familar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN

OMAVALVONTASUUNNITELMA

AVOPALVELUT POHJOIS-POHJANMAA

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT 3

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 5

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS 7

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 7

2.2 Vastuu palvelujen laadusta 8

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 8

2.3.1 Asiallinen kohtelu 8

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen 10

2.4 Muistutusten käsittely 10

2.5 Henkilöstö 12

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 14

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 14

2.8 Toimitilat ja välineet 15

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 15

2.10 Lääkehoitosuunnitelma 16

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 16

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 17

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA 18

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 18

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 19

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 21

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 21

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 21

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN 22

4.1 Toimeenpano 22

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 22

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familar Oy/ Avopalvelut Pohjois-Pohjanmaa
Katuosoite Teknologiantie 1, c204, 90590 Oulu
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Johtaja, lastensuojelupalvelut Vesa Isoviita p. vesa.isoviita@mehilainen.fi p. 050-5263605 Laatujohtaja Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familar.fi, p. 0401897178

Toimintayksikkö Avopalvelut Pohjois-Pohjanmaa	**Y-Tunnus** Familar Oy 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Palvelupäällikkö Mari Soronen	**Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)** p. 040-6233420 mari.soronen@familar.fi
Toimintayksikön katuosoite Teknologiantie 1, c204	**Postinumero ja toimipaikka** 90590 Oulu
Palvelut / asiakasryhmä Tuettu asuminen, ammatillinen tukihenkilötoiminta, perhetyö, tehostettu perhetyö, kotiin annettava perhekuntoutus, jälkihuolto, tuetut/valvotut tapaamiset, Ahjo-toiminta, nepsy-valmennus	**Asiakaspaikkamäärä**
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Lähipalvelu, tarvittaessa etäpalvelu. Työskentely pääasiassa kotiin tehtävää työtä.	

Hyvinvointialue Pohjois-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. Sosiaaliasiavastaava Oulu p. 044-7034115

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	**Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty**
1.2.2019	Sosiaalityöntekijän palvelut- lapset/nuoret, sosiaalityöntekijän palvelut- lapsiperheet, perhetyö- lapsiperheet, avomuotoinen perhekuntoutus-lapsiperheet, muu sosiaalihuollon

	asiantuntijatoiminta -muut: lisätiedot; ammatillinen tukihenkilötoiminta, tukiasuminen- lapset/nuoret, sosiaalinen kuntoutus- lapset/nuoret, lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta- lapsiperheet, lastensuojelun jälkihuolto- lapset/nuoret

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Familar tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa tuottaen palveluita, joiden keskiössä on asiakas ja hänen omaisensa. Ydintehtävämme on vahvistaa asiakkaitten voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia selviytyä elämässään.

Työskentelymme lähtökohtana on asiakkaan omien vahvuuksien ja voimavarojen kunnioittaminen. Työntekijämme pyrkivät jokaisessa kohtaamisessa aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen. Familarin tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua niin palveluidemme piirissä oleville asiakkaille ja omaisille kuin hyvinvointialueiden sosiaalitoimen edustajille.

Pohjois-Pohjanmaan avopalvelut tuottavat sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakien mukaista perhetyötä, tehostettua perhetyötä, perhekuntoutusta kotiin, ammatillista tukihenkilötoimintaa, vaativaa ammatillista tukihenkilötoimintaa, itsenäistymisen tukityötä 0–25-vuotiaille lapsille ja nuorille perheineen sekä tuetun asumisen palveluita aikuisasiakkaille. Teemme tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa. 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 työskentelemme sitoutuneesti tukien ja ohjaten heitä haastavassa elämäntilanteessa. Lastensuojelun avohuollon palvelumme käsittävät sisällöltään ja intensiteetiltään erilaisia palvelumuotoja, jotka kohdennetaan kuhunkin asiakastilanteeseen parhaiten sopivaksi kokonaisuudeksi. Lisäksi ennaltaehkäisevän perhepalvelun avulla voimme tehokkaasti tarttua haasteisiin silloin, kun niiden hoitaminen onnistuu vielä kevyellä kotiin vietävällä tuella. Ennalta ehkäisevien perhepalveluiden tavoitteena on, ettei lastensuojeluasiakkuutta synny, vaan perhe saa voimavaroja ja keinoja selvitä itse arjen haasteista.

Asiakkaan toimintakykyä, vahvuuksia ja haasteita kartoitetaan työskentelyn aikana erilaisilla menetelmillä ja mittareilla. Käytössämme on ratkaisukeskeinen työote, dialoginen ohjaus, arvostava kohtaaminen, tunnetyöskentelyn menetelmiä, neuropsykiatriset valmennusmenetelmät, työkirja itsenäistyvälle nuorelle ja päihdeasiakkaalle sekä toi-

mintakykyä arvioivia mittareita. Työskentely tapahtuu yhteistyössä asiakkaan verkostojen kanssa ja on sosiaalistavaa sekä ohjaavaa. Arvioimme jatkuvasti työtämme ja tarpeen vaatiessa meillä on käytössämme moniammatillinen työryhmä.
Familarin toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu arvopareista:

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

Yksikkökohtaisesti Familarissa on käyty arvotyöskentelyä ja luotu kuhunkin toimipisteeseen juuri sitä työyhteisöä ja asiakastyötä kuvaavat periaatteet, joita työyhteisössä pidetään tärkeänä.

Pohjois-Pohjanmaan avopalveluissa hyvän työyhteisön arvot ovat:
Arvostava: Tasa-arvoinen ja monimuotoinen työyhteisö. Töissä mahdollisuus käyttää omia vahvuuksia.
Tiimihenkinen: ylläpidetään kannustavaa työilmapiiriä ja puhalletaan yhteen hiileen. Työkaveriin pystyy luottamaan ja apua saa tarvittaessa. Riittävästi yhteistä aikaa.
Selkeä: pidetään huolta, että työt ovat tasapainossa ja työyhteisön rakenteet ovat kunnossa. Jokainen tietää oman roolinsa ja mitä tehdä.

Pohjois-Pohjanmaan avopalveluissa hyvän asiakastyön arvot ovat:
Kiireetön: Asiakas tuntee tulevansa kohdatuksi ja kuulluksi. Hyvä läsnäolo tapaamisilla.
Tavoitteellinen: Meillä on yhteinen tehtävä, työskentelemme täsmällisesti. Luomme turvalliset puitteet yhteistyölle. Työskentelemme dialogisesti.
Itseohjautuvuutta vahvistava: Emme tee puolesta vaan kuljemme rinnalla. Tuemme asiakkaan onnistumista. Löydämme asiakkaan voimavaroja. Teemme itsemme tarpeettomiksi.

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

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Familar 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 Familarin lastensuojelupalveluiden työntekijöille.

Noudatamme puitesopimusten laatuvaatimuksia. Kuukausittain vastaamme omavalvontakyselyyn. Kvartaaleittain täytämme omavalvonnan seurantalomakkeen, joka tallennetaan yksikön nettisivuille. Kvartaaleittain on myös kvartaaliarvioinnit, joissa pysyvien teemojen ohella keskitymme vaihtuviin teemoihin laadun parantamiseksi. Yhtiössä järjestetään sisäisiä auditointeja. Työyhteisön kehittämissuunnitelma laaditaan joka vuosi henkilöstötutkimuksen tulosten perusteella. Asiakastyössä käytämme toimintakykymittareita kuvaamaan hyvinvoinnin muutoksia ja tavoitteiden saavuttamista. Asiakaskokemuskyselyitä tehdään ennen välipalaveria. Kyselyn QR koodi on toimistomme eteisen seinällä, jossa asiakas voi halutessaan antaa palautetta vapaasti, milloin vain.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyt-

tää 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

Pohjois-Pohjanmaan avopalveluiden palvelupäällikkö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Familarin laadusta viime kädessä vastaa laatujohtajamme Marko Nikkanen.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Lastensuojelun avopalveluissa laaditaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa palvelusuunnitelma, jonka pohjana on sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma. Asiakas osallistuu oman suunnitelmansa laatimiseen, tavoitteiden asetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon ikä- ja kehitystason mukaisesti. Palvelusuunnitelma päivitetään jokaisen palaverin jälkeen vastaamaan palaverissa sovittuja tavoitteita ja työskentelyn toteuttamisen ehtoja.

Työskentelyssä käytetään osallistavaa kirjaamista aina, kun se on mahdollista. 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 ja asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakasryhmiltä, esim. lapset, vanhemmat ja läheiset, sosiaalityöntekijät ja yhteistyökumppanit, kerätään palautetta asiakaskokemuskyselyillä. 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 Familarissa 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 vastaanottaja:
Familar avopalvelut Pohjois-Pohjanmaa,
palvelupäällikkö Mari Soronen p. 040 623 3420, mari.soronen@familar.fi

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
Familarin 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 tekemisen takia millään tavoin epäasiallisesti. Familarin osalta tätä kirjausta tulee tulkita itsestään selvyytenä. 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 Familarin 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 tehtävänään 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

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

Muistutuksen vastaanottaja:
Palvelupäällikkö Mari Soronen p. 040 623 3420, mari.soronen@familar.fi

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Tarvittaessa sosiaaliasiavastaava avustaa ristiriitatilanteiden selvittämisessä ja neuvoo valitusmenettelyssä. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Palvelu on maksutonta. Jos hoitoon, palveluun tai kohteluun liittyy ongelmia tai epäselvyyksiä, keskustele niistä ensisijaisesti henkilökunnan ja yksikön esihenkilön kanssa. Kysy ohjeita ja neuvoja soittamalla sosiaaliasiavastaavalle. Voit varata käyntiajan sosiaaliasiavastaavan luokse. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Hän on puolueeton toimija, joka ei aja asioita oikeudellisesti, vaan toimii neuvoa antavasti. Sosiaaliasiavastaava toimii hyvinvointialueen sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon palveluissa.

Voit olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan kun,

- sinulla on kysyttävää asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- tarvitset apua muistutuksessa tai kantelussa
- tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:
Oulu p. 08-6690600
Sosiaaliasiavastaavalta saat ohjeita ja neuvoja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä seuraavasti:
• Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan yksikön esihenkilöiden johdolla
• Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditetaan vastine muistutuksen tekijälle
• Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle
• Mikäli on kyseessä kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle
• Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
• Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä.
• Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa 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 14 vrk.

2.5 Henkilöstö

Henkilökuntamme koostuu ammattilaisista, joilla on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan AMK-tutkinto tai perustutkinto. Henkilöstömäärän määrittää hankintasopimukset, jossa otetaan kantaa henkilöstön määrään ja –rakenteeseen sekä koulutustasoon. Henkilöstön määrässä otetaan myös huomioon toiminnan luonne, asiakkaiden hoidon tarve ja yksikön tilanne.

Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen menettelyn, suorakontaktoinnin ja suositusten kautta. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työotetta, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaistaitoja, ensiaputaidot ja atk-taitoja. Työntekijää valittaessa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiSuosikista ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta JulkiTerhikistä, ammattinimikkeen rekisteröintinumero merkitään sähköiseen henkilöstöjärjestelmään. Rekrytointiprosesseissa mm. haastatteluiden yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota työnhakijan luotettavuuteen, ihmisten kohtaamiskykyihin ja empaattisuuteen. Työhön valittu esittää rikosrekisteriotteen ennen työsuhteen alkua ja merkitään tarkistetuksi sähköiseen henkilöstöjärjestelmään. Vakituisen työsuhteen ja pitkän sijaisuuden aloittavat työntekijät huume testataan tarvittaessa.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan

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

Yksikössä on käytössä Familarin sähköinen perehdytys koulutus, jonka jokainen työntekijä käy läpi työskentelyn alkaessa ensimmäisinä viikkoina. Koulutuksen suorittaminen tallentuu henkilöstöjärjestelmään. Perehdytyksessä käydään läpi työskentelyn arvoja, työn sisältöä ja menetelmiä. Perehdyttämisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja.

Yksikkökohtaisesta perehdytyksestä vastaa lähin esihenkilö ja siihen osallistuu koko työyhteisö. Perehdytys on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. 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. Kun uusi työntekijä perehdytetään, tulee seuraavat dokumentit käydä hänen kanssaan läpi:

- Nappula -asiakastietojärjestelmä
- Vaitiolovelvollisuus ja salassapitolomake
- Sähköinen toimintakäsikirja
- Perehdytyksen tarkistuslista/ perehdytysohjelma
- Ohjaajien toimenkuvat
- Työn sisältö
- Muut erillisen perehdytysohjelman edellyttämät asiat

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

Perehdyttäjä
• opastaa
• kertaa
• tarkistaa oppimisen
Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalla työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Perehtyjä
• ottaa selvää asioista
• kysyy, ellei tiedä
• seuraa omaa oppimistaan

Täydennyskoulutus
Henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma tehdään aina kolmeksi vuodeksi. Se määrittää yritystason päälinjat henkilöstön osaamisen kehittämiselle. Koulutussuunnitelman kokoamisesta vastaa henkilöstöpäällikkö. Koulutussuunnitelmassa otetaan huomioon yksiköiden tarpeet, lainsäädännön ja kilpailutussopimusten vaatimukset. Yksikkötasolla 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 sairaspoissaoloista 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 Pohjois-Pohjanmaan avopalveluissa toimii Johanna Rantala (johanna.p.rantala@familar.fi) Familarin 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 vastaan 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 ko. toimijoiden kanssa. Erityistä huomiota kiinnitetään tarvittavaan tiedonkulkuun eri toi-

mijoiden välillä. Yksikön taholta asiakaskohtaisesti hyvästä yhteydenpidosta 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.

Yksikön toimitiloissa on kiinnitetty huomiota tilojen viihtyvyyteen, tarkoituksenmukaisuuteen ja turvallisuuteen. Tilojen käytöstä sovitaan työryhmän kesken. Toimitila tai sen osa on mahdollista varata asiakaskäyttöön yhteisen varausjärjestelmän kautta.

Toimitila sijaitsee kiinteistön 2.kerroksessa. Paloturvallisuudessa noudatetaan kiinteistön yleisiä ohjeistuksia. Securitas vastaa vartioinnista.

Securitas ja Technopolis koordinoivat kiinteistön pelastustoimintaa ja paloturvallisuutta. Technopolis järjestää poistumisharjoituksia sekä huolehtii palotarkastuksista.

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 Familarin yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon kanta yhteensopiva. Pohjois-Pohjanmaan avopalveluiden 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 kirjaudutaan 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 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 terveydenhuollolta saatuja ohjeita tai ohjaamalla asiakas ottamaan yhteyttä terveyspalveluihin.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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.

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 terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmiemme yhteyteen (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 tietoturvallisuuteen 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 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.

Mehiläisen tietosuojavastaava:
Kim Klemetti
p. 045 672 8286

Yksikön tietosuojavastaava:
Mari Soronen
p. 040 623 3420

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 viikossa ja lisäksi pidetään vuosittain kaksi kehittämispäivää. Palautteet ja kehittämiskohteet käsitellään näiden tapaamisten yhteydessä.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 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 laatupoikkeamien 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 Familarin 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 velvoitettu 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 asia oman esihenkilön kautta. Asiakkaat voivat tuoda esille epäkohtia suoraa omalle työntekijälle, tämän esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakastyössä pyritään aina avoimeen yhteistyöhön. Epäkohdat käsitellään aina luottamuksella ja asiakas- ja tapauskohtaisesti.



Valvontalain (741/2023) 29–30§ mukainen 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 vastaanottaja:
Familar avopalvelut Pohjois-Pohjanmaa,
palvelupäällikkö Mari Soronen p. 040 623 3420, mari.soronen@familar.fi

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 (ns. whistleblowing): Mikäli asian hoitaminen omassa organisaatiossa tai oman esihenkilön kautta ei ole mahdollista tai asian vakavuus sitä edellyttää, voi ilmoituksen asiasta tehdä erillisen whistleblowing kanavan kautta ohi linjaorganisaation. Ilmoitus tehdään 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. Käytöksestä raportoidaan 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 riskienhallintajohtajalle. Tätä ilmoituskanavaa ei ole tarkoitettu asiakaspalautteen käsittelyyn tai yleiseen laadun kehittämiseen. Kriisitilanteissa ja muissa kiireellisissä tilanteissa toimimme kriisiviestinnän ohjeistuksen mukaisesti.

Ilmoituksien käsittely:
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 esihenkilön 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. Seurantamerkinnät kuitataan käsitellyiksi sähköiseen järjestelmään toimenpiteiden jälkeen.

Poikkeamat kootaan kvartaaleittain tehtävään omavalvonnan seurantaraporttiin.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Pohjois-Pohjanmaan 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 palveluntuottajilla 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 vastaa palvelupäällikkö Mari Soronen p. 040-6233420, mari.soronen@familar.fi

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontaohjelma on julkinen ja se on saatavilla julkisissa tietoverkoissa. Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmat löytyvät kunkin liiketoimintalinjan www-sivuilta. Pohjois-Pohjanmaan omavalvontasuunnitelma löytyy osoitteesta https://familar.fi/toimipaikat/avopalvelut-pohjois-pohjanmaa

Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy paperisena Oulun toimiston olohuoneen tv-tason vetolaatikosta. Kannessa on henkilöstön lukukuittaukset. Mahdollisista muutoksista omavalvontasuunnitelmaan infotaan henkilöstölle viikkopalavereissa.

Omavalvontasuunnitelman päivitys on kalenteroitu vuosikelloon kerran vuodessa. Omavalvonnasta täytetään kuukausittain kuukausikysely. Kvartaaliarvioinneissa omavalvonnan ajantasaisuus on myös pysyvänä teemana. Omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti ja omavalvonnan seurantahavainnot kirjataan kvartaaleittain seurantaraporttiin. Raportissa kuvataan omavalvontasuunnitelman toteutumista, havaittuja kehittämistarpeita sekä tehtyjä toimenpiteitä. Omavalvonnan seurantahavainnot julkaistaan yksikön nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Oulussa 26.10.2026

Allekirjoitus: 

Mari Soronen