

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

AVOPALVELUT MIKKELI

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	9
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	12
2.4 Muistutusten käsittely	12
2.5 Henkilöstö	13
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
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.....	16
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	18
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ...	18
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	18
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 Huoltsikka Oy/Familiar Oy
Katuosoite Syväsentie 4, 50800 Mikkeli
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mervi Elfving, 040 679 3737, mervi.elfving@mehilainen.fi Marko Nikkanen, 040 189 7178, marko.nikkanen@familiar.fi

Toimintayksikkö Avopalvelut Mikkeli	Y-tunnus 1952628-0
Esihenkilö / vastuuhenkilö Henna Ropponen, palvelupäällikkö	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 050 3165100 henna.ropponen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Nuottakatu 2 A 4	Postinumero ja toimipaikka 50190 Mikkeli
Palvelut / asiakasryhmä Sosiaalihuollon palvelut, lapset ja perheet. Lastensuojelun jälkihuollon asiakkaat	Asiakaspaikkamäärä Tukiasuminen - lapset/nuoret: 12 asiakaspaikkaa Lisätiedot: Nuottakatu 2: 9 asiakaspaikkaa Syväsentie 4: 3 asiakaspaikkaa Perhetyö - lapsiperheet: 10 asiakaspaikkaa Muu sosiaalihuollon asiantuntija- toiminta - lapsiperheet: 5 asiakaspaikkaa Sosiaalialan muut palvelut/ Sosiaalinen

	kuntoutus -lapset/nuoret: 30 asiakaspaikkaa Muut sosiaalihuollon palvelut/ Muut sosiaalipalvelut: 20 asiakaspaikkaa Lisätiedot: Ammatillinen tuki- henkilötoiminta, kohderyhmänä mielenterveyskuntoutujat 10 + kohderyhmänä lapset/nuoret 10 Sosiaalialan muut palvelut/ Lastensuojelun jälkihuolto - lapset/nuoret: 10 asiakaspaikkaa Kotipalvelu/ Kotipalvelu - lap- siperheet: 5 asiakaspaikkaa
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Lähipalvelu, etäpalvelu	

Hyvinvointialue Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa Vantaan ja Keravan hyvinvointialue Pohjois-Savon hyvinvointialue Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Keski-Suomen 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. Etelä-Savon ha: vaihde p. 015 411 4100 Vantaan ja Keravan ha: vaihde p. 09 419191 Pohjois-Savon ha: vaihde p. 017 173 311 Pohjois-Karjalan ha: vaihde p. 013 3300	

Keski-Suomen ha: vaihde p. 014 269 1811

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon myönnetty
19.12.2019	Yksityiset sosiaalipalvelut

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Familiar avopalvelut Mikkelin / Huoltsikka Oy:n työskentelyn keskiössä ovat lapset ja nuoret perheineen. Ydintehtävämme on nostaa asiakkaidemme taidot, vahvuudet ja koko potentiaali näkyviin sekä valjastaa ne heidän arkielämänsä voimavaroiksi.

Työskentelyn lähtökohtana on palvelusta riippumatta asiakkaan oma toive ja tarve muutokselle. Työskentelyssä käytämme tarpeen mukaan erilaisia yksilöllisesti valittuja menetelmiä. Pyrimme aina kohtaamaan asiakkaamme kunnioittavasti aidossa ja välittävässä vuorovaikutuksessa, ratkaisukeskeisellä työotteella. Toisen ihmisen aito kohtaaminen on toimintamme ja vuorovaikutuksemme ydin.

Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset. Tärkeimpinä näistä lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolaki sekä lapsen oikeuksien sopimus.

Familiar Mikkelin Avopalvelut/ Huoltsikka Oy tuottaa sosiaalihuolto- ja lastensuojelunlain mukaista tuettua asumista, perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa, neuropsykiatrista valmennusta ja itsenäistymisen tukityötä 0-23-vuotiaille lapsille ja nuorille perheineen.

Lastensuojelun avohuollon palvelumme käsittävät sisällöltään ja intensiteetiltään erilaisia palvelumuotoja, jotka räätälöidään kuhunkin asiakastilanteeseen parhaiten sopivaksi kokonaisuudeksi. Lisäksi ennaltaehkäisevän sosiaalihuoltolain mukaisen palvelun avulla voimme tehokkaasti tarttua tuen tarpeisiin silloin, kun niiden hoitaminen onnistuu vielä kevyellä kotiin vietävällä tuella. Tällöin tavoitteena on, ettei lastensuojeluasiakkuutta synny, vaan perhe oppii tunnistamaan voimavarojaan ja löytää keinoja selvittää itse arjen pulmista. Työskentelymme viitekehys on ratkaisukeskeisyys ja teemme työtä terapeuttisella sekä voimavarakeskeisellä työotteella.

Asiakaslupauksemme kuuluu: Välitämme tulevaisuudestasi.

Henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen toimii meillä johtamisen työkaluna. Pystymme tuottamaan parasta mahdollista palvelua vain, jos henkilöstömme on tyytyväinen omaan työhönsä ja mahdollisuuksiin kehittyä sekä oppia uutta. Näihin asioihin vaikuttavat ennen kaikkea hyvä lähijohtaminen ja esihenkilötyö. Mittaamme työntekijätyytyväisyyttä vuosittain henkilöstötutkimuksella, jonka perusteella kehitämme toimintaamme.

Toimintakyvyn mittaaminen tuetussa asumisessa lisää kuntouttavan toiminnan tavoitteellisuutta ja läpinäkyvyyttä.

Toimintakykymittarilla seurataan asiakkaan kuntoutumisen etenemistä asiakkuuden aikana. Omaohjaaja täyttää toimintakykymittarin kolmen kuukauden välein ja käy sen asiakkaan kanssa läpi.

Työskentelyämme ohjaavat Mehiläisen yhteiset arvot, jotka ovat tieto ja taito, vastuu ja välittäminen, kasvu ja kehitys sekä kumppanuus ja yrittäjäyys.

Tieto ja taito:

Arvostamme jatkuvaa kouluttautumista sekä itsensä kehittämistä. Teemme sujuvaa yhteistyötä monien eri alojen ammattilaisten kanssa ja ammennamme oppia toistemme työskentelytavoista ja työkokemuksesta.

Vastuu ja välittäminen:

Teemme työtämme sydämellä kohtaamalla asiakkaamme aidosti ja välittävästi. Suhtaudumme työskentelyyn vastuullisesti, mikä tarkoittaa sitä, että pidämme sovituista aikatauluista ja sopimuksista kiinni. Kannamme saman, välittävän vastuun myös koko työyhteisöstämme.

Kasvu ja kehitys:

Seuraamme ammattilaisina ja palveluntuottajana alan sekä alueen tilannetta tiiviisti ja muokkaamme toimintaamme vastaamaan asiakkaidemme ja palvelun tilaajien tarpeeseen.

Kumppanuus ja yrittäjäyys:

Ajattelemme, että kumppanuus näkyy kaikessa vuorovaikutuksessamme suhteessa niin asiakkaisiin kuin toisiin ammattilaisiin. Yrittäjyyden taas näemme yksikössämme tarkoittavan itsenäistä työtettä sekä omasta työskentelystä vastuun kantamista.

Familiar Avopalvelut Mikkelin vahvuus on myönteisesti asioihin suhtautuva ja moniosaava, ammattilaisista muodostuva työyhteisö, jossa panostetaan laadukkaaseen ja yksilölliseen kohtaamiseen. "Vain pysähtymällä voi päästä eteenpäin" -ajatus näkyy työyhteisön arjessa sekä asiakkaita kohdatessa.

Työyhteisö on reflektoinut omaa työtään ja yhdessä on valikoitu niin työyhteisön kuin asiakastyön hyveet, jotka ovat huumorintajuisuus, avuliaisuus, kunnioitus, suvaitsevaisuus, luotettavuus, joustavuus ja avoimuus. Nämä edellä mainitut hyveet ohjaavat arvokasta ja laadukasta työtä, jota teemme kaikki isolla sydämellä.

Huumorintajuisuus: Luomme positiivisen sekä myönteisen toimintaympäristön, johon on helppo tulla ja, jossa on helppo olla.

Avuliaisuus: Teemme laadukasta ja hyvää yhteistyötä sekä olemme saatavilla.

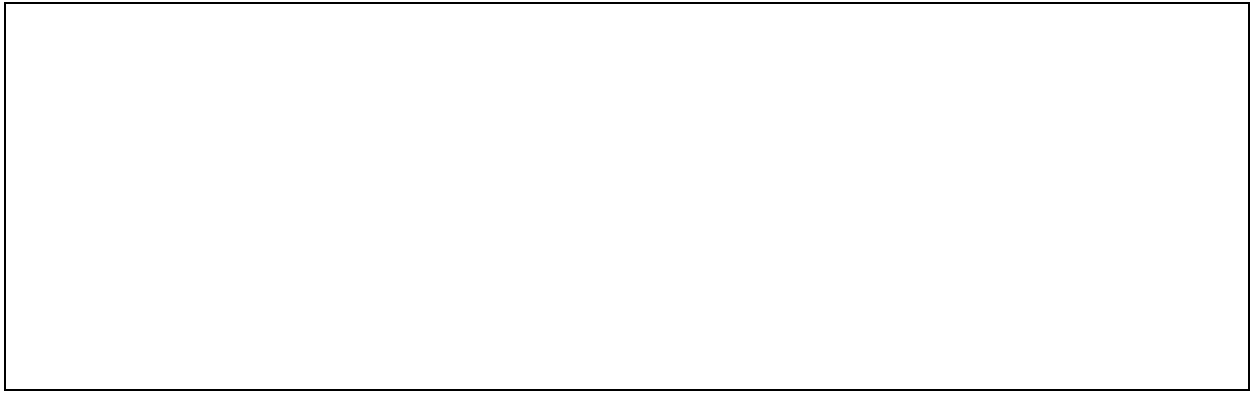
Kunnioitus: Kuuntelemme aidosti toiveita ja otamme ne huomioon toiminnassamme.

Suvaitsevaisuus: Kohtaamme kaikki yksilöinä ja yksilöllisesti sekä mahdollistamme sen, että kaikki voivat olla omia itsejään.

Luotettavuus: Olemme sanojemme mittaisia ja huolellisia kaikissa toimissamme. Teemme, kuten on sovittu.

Joustavuus: Tilanteen niin vaatiessa kykenemme muovaamaan omaa toimintaamme ja palveluitamme nopeallakin aikataululla.

Avoimuus: Kaikki toimintamme perustuu avoimuuteen ja avoimeen vuorovaikutukseen.



2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset.

Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Laatua mitataan säännöllisesti ja monin eri tavoin. Omavalvontakyselyt tehdään kuukausittain ja omavalvontakyselyjen seurantaraportit neljä kertaa kalenterivuoden aikana.

Toimintayksikön toimintaan ja laatuun liittyviä auditointeja tehdään niin sisäisesti kuin ulkoisesti säännöllisesti.

Tuetun asumisen asukkaille tehdään kolmen kuukauden välein toimintakykymittarit yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaita ja heidän läheisiään pyritään osallistamaan palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen palautekyselyillä. Palautteen kerääminen tapahtuu QR-koodilla luettavalla tai linkillä avattavalla asiakaskokemuskyselyillä. Palaute kerätään tapaamisten yhteydessä kolmen kuukauden välein esim. asiakassuunnitelmapalaverissa.

Kaikki toimintamme vastaa puitesopimuksissa määriteltyjä laadullisia sisältöjä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Palvelupäällikkö vastaa työskentelyn sisällöstä ja laadusta sekä tavoitteellisuudesta.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Avopalveluissa ei tehdä hoito- ja kasvatussuunnitelmia, vaan työskentelyn tavoitteet määritellään palvelusuunnitelmaan.

Avopalveluiden asiakkaille tehdään yhdessä asiakkaan ja vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yksilölliset ja tavoitteelliset palvelusuunnitelmat. Suunnitelmat päivitetään asiakassuunnitelmapalaverissa kolmen kuukauden välein ja aina tarpeen sekä tilanteen niin vaatiessa.

Avopalveluiden asiakkaita ja heidän läheisiään pyritään osallistamaan palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen palautekyselyillä. Palautteen kerääminen tapahtuu QR-koodilla luettavalla tai linkillä avattavalla asiakaskokemuskyselyillä. Palaute kerätään tapaamisten yhteydessä kolmen kuukauden välein.

Avopalveluiden asiakaskokemuskyselyt on tehty kolmelle vastaajaryhmälle: lapset, huoltajat, sekä nuoret ja aikuiset. Asiakkailta saatuja palautetuloksia käydään läpi yhteisissä tiimikokouksissa ja toimintaa kehitetään saatujen tulosten pohjalta.

Sosiaaliasiavastaava sosiaalihuollossa:

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Hän toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

- Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan avopalveluiden esihenkilön johdolla

- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditaan vastine muistutuksen tekijälle

- Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle

- Mikäli on kyseessä kantelu, laaditaan virallinen vastine kantelun esiin tuoneelle viranomaiselle

- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti

- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä

- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa palveluista vastaava henkilö. Kanteluiden vastineet valmistelee laatu- ja kehitysjohtaja yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

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

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Avopalveluissa työskentelyä ohjaavat vahvasti erilaiset lait ja ohjeistukset. Tärkeimpinä niistä YK:n ihmisoikeuksien sekä lapsen oikeuksien julistus, sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaki.

Lisäksi sosiaali- ja terveysalalle kouluttautuneita sitovat jo opiskeluajasta lähtien laajat ammattieettiset ohjeet. Näiden tavoitteena on turvata asiakkaan oikeudenmukainen ja inhimillinen kohtelu.

Lapsen oikeuksien sopimus 12 artikla: 1. Sopimusvaltiot takaavat lapselle, joka kykenee muodostamaan omat näkemyksensä, oikeuden vapaasti ilmaista nämä näkemyksensä kaikissa lasta koskevissa asioissa. Lapsen näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. 2. Tämän toteuttamiseksi lapselle on annettava erityisesti mahdollisuus tulla kuulluksi häntä koskevissa oikeudellisissa ja hallinnollisissa toiminnaissa joko suoraan tai edustajan tai asianomaisen toimielimen välityksellä kansallisen lainsäädännön menettelytapojen mukaisesti. Osallisuus on lastensuojelussa merkittävä hoitoon vaikuttava elementti. Lasten sekä läheisten mukaan ottaminen oman ja yksikön hoidon ja kasvatuksen suunnitteluun edistää heidän kokemustaan kuulluksi tulemisesta. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä henkilöstön ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella.

Erityisen tärkeässä asemassa on omaohjaajajärjestelmä, 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.

Yksikkömme tuottamat avopalvelut ovat aina asiakkaalle vapaaehtoisia eikä niissä kohdisteta asiakkaaseen mitään lastensuojelulain mukaisiksi rajoitustoimenpiteiksi luettavia toimintoja. Työskentelyn sisällöistä ja aikatauluista sovitaan aina yhdessä asiakkaan toiveet huomioon ottaen ja asiakasta kuunnellen.

Työntekijämme kunnioittavat ja vahvistavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukevat hänen osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Työntekijä voi myös tuoda asiakkaan puolesta esille tämän toiveita ja näkemyksiä ja siten vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä on erillinen lomake, jolla työntekijät voivat tehdä sosiaalihuoltolain velvoittaman ilmoituksen toiminnan laatuun tai sen sisältöihin liittyen. Työntekijöitä muistutetaan velvollisuudestaan säännöllisesti sekä varmistetaan, että he tietävät, missä ja kuinka ilmoitus tehdään. Lisäksi ilmoitusvelvollisuudesta löytyy pysyvä, kirjallinen ohjeistus toimiston seinältä. Kaikissa palveluissamme noudatamme salassapitovelvollisuutta.

Salassapitovelvollisuus koostuu kolmesta, toisiaan täydentävästä osa-alueesta: asiakirjasalaisuudesta, vaitiolovelvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta.

Asiakirjasalaisuus tarkoittaa sitä, ettei asiakasta koskevia asiakirjoja saa näyttää, luovuttaa tai antaa muulla tavoin asiakkaan asioissa sivullisten nähtäväksi tai käytettäväksi. Vaitiolovelvollisuus tarkoittaa, ettei asiakkaan asioita tai asiakkuuteen liittyviä tietoja saa jakaa suullisesti ulkopuolisille. Tämä velvoite jatkuu myös asiakkuuden päätyttyä. Kolmas salassapitovelvollisuuden alue on hyväksikäyttökielto, joka tarkoittaa, ettei asiakkaan tietoja saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.

Edellytämme työntekijöiltä korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaa 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.

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 käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Henna Ropponen, palvelupäällikkö, 050 316 5100, henna.ropponen@familiar.fi

2.5 Henkilöstö

Tuettu asuminen: 2 vakinaista työntekijää. Lisäksi tuntityöresurssia tarvittaessa. Henkilöstömäärä perustuu tällä hetkellä palvelun piirissä olevien asiakkaiden lukumäärään ja asiakkaiden toimintakykyyn. Asiakastilanteen muuttuessa, tilannetta arvioidaan ja tehdään tarvittavat rekrytoinnit.

Ammatillinen tukihenkilötyö ja perhetyö: 4 vakinaista työntekijää. Työntekijöitä rekrytoidaan suhteessa asiakasmääriin.

Rekrytointi tapahtuu hyvien periaatteiden ja tasa-arvon mukaisesti. Kilpailutusten pätevyysvaatimukset huomioidaan ja myös organisaation sisäistä työn kiertoa mahdollistetaan. Rekrytointeja tehdään säännöllisesti myös avoimen haun kautta.

Henkilöstöä rekrytoidaan avoimen menettelyn, suorakontaktoinnin ja suositusten kautta. Henkilöstöltä edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaistaitoja ja atk-taitoja. Työntekijää valittaessa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä pyydetään tutkintotodistukset nähtäväksi ja arkistoidaan kopiot työsopimuksen liitteeksi. Sosionomien pätevyys tarkistetaan myös JulkiSuosikista. Terveystieteiden ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä ja tulostetaan infosivu työsopimuksen liitteeksi.

Palvelupäällikkö on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisten työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit.

Perehdyttäminen alkaa, kun palvelupäällikkö käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun. Käytössämme on Familiarin avopalvelujen sähköinen perehdytyskoulutus, joka löytyy Moodle oppimisympäristöstä.

Työhöntuloperehdyttäminen päättyy, kun koko seitsemän viikon perehdytyskurssi on suoritettu, sekä osaaminen tarkistettu ja palvelupäällikkö on käynyt työntekijän kanssa perehdyttämisen loppukeskustelun. Perehdytyskurssin suorituksesta tulee merkintä Workday henkilötietojärjestelmään. Loppukeskustelun yhteydessä vastaava ohjaaja pyytää kirjallisen palautteen perehdytyksestä.

Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa. Perehtyvä työntekijä kiittää 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
- kertaa
- 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.

Täydennyskoulutussuunnitelmassa otetaan huomioon kulloisetkin tarpeet sekä lainsäädännön ja kilpailutussopimusten vaatimukset.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tuettu asuminen: 2 vakinaista työntekijää. Lisäksi tuntityöresurssia tarvittaessa. Henkilöstömäärä perustuu tällä hetkellä palvelun piirissä olevien asiakkaiden lukumäärään ja asiakkaiden toimintakykyyn. Asiakastilanteen muuttuessa, tilannetta arvioidaan ja tehdään tarvittavat rekrytoinnit.

Ammatillinen tukihenkilötyö ja perhetyö/tehostettu perhetyö: 4 vakinaista työntekijää. Työntekijöitä rekrytoidaan suhteessa asiakasmääriin.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme yhteistyötä asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ja asiakkaan niin toivoessa myös terveydenhuollon ammattihenkilöiden, opetustoimen ja muun asiakkaan verkoston kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu yhteisten tapaamisten, sähköposti- ja puhelinkeskustelujen, palaverien ja kirjauksien kautta. Joka kuun 10. päivään mennessä vastuusosiaalityöntekijälle lähetetään kooste edellisen kuukauden perhe- tai tukihenkilötyön tapaamisten toteutumisesta ja sisällöistä. Tuetussa asumisessa vastuusosiaalityöntekijälle toimitetaan samana ajankohtana erillinen kuukausikooste. Mikäli tilaajatahoilla on erityisiä toiveita näihin liittyen, toimitaan niiden mukaisesti.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimintayksikön toimitilat on suunniteltu siten, että asiakkaiden tarvittava yhteisöllisyys ja yksilöllisyys toteutuu. Emme kuitenkaan toimi yhteisöhoitoon periaatteiden mukaisesti. Yhteiskäytössä oleva toimitila on osoitavissa siten, ettei asiakkaan yksityisyyttä hänen sitä toivoessa loukata. Asiakastapaamiset suunnitellaan niin, että asiakkaiden yksityisyys säilyy. Toimitiloja kehitetään tarvittaessa muuttuvan asiakastyön tarpeisiin soveltuviksi. Laitteita ja tarvikkeita uusitaan ja huolletaan aina tarpeen mukaan ja niistä pidetään rekisteriä.

Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset työpuhelimet. Toimistossa on tietoturva-astia tietoturvapaperien asianmukaiseen hävittämiseen. Palvelupäällikkö on vastuussa siitä, että tarvittavat tarkastukset tehdään.

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

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaita ja heidän läheisiään pyritään osallistamaan palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen palautekyselyillä. Palautteen kerääminen tapahtuu QR-koodilla

luettavalla tai linkillä avattavalla asiakaskokemuskyselyillä. Palaute kerätään tapaamisten yhteydessä kolmen kuukauden välein suunnitellusti.

Avopalveluiden asiakaskokemuskyselyt on tehty kolmelle vastaajaryhmälle: lapset, huoltajat, sekä nuoret ja aikuiset. Asiakkailta saatuja palautetuloksia käydään läpi yhteisissä tiimikokouksissa, jotka ovat taustalla kehittämissuunnitelmaa tehdessä. Toimintaa kehitetään saatujen tulosten pohjalta.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme erilaisilla 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, tiimikokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

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 tiimikokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Riskienhallinnan päävastuu Avopalvelut Mikkelin toimintayksikössä on toiminnan vastuuhenkilöllä palvelupäällikkö Henna Ropposella. Palvelupäällikkö huolehtii turvallisuusasioiden ohjeistamisesta, järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin ja hallintaan osana työtään muun muassa raportoimalla mahdollisista riskeistä esihenkilöille. Työntekijät osallistuvat myös riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä toimintaa ja sen turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelemiseen ja toteuttamiseen.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja 29 § mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus: Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai

ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Familiarin toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissä on erillinen lomake, jolla työntekijät voivat tehdä sosiaalihuoltolain velvoittaman ilmoituksen toiminnan laatuun tai sen sisältöihin liittyen. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48§. Se on myös työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista säädetään sosiaalihuoltolain ammattihenkilölaissa (817/2015) 4§. Työntekijöitä muistutetaan velvollisuudestaan säännöllisesti sekä varmistetaan, että he tietävät, missä ja kuinka ilmoitus tehdään. Lisäksi ilmoitusvelvollisuudesta löytyy pysyvä, kirjallinen ohjeistus toimiston seinältä.

Jos asiakas tai hänen omaisensa havaitsee toiminnassamme epäkohtia, on hänen hyvä ottaa asia esille työntekijöidemm, mutta erityisesti myös asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tilanteen jatkokäsittely hoituu sosiaalityöntekijän määrittämien käytäntöjen mukaisesti.

Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilön toimesta. Tarvittaessa tehdyt ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Korvattavia seurauksia aiheuttaneen haittatapahtuman sattuessa asiakasta tai tämän omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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 mahdollisimman pian.

Toiminnalle, jossa epäkohtia todetaan, laaditaan lisäohjeistus ja henkilökunta perehdytetään uusiin toimintaohjeisiin esihenkilön johdolla. Vakavat poikkeamat (tasot 4 ja 5) käydään läpi yhteisessä tiimikokouksessa. Lisäksi yksikön esihenkilö on tukena asian käsittelyssä yhdessä asiakkaan ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa. Työterveyteen ollaan yhteydessä tarvittaessa.

Poikkeamailmoitukset käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että yksikön tiimikokouksissa esihenkilön johdolla. Mikäli poikkeama liittyy asiakastyöhön, käsitellään ilmoitukset myös asiakkaiden kanssa.

Vakavista poikkeamista (tasot 4 ja 5 asteikolla 1-5) saavat esihenkilöt aina ilmoitukset. Väkivalta- ja uhkatilanteista ilmoitus menee myös työsuojeluhenkilöstölle. Vakavien tasojen poikkeamat käsitellään yksikössä välittömästi ja tarvittavat toimenpiteet korjauksiksi tehdään välittömästi. Vakavan tason poikkeamista ja korjaustoimenpiteistä lähetetään lisäksi lyhyt selvitys aluejohtajalle, laatujohtajalle ja toimitusjohtajalle. Alemman tason poikkeamat käsitellään tarvittaessa pikaisesti tai viimeistään kootusti tiimikokouksessa.

Lisäksi koko Familiarin tasolla poikkeamia käsitellään 3 kk välein, johon osallistuu Familiarin johtoryhmä ja yksikönjohtajat.

Tilanteet käydään läpi tiimissä ja tarvittaessa järjestetään keskustelu asianomaisten kesken esihenkilön johdolla. Esihenkilö huolehtii, että poikkeamasta aiheutunut tilanne ei pääse toistumaan tai sen estämiseksi on tehty riittävät toimenpiteet ja ohjeistus. Työntekijällä on mahdollisuus nopealla aikataululla esim. yksilötyönohjaukseen. Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatiilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen haittatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai mahdollisimman pian.

Toiminnalle, jossa epäkohtia todetaan, laaditaan lisäohjeistus ja henkilökunta perehdytetään uusiin toimintaohjeisiin esihenkilön johdolla. Vakavat poikkeamat (tasot 4 ja 5) käydään läpi yhteisessä tiimikokouksessa. Lisäksi yksikön esihenkilö on tukena asian käsittelyssä yhdessä asiakkaan ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa. Työterveyteen ollaan yhteydessä tarvittaessa.

Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan työntekijöille tiimikokouksissa, päivittäisissä kohtaamisissa, toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin kautta ja sähköpostitse. Kiireellisistä toimenpiteistä henkilöstöä tiedotetaan välittömästi yhteisesti sovitun tiedotuskanavan kautta (puhelut, whatsapp). Muutoksen luonteesta riippuen tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Familiar avopalvelut Mikkelin riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa ja tiedostaa kattavasti uhkatekijät, jotka voivat estää tavoitteiden saavuttamisen sekä varmistaa asiakas- ja laatulupauksen täyttyminen ja organisaation toiminnan vastuullisuus ja vaatimuksenmukaisuus.

Toimitiloissa on taloyhtiön järjestämä jätehuolto. Kaikissa toimitiloissa on omat siivouskaapit ja siivousvälineet. Jokainen asiakas vastaa itse omasta pyykinhuollostaan ja oman asunnon siivouksesta. Yhteiskäytössä olevien tilojen siivouksesta vastaavat ohjaajat sekä kuukausittain siivooja. Avopalveluiden asiakkaiden kanssa käydään tarvittaessa keskustelua riittävästä hygieniasta huolehtimisesta sekä siisteyskäsityksestä ja siivoamiseen liittyvistä käytännöistä. Tarvittaessa asiakasta autetaan mallintamalla, ohjaamalla ja tukemalla siivoamisessa. Mikäli asiakkaan omat mahdollisuudet tai voimavarat huolehtia siivoamisesta ovat riittämättömät, asiakasta autetaan saamaan asianmukaista siivousapua. Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia. Riskienhallinnan seuranta tehdään mm. PowerBi ohjelmaa käyttäen.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Avopalvet Mikkelin omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelupäällikön ja avopalveluiden henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa palvelupäällikkö Henna Ropponen, 050 316 5100, henna.ropponen@familiar.fi.

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Johtaja Mervi Elfving, mervi.elfving@mehilainen.fi
Laatu- ja kehitysjohtaja Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familiar.fi, 0401897178

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään kansiossa toimiston olohuoneen hyllyssä niin, että se on helposti kaikkien saatavissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan yksikön internet-sivuilla. Suunnitelma löytyy myös sisäisestä Faminet-järjestelmästä sähköisenä.

Omavalvonnan kuukausikyselyt tehdään 12 kertaa kalenterivuoden aikana ja omavalvonnan seurantahavainnot neljästi kalenterivuoden aikana.

Seurantahavainnot-raportissa kuvataan omavalvontasuunnitelman toteutumista, havaittuja kehittämistarpeita sekä tehtyjä toimenpiteitä, jotka julkaistaan yksikön internet-sivuilla.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys:

Mikkeli 28.10.2025

Allekirjoitus

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Henna Ropponen', with a long horizontal flourish extending to the right.

Henna Ropponen