

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Avo- ja asumispalvelut Ylä-Savo

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
---------------------------------------------------------	---

1.1	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	6
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	8
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	13
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	15
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	16
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	17
3	OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	18
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen	18
3.2	Riskienhallinnan keinot	18
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	18
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	19
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	19
4	OMAVALVONTA	20
4.1	Toimeenpano	20
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	20
1	PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	

Palveluntuottaja

OIVA Riihi Oy

Katuosoite

Sankarinkatu 3, 74100 Iisalmi

Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot

Lastensuojelupalvelut Mervi Elfving, p. 044573411, mervi.elfving@mehilainen.fi

Palvelujohtaja Johanna Sippola, p. 0406235614, johanna.sippola@familiar.fi

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

Toimintayksikkö Familiar avo- ja asumispalvelut Ylä-Savo	Y-Tunnus 1712389-1
Esihenkilö / vastuuhenkilö Jouni Pennanen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0400-392376 jouni.pennanen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Sankarinkatu 3	Postinumero ja toimipaikka 74120 Iisalmi
Palvelut / asiakasryhmä Ammatillinen perhetyö, valvotut tapaamiset, yhteisö- ja tuettu asuminen, lastensuojelun jälkihuolto	Asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut:10 Avopalvelut:50
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Yksikössä asumispalvelut. Avotyöskentelyssä tukihenkilötyö, perhetyö ja valvotut tapaamiset	

Hyvinvointialue

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

Pohjois-Savon hyvinvointialue potilasvastaavan yhteystiedot: Perusterveydenhuollon ja yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien potilasasiavastaavien palvelunumero, puh. 044 461 0850. Lisätietoja Pohjois-Savon hyvinvointialueen internetsivuilta osoitteesta: <https://pshyvinvointialue.fi/potilasasiavastaava>

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot: Sosiaaliasiavastaavan tavoitat puhelimitse soittoajalla tai jättämällä soittopyynnön vastaajaan tai sähköpostilla. Sovi tapaamiset ajanvarauksella. Mikäli olet yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan sähköpostitse, osoita viesti osoitteeseen sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi. Puh. 0444610999

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 07.01.2014	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Muut sosiaalipalvelut
--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Familiar asumis- ja avopalvelut Ylä-Savo tuottaa sosiaali- ja lastensuojelulakien mukaista perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa ja itsenäistymisen tukipalveluita 0-29-vuotiaille lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. Näiden lisäksi tarjoamme neuropsykiatrista valmennusta, valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä vaihtoja. Myös ryhmämuotoiset toiminnot ovat osa palvelujamme. Yksikkö 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. Työskentely tapahtuu yhteistyössä asiakkaan verkostojen kanssa ja on osallistavaa, sosiaalistavaa sekä ohjaavaa. Arvioimme jatkuvasti työtämme ja tarvittaessa asiakastyötämme ohjaa oma moniammatillinen työryhmämme. Asiakkaalla on mahdollista saada palvelua omalla kielellään. Tällöin sovitaan palvelunhankkijan kanssa käytetäänkö palveluissa esimerkiksi tulkkia.

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 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 hyvinvointialueiden edustajille.

Asumispalvelu OIVASSA on käytössä sosiaalista kanssakäymistä edistävä toimintasuunnitelma, jonka toimintoja toteutetaan yksikön viikko-ohjelmassa. Lisäksi jokaisella asiakkaalla on oma toimintakykyä edistävä palvelusuunnitelma, jonka toimenpiteet ja tavoitteet luodaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnissa ja/ tai asiakassuunnitelmapalaverissa. Asiakkaan toimintakykyä tuotetaan yhteisillä asiointi- liikunta ja toiminta-ryhmillä. Ryhmät ovat esimerkiksi kaupassa käynti viikoittain, liikuntatuokio useita kertoja viikoittain, keskustelu eri aiheista viikoittain. Toimintakykyä edistävä toiminta voi olla myös ohjaajan ja asiakkaan kahdenkeskistä toimintaa. Säännöllisiä yksikön kaikkia koskevia toimintoja ovat: siivouspäivä torstaisin, liikuntailta keskiviikkoisin, kauppapäivä torstaisin ja retkiryhmät viikonloppuisin. Maanantaisin on keskusteluryhmä ohjaajan pitämänä. Viikonloppuisin vapaamuotoista toimintakykyä edistävää ohjelmaa, kuten lähistön tapahtumiin osallistumista yms.

Asumispalveluyksikössä on ohjaaja paikalla kaikkina päivinä klo 8-20. Yövalvontaa ei ole. Yöllä asiakkaalla mahdollisuus olla yhteydessä Familiarin sijaishuoltoyksiköihin tai vartiointipalveluun.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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 kumulatiivista ja kollektiivista kompetenssia, mikä syntyy vahvan historian, yrityskulttuurin ja osaavista ihmisistä koostuvan verkostomme kautta.

Välittäminen ja vastuunotto: Välittäminen luo perustan kaikelle toiminnallemme, sekä asiakasrajapinnassa että sisäisessä toiminnassa. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme ihmisten erilaisuutta. Välittäminen tarkoittaa myös, että viestimme avoimesti joka tilanteessa ja osaamme ottaa vastaan palautetta. Näin luomme työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille. Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asiakaspalvelun parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaiden, työtovereidemme ja 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, liikevaihtoaamme ja saavuttaa liiketaloudelliset tavoitteemme. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Se tarkoittaa sekä työntekijöidemme että asiakkaidemme henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.

Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset, tärkeimpinä:

Sosiaalihuoltolaki, www.finlex.fi

Lapsen oikeuksien sopimus, www.unicef.fi

Lastensuojelulaki, www.finlex.fi

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (14.6.2002/504).

Mielenterveyslaki, www.finlex.fi

Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005 27 (27)

Kielilaki 423/2003

Saamen kielilaki 1086/2003

Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 133/2010

Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Tietosuojalaki 1050/2018

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/986

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007

Tietoyhteiskuntakaari 917/2014

Kuluttajatyöturvallisuuslaki 920/2011

Työturvallisuuslaki 738/2002

Pelastuslaki 379/2011

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010

Työterveyshuoltolaki 1383/2001

Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta 708/2013

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan,

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Avopalveluissa puhutaan palvelu- tai hoitosuunnitelmasta riippuen palvelusta.

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

Asiakas osallistuu oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Suunnitelman toteutumista arvioidaan ja se päivitetään säännöllisin väliajoin tai aina tarvittaessa laatujärjestelmän edellyttämällä

tavalla. Asiakas saa ohjausta arjen toiminnoissa, asioimisessa, hänelle kuuluvien etuuksien ja palveluiden hankkimisessa ja ympäristön toimintamahdollisuuksien hyödyntämisessä.

Lastensuojelun avopalveluissa työtä ohjaa asiakkaan omien tavoitteiden lisäksi sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma, joka on pohjana yhdessä sosiaalityön ja perheen kanssa laadittavalle palvelusuunnitelmalle. Työskentelyssä arvioidaan jatkuvasti, millaista tukea perhe tai nuori tarvitsee, ja nämä arviot kirjataan kuukausiraporttiin. Perhetyössä koko perheen dynamiikan ja vuorovaikutuksen tukeminen on olennainen osa työskentelyä ja tukihenkilötyössä pääpaino on nuoren kanssa tehtävässä työssä.

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

2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

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 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.

Yksikön yleisten tilojen ja toimiston seinälle sekä toimintakäsikirjaan talletettu KeskiSuomen hyvinvointialueen IMO-käsikirja jossa itsemääräämisoikeus hyvin kuvattuna, henkilöstölle suositeltu tämän lukemista.

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 käsitelävissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottajana toimii Jouni Pennanen, yksikönjohtaja, 0400392376, jouni.pennanen@familar.fi

Muita yhteystietoja:

Valvira: P. 0295 209 299 (sosiaalihuollon valvonta), 0295 209 444 (terveydenhuollon valvonta)

AVI:n sähköinen kantelulomake:

https://sa01elysuomifilomakkeet.blob.core.windows.net/blobsuomifilomakkeet/AVI/avi06_h_fi_Hallintokantelu.pdf

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista: <https://valvira.fi/sosiaali-jaterveydenhuolto/ammattihenkilön-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>

Yksikössä on selkeä ja helposti saavutettava menettelytapa, jonka avulla asukas tai hänen läheisensä voi tehdä muistutuksen, kantelun, poikkeamailmoituksen, kehitysidean tai turvallisuushavainnon. Näillä palautekanavilla varmistetaan asiakkaan osallisuus ja oikeuksien toteutuminen sekä palvelujen jatkuva kehittäminen ja turvallisuuden ylläpito. Menettelytapana on, että asiakas tai läheinen ottaa asian esille suullisesti tai kirjallisesti, ja henkilöstö kirjaa palautteen Faminetin (sisäinen toiminnan ohjausjärjestelmä) palautteet, poikkeamat tai reklamaatiot -osioon tilanteen mukaan. Näin varmistetaan, että palaute on dokumentoitu asianmukaisesti ja etenee järjestelmän mukaisesti käsittelyyn.

Muistutuksen tai kantelun voi tehdä myös suoraan ohjaajalle, yksikönjohtajalle tai muulle henkilökunnan jäsenelle. Tarvittaessa asiakas ohjataan tekemään ilmoitus sosiaalityöntekijälle, aluehallintovirastolle tai Valviraan, mikäli kyseessä on vakava epäkohta, jota ei voida ratkaista yksikön sisällä.

Sosiaalivastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle. Asiakkaana on oikeus:

- Saada laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.
- Saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi palvelun toteutuksessa.
- Saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista.
- Saada päätös palvelusta.
- Olla mukana tekemässä palvelun toteutukseen liittyvää suunnitelmaa.

- Tehdä muistutus huonoksi koetusta palvelusta ja kohtelusta.
- Saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta.

Sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) ja varhaiskasvatuslakiin (Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540). Sosiaalivastaavan palvelu kattaa sekä julkiset että yksityiset sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen tuottajat. Sosiaalivastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Sosiaalivastaavan tavoittaa puhelimitse soittoajalla tai jättämällä soittopyynnön vastaajaan tai sähköpostilla.

1. Etelä-Karjalan hyvinvointialue – Heli Tiusanen p. 044 748 5306
2. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue – Henna Lammi p. 06 415 4111
3. Etelä-Savon hyvinvointialue – Heli Korhonen p. 044 351 2818
4. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue – Anette Karlsson p. 040 514 2535
5. Kainuun hyvinvointialue – Tiina Komulainen p. 044 797 0548
6. Kanta-Hämeen hyvinvointialue – Satu Loippo p. 050 599 6413
7. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue – Anne-Mari Furu p. 044 723 2309
8. Keski-Suomen hyvinvointialue – Eija Hiekka p. 044 265 1080
9. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue – Susanna Honkala p. 040 807 4756
10. Kymenlaakson hyvinvointialue – Taija Kuokkanen p. 040 728 7313
11. Lapin hyvinvointialue – Satu Peurasaari p. 040 482 3584
12. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue – Jenni Henttonen p. 029 151 5838
13. Pirkanmaan hyvinvointialue – Sanna Juurakko p. 040 504 5249
14. Pohjanmaan hyvinvointialue – Katarina Norrgård p. 040 507 9303
15. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Hanna Mäkijärvi p. 013 330 8268
16. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue – Kuntakohtaiset numerot löytyvät osoitteesta Pohde – Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue / Potilas ja sosiaaliasiavastaava
17. Pohjois-Savon hyvinvointialue – Sosiaalivastaava p. 044 461 0999
18. Päijät-Hämeen hyvinvointialue – Sosiaalivastaava p. 03 819 2504
19. Satakunnan hyvinvointialue – Jari Mäkinen p. 044 707 9132
20. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue – Clarissa Kinnunen p. 094 191 0230
21. Varinais-Suomen hyvinvointialue – Sosiaalivastaava p. 02 313 2399

Esihenkilö käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja

muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jossa asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Asia käsitellään asiakkaan kanssa viipymättä ja asiakasta tiedotetaan asian käsittelyn vaiheista ja tuloksesta.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet :

Henkilöstömäärä, rakenne ja laatu on hankintasopimuksien määriteltyjen vaatimuksien ja toiminnan tarpeiden mukainen. Henkilöstössä työskentelee perustutkinnon omaavia tai AMK -tutkinnon omaavia työntekijöitä. Myös sosionomiopiskelijoita käytetään keikkatyöntekijöinä.

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

Henkilöstön määrässä otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne ja asiakkaiden määrä.

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

Asumispalveluyksikössä henkilöstö paikalla 8-20 joka päivä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Avopalveluissa asiakasmäärä suhteutetaan henkilöstömäärään. Pidempi aikaisissa poissaoloissa rekrytoidaan lisää henkilöstöä. Sairaustapauksen sattuessa tai muun lyhytaikaisen sijaistarpeen tullessa yksikönjohtaja ja muu henkilöstö sijaistavat asiakastyössä.

Asumispalveluyksikössä ohjaajia on vähintään yksi paikalla klo 8-20 joka päivä. Henkilöstölle luodaan työvuorosunnittelu etukäteen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

Asumisyksikkö sijaitsee lisalmen keskustan välittömässä läheisyydessä. Yksiköstä on lyhyt kävelymatka palveluihin, kuten kaupat, apteekit ja sairaala, sekä toisen asteen oppilaitokset.

Asiakkailla on käytössä yhteisesti keittiö, olohuone, kodinhoitotila, kolme wc:tä sekä kaksi suihkua. Keittiö, olohuone, kodinhoitotila sekä kaksi wc:tä sijaitsevat talon alakerrassa. Suihkutilat sijaitsevat talon yläkerrassa. Yhteistilojen pinta-ala on 105 neliötä.

Asiakkailla on käytössään yhteinen jääkaappi omille henkilökohtaisille ruokatarvikkeille. Mikroaaltouuni, kahvin- ja vedenkeitin sekä pyykinpesukone ja kuivausrumpu ovat asiakkaiden käytössä. Kiinteistössä ei ole saunaa. Toimitilat on remontoitu viihtyisiksi ja nykyajan vaatimusten mukaisesti.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikössä ei ole terveydenhuollon laitteita. Yksikössä on useita ensiapulaukkuja. Ensiapulaukuista vastaa yksikönjohtaja.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asumispalvelu yksikössä lääkehoidon toteuttaminen aloitettiin lokakuussa 2025, jolloin asiakkaan lääkkeet on mahdollista säilyttää toimiston lääkekaapissa. Lääkehoitosuunnitelma on kirjattu yksikköön omana suunnitelmana. Asiakkaan lääkehoidosta sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnissa. Asiakkaan lääkehoito voidaan toteuttaa tarvittaessa valvotusti, lääkkeet voidaan jakaa yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakasta ohjataan lääkehoidossa. Lääkevastaavina toimivat SH AMK Minna Arola ja SH AMK Jouni Pennanen

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 terveystieteiden tutkimuskeskukselle ja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu käytettävien tietojärjestelmien yhteyteen. Asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö.

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

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

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asumis- ja Avopalvelut toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa.

Keskeisimmät riskit on tunnistettu henkilöstön henkilökuntapalavereissa ja muissa yhteisissä foorumeissa (kehittämispäivät yms.) Henkilöstölle tehdään kerran vuodessa riskienhallintakysely, jonka tulokset ja kehittämistavoitteet käydään läpi henkilöstön kanssa ja kirjataan yksikön kehittämissuunnitelmaan. Suurimmat riskit liittyvät yksintyöskentelyyn, johon on toimintakäsikirjassa ohje, psykososiaaliseen

kuormitukseen sekä asiakkaiden haastavaan käytökseen (päihde- ja mielenterveysongelmat). Riskeistä keskustellaan myös vuosittaisessa työterveyshuollon toimipaikkaselvityksessä.

Riskejä asiakkaiden taholta voivat olla esimerkiksi itsensä vahingoittaminen, toisten vahingoittaminen ja ympäristön vahingoittaminen. Asiakkaiden oireiden tunnistaminen ja tietoisuus niistä ovat tärkeitä asiakkaiden tullessa yksikköön ja palvelusuunnitelmaa tehdessä. Riskiä hallitaan hyvällä raportoinnilla henkilöstön kesken, kouluttautumalla ja tuntemalla asiakkaan sairauksien ja toimintamallien haasteet. Riskejä voivat olla myös tiedonsiirtoon liittyvät asiat, eli esimerkiksi asiakkaan terveydentilan muutoksesta ei ole tullut tietoa yksikköön (esimerkiksi) asiakas on antanut terveydenhuollolle tiedonantokiellon).

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

Epäkohdat ja puutteet käsitellään henkilökuntapalaverissa ja tarvittaessa Familiar johtoryhmässä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kiinteistössä kaikki turvallisuuteen liittyvät tarkastukset ja suunnitelmat pidetään ajantasalla (mm. Palotarkastus, pelastussuunnitelma,

poistumisturvallisuussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittaminen, analysointi ja käsittely ovat keskeinen osa riskienhallintaa. Tapahtumista keskustellaan avoimesti yksikönjohtaja vetoisesti (tai tilanteessa mukana olleen henkilöstön edustajan toimesta) työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa heidän läheistensä kanssa, mikäli asiakas on antanut luvan tiedonantoon läheisverkostolleen. Asiakkaat ovat aikuisasiakkaita, joiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan myös näissä tilanteissa. Vakavat poikkeamat käsitellään viipymättä yksikön henkilöstön ja yhtiön johtoryhmän toimesta ja niistä seuraavat korjaavat toimenpiteet kirjataan

henkilöstökokouskirjaukseen sekä omavalvonnan seurantalomakkeeseen. Laatupoikkeamien osalta tehdään juurisyysanalyysi ja suunnitellaan tarvittavat muutokset toimintaan.

Vaaratilanteen jälkeen tilanteessa oleva ohjaaja tiedottaa asiasta tilanteen vakavuuden mukaan mukaan yksikönjohtajaa tai hänen sijaistaan. Yksinjohtaja päättää kenelle tilanteesta tiedotetaan ja mitä. Yksikönjohtaja käy vaaratilanteessa olleen ohjaajan kanssa tilanteen läpi ja sopivat yhdessä jatkotoimenpiteistä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Asumisyksikössä on sähköinen murto- ja palohälytínjärjestelmä sekä vartiointisopimus vartiointiliikkeen kanssa (Safecare Oy 0404821673). Palveluntuotannossa ei käytetä alihankkijoita.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläinen Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue. Vuosittain vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yksikön internet-sivustolla ja on luettavissa yksikön yleisissä tiloissa ilmoitustaululla sekä yksikön sähköisessä toimintakäsikirjassa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Iisalmi 6.5.2026

Allekirjoitus:



Jouni Pennanen, yksikönjohtaja, Familiar avo- ja asumispalvelut Ylä-Savo

Sankarinkatu 3, 74100 Iisalmi

0400392376 jouni.pennanen@familiar.fi