

familiar

2024

LASTENSUOJELUN OMA- VALVONTASUUNNITELMA

Familiar Etelä-Karjala
avopalvelut

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Alihankkijat

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Riskienhallinta

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

4.4. Korjaavat toimenpiteet

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Sosiaalipalveluiden palvelusuunnitelma

5.2. Asiakkaan kohtelu

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

5.5. Asiakkaan osallisuus

5.6. Asiakkaan oikeusturva

5.7. Omatyöntekijä

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

6.2. Ravitsemus

- 6.3. Hygieniäkäytännöt
- 6.4. Infektioiden torjunta
- 6.5. Terveyden- ja sairaanhoito
- 6.6. Lääkehoito
- 6.8. Monialainen yhteistyö

7. ASIAKASTURVALLISUUS

- 7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
- 7.2. Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta
- 7.3. Henkilöstö
- 7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
- 7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
- 7.6. Toimitilat

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

- 8.1. Asiakastyön kirjaaminen

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

- 10.1. Omavalvontaohjelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| |
|--|
| Palveluntuottaja Familiar Oy |
| katuosoite Paciuksenkatu 27 00270 Helsinki |
| Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Marko Nikkanen, 040 1897178, marko.nikkanen@familiar.fi |

| | |
|--|--|
| Toimintayksikkö Familiar avopalvelut Etelä-Karjala | Y-tunnus 2300134-8 |
| Esihenkilö / vastuuhenkilö Palvelupäällikkö Jenna Brisk (esihenkilö) Aluejohtaja Jani Seppänen (vastuuhenkilö) | Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 123 7837 jenna.brisk@familiar.fi 0503165201 jani.seppanen@familiar.fi |
| Toimintayksikön katuosoite Kannuskatu 2 | Postinumero ja toimipaikka 53600 Lappeenranta |
| Palvelut / asiakasryhmä Sosiaalihuollon avopalvelut SHL:n mukaiset lasten, nuorten, perheiden ja nuorten aikuisten muut palvelut ja asumispalvelut Lastensuojelulain mukaiset avohuollon palvelut ja jälkihuolto | Asiakaspaikkamäärä Perhetyö - lapset/nuoret: 10 asiakaspaikkaa Perhetyö - lapsiperheet: 10 asiakaspaikkaa Asumispalvelut/ Tuettu asuminen - lapset/nuoret: 10 asiakaspaikkaa Asumispalvelut/ Tuettu asuminen - lapsiperheet: 5 asiakaspaikkaa Sosiaalialan muut palvelut/ Sosiaaliohjaus - lapset/nuoret: 5 asiakaspaikkaa Sosiaalialan muut palvelut/ Sosiaaliohjaus - lapsiperheet: 5 asiakaspaikkaa |

| | |
|--|---|
| | Sosiaalialan muut palvelut/ Lastensuojelun jälkihuolto -lapset/nuoret: 10 asiakaspaikkaa Muut sosiaalipalvelut (shl 28 §): 30 asiakaspaikkaa |
|--|---|

| | |
|---|---|
| Hyvinvointialue Etelä-Karjalan hyvinvointialue | |
| Sijaintikunta Lappeenranta | Sijaintikunnan yhteystiedot Etelä-Karjalan hyvinvointialue Vaihde 05 352 000 kirjaamo.hva@ekhva.fi |

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

| | |
|----------------------|-------------------------------|
| Luvan myöntämispäivä | Palvelu, johon lupa myönnetty |
|----------------------|-------------------------------|

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

| | |
|------------------------------------|--|
| Ilmoituksen ajankohta 27.6.2023 | Palvelualue, johon rekisteröity Yksityiset sosiaalipalvelut |
|------------------------------------|--|

1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita.

Kyllä Ei

Luettelo alihankkijoista

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaja ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan. Alihankkijoilta vaaditaan sopimuksia tehdessä omavalvontasuunnitelmat.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Liiketoimintajohtaja Mikko Määttänen, mikko.maattanen@familiar.fi, 0406793737

Laatu- ja kehitysjohtaja Marko Nikkanen, marko.nikkanen@familiar.fi, 040 189 7178

Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyuden seuranta varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 27 § Palveluntuottajan omavalvonta.)

Etelä-Karjalan avopalveluiden omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelupäällikön ja avopalveluiden henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

| | |
|------------------|-------------------------|
| Nimi | Yhteystiedot |
| Palvelupäällikkö | 040 123 7837 |
| Jenna Brisk | jenna.brisk@familiar.fi |

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä avopalveluiden nettisivuilla sekä toimistolla siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua.

| | |
|---|--|
| Laadittu pvm. 1.4.2024 | Päivitetty / Tarkistettu pvm. 24.4.2024 |
| Nähtävillä, missä Faminet (yksikön tietopankki), tulostettavissa ja lähetettävissä asiakkaille/palveluntilaajille. | |

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

Etelä-Karjalan avopalveluissa tuotamme sosiaalihuollon palveluita, jotka perustuvat sosiaalihuoltolakiin sekä lastensuojelulakiin. Sosiaalihuollon palveluita ovat perhetyö, tuettu asuminen, ammatillinen tukihenkilöpalvelu sekä sosiaaliohjaus. Lastensuojelun palveluita ovat tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseksi, perhetyö, ammatillinen tukihenkilöpalvelu sekä jälkihuollon palvelut ja tukitoimet. Meillä on tällä hetkellä mahdollisuus tarjota myös koulutuspsykoterapiaa asiakkaana oleville lapsille ja nuorille osana palveluitamme. Tulevaisuudessa tulemme myös vastaamaan ryhmätoimintojen muodossa alueen palvelutarpeisiin.

Familiar avopalvelut tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen, kuntien sekä muiden toimijoiden kanssa alueella. Sosiaalihuoltolain edellyttämällä yhteistyöllä vastataan siihen, että turvataan tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut.

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.

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

Tärkein voimavaramme on henkilöstö, joka kohtaa asiakkaat aina arvostavasti sekä asiakkaan omia vahvuuksia ja voimavaroja kunnioittavasti. Aito ja välittävä vuorovaikutus toteutuu asiakastyön lisäksi henkilöstön ja esihenkilön säännöllisissä tapaamisissa viikoittain.

Familiarin tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua niin palveluidemme piirissä oleville asiakkaille ja omaisille kuin hyvinvointialueille. Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö ja kansalliset sopimukset.

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

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 henkilötömmme 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 työpaikana 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 liiketoiminnan 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 kasvat-
taa kannattavuuttamme, liikevaihtoa ja saavuttaa liikeloudelliset tavoitteemme. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Se tarkoittaa sekä työntekijöidemme että asiakkaidemme henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.

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).

- 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
- Tietosuoja laki 1050/2018
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/986
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Tietoyhteiskuntakaari 917/2014
- Kuluttajaturvallisuuslaki 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)

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Riskienhallinta

- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen
- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
- Riskienhallinnan työnjako
- Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskit minimoidaan luottamuksellisella ja avoimella ilmapiirillä, jossa sekä työntekijöiden että asiakkaiden on mahdollista tuoda turvallisesti esiin myös eriäviä näkemyksiä ja epäkohtia. Palaute kirjataan ja ne käsitellään yhdessä asianomaisten kanssa ja tarvittaessa viedään eteenpäin esihenkilötasolta johtoportaan kehittämisehdotuksina.

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat: Riskienhallinnan seurannassa hyödynnämme Familiarin omaa toiminnanohjausjärjestelmä Faminettia. Kaikki turvallisuusriskit, vaarat ja toiminnalliset virheet dokumentoidaan järjestelmään ja käsitellään avopalveluiden kokouksissa.

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

Riskien tunnistaminen: Avopalveluiden henkilökunta on veloitettu kirjaamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai heidän tietoonsa saatetut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikön toiminnanohjausjärjestelmään. Tarvittaessa työntekijä on lisäksi yhteydessä esihenkilönsä. Yleiset toimintaperiaatteet toteutuvat päivittäisessä työssä. Mahdolliset poikkeamat pyritään lähtökohtaisesti ratkaisemaan oman työyhteisön ja linjaorganisaation sisällä. Ensisijainen kanava toimintaperiaatteiden vastaisen toiminnan ilmoittamiseksi on hoitaa asiaa oman esihenkilön kautta.

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sekä palveluntuottajan velvollisuudesta tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta määrätään sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevassa laissa 741/2023. Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan yksikön palvelupäällikölle epäkohdasta, epäkohdan uhasta, lainvastaisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta tai muun lainvastaisuuden tällaisen huomattuaan. Epäkohdan tullessa tietoon, aloitetaan toimenpiteet tilanteen

korjaamiseksi. Vakavat tilanteet tai epäkohdat, joita ei omavalvonnallisilla toiminnoilla kyetä korjaamaan, ilmoitetaan palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan henkilöstöä säännöllisesti yhteisissä tiimitapaamisissa.

Henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Palvelujen laadun kehittäminen tehdään aina yhteistyössä johdon, henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, aikaa ja paikkaa, jossa kaikkien havainnot ja arviot palvelun laadusta käsitellään yhdessä. Lisäksi tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä.

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

4.4. Korjaavat toimenpiteet

Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan työyhteisöä sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Sosiaalipalveluiden palvelusuunnitelma

Palvelutarpeen arvioinnista ja palvelupäätöksestä vastaa asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Palvelun käynnistyessä asiakas, asiakkaan asioista vastaava työntekijä ja Familiarin palvelupäällikkö ja/tai avopalveluiden ohjaaja määrittelevät yhteistyössä palvelun tavoitteet, keston ja intensiteetin. Tavoitteet perustuvat asiakkaan asioista vastaavan työntekijän, asiakkaan ja muun verkoston yhdessä laatimaan palvelutarpeen arviointiin, päätökseen sekä asiakassuunnitelmaan.

Palvelun toteuttamista ohjaa palvelusuunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelmassa kuvataan palvelu, sen tavoitteet sekä palvelun toteuttamisen yksityiskohdat. Palvelusuunnitelma noudattaa asiakassuunnitelmaa ja suunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään tarpeen vaatiessa sekä asiakassuunnitelman mukaan.

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. Asiakas saa ohjausta arjen toiminnoissa, asioimisessa, hänelle

kuuluvien etuuksien ja palveluiden hankkimisessa ja ympäristön toimintamahdollisuuksien hyödyntämisessä.

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

5.2. Asiakkaan kohtelu

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

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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. Edellyttämme 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.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma työntekijä/valmentaja tai työpari, joka pääsääntöisesti vastaa asiakkaan asioista.

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä henkilöstön ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Erityisen tärkeässä asemassa on omaohjaaja-/työparijärjestelmä, jonka

kautta jokaisella asiakkaalla on oma nimetty ohjaaja, joka tukee ja edistää aktiivisesti asiakkaan kehitystä ja kohtelua.

Mikäli asiakas tai hänen omaisensa on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan palvelupäällikölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen.

Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä.

5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palveluiden laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Työskentelyssä käytetään osallistavaa kirjaamista kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Vain asiakkaan vointi tai ikä on esteensä osallistavan kirjaamisen toteuttamiselle.

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.

Avopalveluiden tiimi kokoontuu säännöllisesti ja lisäksi pidetään vuosittain kehittämispäiviä. 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.

5.6. Asiakkaan oikeusturva

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:

Jani Seppänen

Aluejohtaja

0503165201

jani.seppanen@familiar.fi

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy (Socom) tuottaa sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle.

Heli Tiusanen

sosiaali- ja potilasasiavastaava

puh. 044 748 5306

Taija Kuokkanen

sosiaali- ja potilasasiavastaava

puh. 050 555 8553

Sähköpostiosoite on muotoa etunimi.sukunimi@socom.fi

Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät periaatteet.

Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on

- Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa antava. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaava voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

- 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.

5.7. Omatyöntekijä

Avopalveluissa asiakkaalle nimetään oma työntekijä tai työpari. Työntekijä tapaa asiakasta, hoitaa yhdessä hänen kanssaan hänen asioitaan ja hoitaa yhteydenpidon sosiaalityöntekijään ja muihin yhteistyötahoihin. Työntekijä varmistaa, että palvelusuunnitelmassa tehdyt tavoitteet toteutuvat.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden kanssa laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma, jota päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa, tarpeen tai sopimuksen mukaan useammin. Asiakkaiden kanssa tehdään säännöllisesti kirjallinen yhteenveto, jossa palvelua arvioidaan. Yhteenveto toimitetaan asiakkaan asioista vastaavalle työntekijälle.

Palvelu toteutetaan asiakkaiden omassa toimintaympäristössä, joten olemassa olevien mahdollisuuksien hyödyntäminen on olennaista. Palvelussa voidaan hyödyntää myös ryhmämuotoista toimintaa, mikäli sen katsotaan tukevan esim. sosiaalisen toimintakyvyn edistämistä ja on palvelusopimuksen mukaista.

Yksilöllisiä harrastuksia pyritään tukemaan asiakkaan kiinnostuksen ja innostuksen mukaan ja aktivoimaan heitä oman harrastuksen löytymiseen.

Kaikkia asiakkaita motivoidaan liikunnan harrastamiseen virallisten suositusten mukaisesti. <http://www.ukkinstituutti.fi>

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan tapaamisten havainnoinnin ja keskusteluiden avulla. Tavoitteiden toteutumista myös mitataan palveluun asetettujen mittareiden avulla. Tavoitteiden arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakassuunnitelmaneuvoituissa. Tavoitteiden toteutumisen seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.2. Ravitsemus

Avopalveluissa ei toteuteta ruokahuoltoa, mutta työskentelyn yhteydessä asiakasta ohjataan terveellisiin ruokailutottumuksiin. Asiakkaat voivat harjoitella henkilöstön kanssa ruokahuoltoon ja ruoanvalmistukseen liittyviä asioita. Tällöin kiinnitetään huomiota mm. ruokailun säännöllisyyteen, annoskokoön, erityisruokavaliota noudattaviin, asiakkaiden omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruuan makuun ja terveellisyyteen.

6.3. Hygieniäkäytännöt

Avopalveluiden asiakkaiden kanssa käydään tarvittaessa keskustelua riittävästä hygieniasta huolehtimisesta sekä siisteyskäsituksesta 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 tukea. Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia.

6.4. Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Emilie Reponen 0405841449 emilie.reponen@familiar.fi

Hygieniayhdys henkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa.

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot: Taru Mäki, taru.maki@mehilainen.fi

6.5. Terveiden- ja sairaanhoito

Asiakkailla on käytössään hyvinvointialueen terveystalvelut. Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa oleva asiakas ohjataan hv-alueen terveystalveluiden piiriin. Asiakas vastaa itse terveyden- ja sairauenhoidosta. Lääkäripalvelut ja mahdolliset sairaan-hoitopalvelut järjestetään hyvinvointialueen tarjoaman terveydenhuollon kautta. Avopalvelu-yksikkö ei vastaa asiakkaiden hammashoidosta tai kiireettömästä sairaanhoidosta. Vastuu kiireettömästä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa on asiakkaalla itsellään. Vastuutyöntekijä auttaa, tukee ja ohjaa asiakasta asianmukaisen hoidon järjestämiseksi ja saamiseksi. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa ja/tai äkillisissä kuolemantapauksissa työntekijä

vastaa asianmukaisen hoidon ja avun saamisesta ja on viipymättä yhteydessä esihenkilönsä. Ohjeiden noudattamisen seurannassa välineinä ovat raporttikirjaukset ja keskustelut esihenkilön ja ohjaajien välillä. Ohjeiden noudattamisen seuranta on yksikön esihenkilön vastuulla.

6.6. Lääkehoito

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

6.8. Monialainen yhteistyö

Asiakaskohtaisesti hyvästä yhteistyöstä vastaavat ensisijaisesti asiakkaan omatyöntekijät tai yksikön esihenkilö. Yhteistyön laajuus ja tarpeet määritellään yleensä asiakaskohtaisissa asiakassuunnitelmissa.

Teemme yhteistyötä asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ja asiakkaan niin toivoessa myös terveydenhuollon ammattihenkilöiden, opetustoimen ja muun asiakkaan verkoston kanssa. Yhteistyössä huomioidaan asiakkaan toiveet sekä tietoturvaan liittyvät asiat. Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu yhteisten tapaamisten, sähköposti- ja puhelinkeskustelujen, palavereiden ja kirjauksien kautta. Joka kuukauden 10. päivään mennessä vastuusosiaalityöntekijälle lähetetään kooste edellisen kuukauden perhe- tai tukihenkilötyön tapaamisien toteutumisesta ja sisällöistä. Tuetussa asumisessa vastuusosiaalityöntekijälle toimitetaan samana ajankohtana erillinen kuukausikooste.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikkö toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.

7.2. Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuden 2§:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä. Työntekijät osallistuvat tilojen terveysturvallisuuden arviointiin sekä toimintaa ja sen turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelemiseen ja toteuttamiseen.

7.3. Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstömäärä, rakenne ja laatu tulee olemaan hankintasopimuksien määriteltyjen vaatimusten ja toiminnan tarpeiden mukainen. Tällä hetkellä henkilöstön koulutustaso on sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto ja työntekijäkohtaiset lisäkoulutukset. Etelä-Karjalan avopalveluiden toiminnasta vastaa palvelupäällikkö (sosionomi YAMK) yhdessä aluejohtajan kanssa.

Ajantasainen henkilöstö:

- sosionomi (AMK)
- sairaanhoitaja (AMK)

Henkilöstölle on määritelty tietty asiakastuntimäärä. Henkilöstön koulutus-, kokemus- ja osaamisvaatimukset perustuvat puitesopimukseen tai asiakaskohtaisiin sopimukseen sekä edellytyksiin, jotka määrittävät laadukkaiden sosiaalihuollon avopalveluiden toteuttamisesta. Sijaistamiset hoidetaan työparin avulla ja sijaistamisista sovitaan aina asiakkaan (sekä palvelun tilaajan) kanssa. Ulkopuolisten sijaisten käyttö on vähäistä. Henkilöstön määrässä otetaan huomioon toiminnan luonne ja asiakkaiden määrä.

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

Nuottivalmennuksessa sijaisten käytössä toimitaan Kelan ohjeistuksen mukaisesti. Nimetyt valmentajat vaihtuessa tai yli 4 kuukauden sijaisuuksissa palveluntuottaja vastaa siitä, että uusi valmentaja täyttää palvelukuvauksen mukaiset koulutus- ja työkokemusvaatimukset ja hän on niiltä osin vähintään nimetyt valmentajan tasoinen. Palveluntuottaja toimittaa tiedot uudesta valmentajasta Valmentajan tiedot -lomakkeella Kelaan hyväksymistä varten. Enintään 4 kuukauden sijaisuuksissa nimetyt valmentajat sijaisena voi toimia valmentaja, joka täyttää palvelukuvauksen mukaiset koulutus- ja työkokemusvaatimukset.

7.4. Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Rekrytointia ohjaa lain edellyttämät henkilöstövaatimukset sekä kilpailutusten pätevyysvaatimukset henkilökunnan osaamisen ja koulutuksen suhteen. rekrytoinneissa arvioidaan lisäksi aina osaamisen ja kokemuksen tarve sen hetkiseen työryhmään.

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, työyhteisötaitoja ja atk-taitoja. Työtehtävät edellyttävät myös ajokorttia ja oman auton käyttöä. Työntekijää valittaessa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset.

Uuden vakituisen työntekijän kohdalla on käytössä kuuden kuukauden koeaika. Sosiaali-
huollon ammattihenkilöiltä pyydetään tutkintotodistukset nähtäväksi ja arkistoidaan ko-
piot Workday-järjestelmään. Sosionomien pätevyys tarkistetaan JulkiSuosikista tervey-
denhuollon ammattihenkilöiden JulkiTerhikistä ja merkitään rekisteröintinumero Workday
-järjestelmään.

7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

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

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

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Tavoitteenamme li-
sätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työ-
tapaturmia ja poissaoloja. Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille,
määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville sijaisille, opiskelijoille ja työharjoitteli-
joille. Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Familiar Oy:lla on perehdytysohjelma, joka käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa. Pe-
rehdyttäjänä toimii työntekijän lähiesihenkilö sekä työtoverit. Henkilöstön kanssa yhdessä
laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, jolla pyritään vahvistamaan osaamista ja lisää-
mään työntekijöiden ammatillisuutta ja työkykyä. Henkilökohtaisen täydenniskoulutuksen
lisäksi tarjotaan jatkuvaa ammatillista konsultaatiota ja ohjausta asiakastyöhön.

Lähin esihenkilö on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö
ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät
työtoverit. Yksikön vastaava esihenkilö vastaa siitä, että perehdytyksessä on käytettävissä
riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla. Kun uusi työntekijä perehdyte-
tään, tulee seuraavat dokumentit käydä hänen kanssaan läpi:

- Nappula -asiakastietojärjestelmä
- Toimintakäsikirja Faminetissa
- Perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma
- Yksikön tilat ja arjen käytännöt
- Ohjaajien toimenkuvat
- Muut erillisen perehdytysohjelmat edellyttämät asiat

Perehdyttäjä

- opastaa
- kertoo
- 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

Täytetty ja allekirjoitettu perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma tallennetaan työntekijän tietoihin Workday -järjestelmään.

7.6. Toimitilat

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

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä koskevassa laissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 17§)

Käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Mehiläisen tietoturva on rakennettu mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkko-yhteyksien, salauksien, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä osaamisen osalta. Käytössä on lukuisia toimenpiteitä, jotka varmistavat yhtiön korkeaa tietoturvaa. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain (784/2021) ja THL määräyksen 3/2021 mukaisesti ja se on päivitetty asiakastietolain (703/2023) ja THL määräyksen 3/2024 mukaiseksi. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu käytettävien tietojärjestelmien yhteyteen. Avopalveluiden asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luovasta 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

Velvoite henkilötietojen tietosuojaselosteesta on rekisterinpitäjällä eli palvelunjärjestäjällä. Mahdollisten asiakkailta tulevien suorien palvelutilausten osalta sovelletaan Mehiläisen selosteita osoitteessa: <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet>

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnan kehittämistarpeet kootaan esimerkiksi kuukausittaisesta omavalvonnan kuukausikyselystä, omavalvontakäynneiltä, asiakaspalautteista ja henkilöstötutkimuksesta nousseista keittämiskohteista.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta tehdään koskien Familiarin lastensuojelupalveluita ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa. Lisäksi kehittämissuunnitelmat liitetään omavalvontasuunnitelman liitteiksi yksikössä nähtäviksi.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

10.1. Omavalvontaohjelma

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläinen Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

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, 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 29.4.2024 Lappeenranta

Allekirjoitus

