

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Familiar Kotipesän avopalvelut

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	10
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	11
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
2.8 Toimitilat ja välineet.....	11
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	12
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	12
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	13
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	14
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen	14
3.2 Riskienhallinnan keinot	14
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	14
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	14
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	14
4 OMAVALVONTA	15
4.1 Toimeenpano	15
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	15

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Sinikka Larilahti / sinikka.larilahti@familiar.fi / P.0503583002

Toimintayksikkö Familiar Kotipesän avopalvelut	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Sinikka Larilahti	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) P.0503583002 sinikka.larilahti@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Herralantie 14	Postinumero ja toimipaikka 77600 Suonenjoki
Palvelut / asiakasryhmä Tukiasuminen Ammatillinen tukihenkilötoiminta Perhetyö Jälkihuolto Lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta Sosiaaliohjaus Ammatilliset tukivuorokaudet Lapsiperheiden kotipalvelu	Asiakaspaikkamäärä 5 10 10 5 15 5 33 5
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Tukivuorokaudet tuotetaan palveluntuottajan toimipaikassa. Valvotut tapaamiset toteutetaan joko palveluntuottajan toimipisteessä tai asiakkaan kotona. Muut palvelut tuotetaan pääsääntöisesti asiakkaan omaan kotiin.	

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 1.9.2008	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Muut sosiaalipalvelut
--	--

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Familiar Kotipesän avopalvelut tuottaa ilmoituksenvaraisia ammatillisia tukivuorokausia sekä sosiaali- ja lastensuojelulain mukaista perhetyötä, tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa ja itsenäistymisen tukipalveluita 0-25-vuotiaille lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. Näiden lisäksi tarjoamme neuropsykiatrista valmennusta, valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä vaihtoja. Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden, kuntien ja muiden tahojen kanssa ja tuottaa palveluita, joiden keskiössä on asiakas perheineen.

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.

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.

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).

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

Kielilaki 423/2003

Saamen kielilaki 1086/2003

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 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 esihenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten 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 laatu järjestelmän 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 päättymisen tai palvelutarpeen vähenemisen 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 osallistumisestaan 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.

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 ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsettelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastatauksia voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Sinikka Larilahti, vastaava ohjaaja p. 050 3583002, sinikka.larilahti@familiar.fi,
Herralantie 14, 77600 Suonenjoki

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.

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

Henkilöstön määrää arvioitaessa otetaan lisäksi huomioon toiminnan luonne ja asiakkaiden määrä. Asiakkaiden määrän lisäksi huomioidaan asiakkaiden tuen ja ohjauksen tarve.

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

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 palvelupäällikkö ja muu henkilöstö sijaistavat asiakastyössä.

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. Ammatilliset tukivuorokaudet, valvotut ja tuetut tapaamiset toteutetaan Herralantie 14 toimitiloissa. Muu avopalveluissa työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden luona, mutta toimitiloissa on mahdollista tavata asiakkaita ja pitää asiakassuunnitelma- ja verkosto palaverit. Tilat soveltuvat myös ammatilliseen tukihenkilötoimintaan.

Toiminta yksikkö sijaitsee Suonenjoen keskustan välittömässä läheisyydessä. Yksiköstä on lyhyt kävelymatka palveluihin, kuten kaupat, apteekit ja sairaala, sekä erilaisiin liikuntapalveluihin.

Toimitiloissa on keittiö, olohuone, kodinhoitotila, kolme wc:tä sekä sauna ja pesutilat. Keittiö, olohuone, kodinhoitotila, wc sekä sauna pesutiloineen sijaitsevat talon alakerrassa. Kolme makuuhuonetta, oleskeluun soveltuva aulatila ja kaksi wc:tä sijaitsevat talon yläkerrassa. Toimitilat on remontoitu viihtyisiksi ja nykyajan vaatimusten mukaisesti.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikössä ei ole terveydenhuollon laitteita. Yksikössä on ensiaputarvikkeet. Ensiapulaukuista vastaa yksikön esihenkilö.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ammatillisissa tukivuorokausissa toteutetaan lääkehoitoa. Tämän toteuttamiseksi on laadittu erillinen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitoa toteutetaan yhteistyössä lasten vanhempien kanssa niin, että vanhemmat jakavat lääkkeitä dosetteihin valmiiksi ja yksikössä annetaan lääkkeitä lapsille vanhemmilta saatujen lääkemääräysten ja erillisten ohjeistuksien mukaisesti. Kunkin lapsen lääkemääräys on kirjattu asiakastietojärjestelmä Nappulan indikaattoriin.

Muiden palvelumuotojen toteuttamisessa ei toteuteta lääkehoitoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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 lupa- 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, tietosuoja@mehilainen.fi , p. 010 414 011

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

Toimimme tiiviissä yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työyksikössä 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.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kiinteistössä kaikki turvallisuuteen liittyvät tarkastukset ja suunnitelmat pidetään ajantasalla (mm. Palotarkastus, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus-suunnitelma jne.) Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluntuotannossa ei käytetä alihankkijoita.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikön esihenkilö 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.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön esihenkilö

Paikka ja päiväys: Suonenjoki 28.2.2026

Allekirjoitus:

Sinikka Larilahti

Vastaava ohjaaja

Herralantie 14, 77600 Suonenjoki

sinikka.larilahti@familiar.fi