksikön tietosuojakäytäntöjen toteutumisesta.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakkaiden kokemus omaan palveluun vaikuttamisesta on yksi toiminnan kehittämisen avainmuuttujista. Kyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä. Asiakkaiden mielipiteitä saamastaan palvelusta kartoitetaan ympäri vuoden tehtävällä palautekyselyllä. Asiakkaat, ja heidän läheisensä voivat arvioida saamaansa palvelua, sen vaikuttavuutta ja saamaansa kohtelua. Tulokset käsitellään säännöllisesti asiakkaan, tarvittaessa myös heidän omaisten ja asiakkaan asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden kanssa.

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

Avopalveluiden tiimi kokoontuu säännöllisesti ja lisäksi pidetään vuosittain kaksi- neljä kehittämispäivää. Palautteet ja kehittämiskohteet käsitellään näiden tapaamisten yhteydessä. Palautteen tuloksia käsitellään yhdessä työyhteisön ja myös asiakkaiden kanssa. Palautteiden perusteella tehdään tarpeen mukaan muutoksia ja muutoksien vaikuttavuutta arvioidaan.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

#### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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 johtoportaan kehittämisehdotuksina.

Avopalveluissa tehdään vuosittain riskikartoitus palvelupäällikön ja henkilöstön yhteistyönä. Kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvityksen pohjalta tehdään yksikön riskienhallintasuunnitelma.

#### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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.

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

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

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

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

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienkartoitusta toteutetaan työryhmässä muutaman kerran vuodessa laajemmin ja riskeistä keskustellaan myös säännöllisesti työryhmän palaverissa.

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

Riskienhallinnan seuranta tehdään mm. PowerBi ohjelmaa käyttäen.

### **3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Pirkanmaan avopalvelut eivät käytä alihankkijoita, eikä ostopalveluita.

### **3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

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

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 Toimeenpano

Pirkanmaan avopalveluiden omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelupäällikön ja avopalveluiden työryhmän yhteistyönä.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa palvelupäällikkö Riikka Vilkko, riikka.vilkko@familiar.fi, 0404862434.

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

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmaantuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Henkilöstö on velvoitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

Omavalvonnan seurantaraportit tehdään neljän kertaa vuodessa ja nekin julkaistaan Pirkanmaan avopalveluiden nettisivuilla.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja**

Paikka ja päiväys: 5.5.2026

Allekirjoitus:

Riikka Vilkko, palvelupäällikkö