



Humana

Humana

Arkipäivä Oy,
Omavalvontasuunnitelma
valvotut sekä tuetut
tapaamiset ja valvottu
vaihto

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	2
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
3.1	Humana Arkipäivä Oy	4
3.2	Tapaamispalvelut	6
3.3	Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta	6
4	Omaevalvonnan toimeenpano	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	8
4.2	Riskien tunnistamisen ja hallinnoinnin välineitä	9
4.3	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	9
4.4	Tapaamispalveluiden riskit	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
5.1	Asiakassuunnitelma ja raportointi	11
5.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu & itsemääräämisoikeuden varmistaminen	11
5.3	Asiakkaan oikeusturva	11
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	13
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	14
6.2	Hygieniäkäytännöt	14
6.3	Monialainen yhteistyö	14
6.4	Henkilöstö	15
6.5	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	16
7	Asiakasturvallisuus	16
7.1	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	16
8	Omaevalvontasuunnitelman seuranta	17
	Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit	19

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Arkipäivä Oy

Y-tunnus: 0585203-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Lapin hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Arkipäivä Oy

Katuosoite: Länsipohjankatu 22B/ Leinikinkatu 8 as1.

Postinumero: 95420

Postitoimipaikka: Tornio

Sijaintikunta: Tornio

Palvelumuoto: Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille sekä aikuissosiaalityön asiakkaille.

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja.

Esihenkilö: Jessica Suoperä

Puhelin: 040- 662 43 23

Sähköposti: Jessica.Suopera@humana.fi

Ilmoituksenvarainen toiminta

Ilmoituksen ajankohta: 7.1.2018

Palveluala, joka on rekisteröity: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta lapset, nuoret ja aikuiset sekä valvotut tapaamiset.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä vastaavat palveluvastaava Jessica Suoperä sekä tiimi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljä kertaa vuodessa ja käydään läpi henkilökunnan palaverissa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä henkilökunnalle sekä asiakkaille toimitilassa sekä julkisesti Humanan nettisivuilla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Humana Arkipäivä Oy

Humana Oy tarjoaa valtakunnallisesti asumispalveluita, lastensuojelulaitospalveluita ja avopalveluita. Humana Oy tuottaa laadukkaita, joustavia ja ammatillisia kunnan palveluja täydentäviä sosiaalihuollon palveluja. Humana työllistää Suomessa noin 3 700 sosiaalialan ammattilaista ja palvelee päivittäin yli 4 200 asiakasta.

Humana Arkipäivä kotiin vietävät palvelut ovat yksi osa Arkipäivä Oy, johon kuuluu myös Kuntoutuskoti Arkipäivä sekä Arkipäivän muut kotiin vietävät palvelut kuten perhetyö, tehostettu perhetyö, päivystävä perhetyö sekä ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille, nuorille ja aikuisille.

Meidän työtämme ohjaavat seuraavat arvot;

✓ **Sitoutuminen**

- o Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.*

✓ **Vastuullisuus**

o Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme “Jokaisella on oikeus hyvään elämään”.

✓ **Kohtaaminen ja ilo**

o Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

3.2 Tapaamispalvelut

Tapaamispalveluiden lähtökohtana on edistää lapsen oikeutta luoda ja säilyttää myönteinen ja läheinen suhde vanhempansa, jonka luona hän ei asu. Tapaamisten tavoitteena on mahdollistaa lapsen ja vanhemman onnistunut ja turvallinen kohtaaminen. Tapaamispalveluita on kolmenlaisia, valvottuja tapaamisia, tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja.

Valvottujen tapaamisten päätökset tehdään yleensä käräjäoikeudessa. Tapaamisten tarkoituksena on, että lapsella on hyvä ja turvallinen olo vanhemman kanssa, lapsi saa tavata vanhempiaan turvallisessa ympäristössä ja tapaaminen tai vaihto etenee lapsen edun mukaisesti. Arkipäivän työntekijän rooli on valvoa tapaamista näkö- ja kuuloetäisyydeltä, mahdollisimman neutraalisti ja puolueettomasti.

Tuetuissa tapaamisissa työntekijän rooli voi olla joko passiivinen tai ohjaava. Jos lapsi ja vanhempi eivät ole tavanneet pitkään aikaan, voi työntekijä auttaa ja ohjata yhteisen tekemisen löytämisessä. Valvottujen vaihtojen tarkoituksena on mahdollistaa lapsen siirtyminen turvallisesti sekä valvotusti ilman ristiriitoja vanhemmalta toiselle, esimerkiksi vaikeissa erotilanteissa. Toinen vanhempi voi tuoda lapsen tapaamiseen tilan toisesta ovesta sisään, ja toinen vanhempi hakea lapsen toiselta ovelta, jolloin vanhemmat eivät kohtaa toisiaan. Tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot voidaan järjestää ulkona, lapsen kotona, tai muiden sukulaisten tai läheisten luona.

3.3 Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta

Laki lapsen huollosta sekä tapaamisoikeudesta 9b § säättää vanhempien mahdollisuutta sopia vanhemman ja lapsen välisistä valvotuista tapaamisista. Lain mukaan tapaamiset aloitetaan ja lopetetaan valvotusti, jos valvonta tai tuki on tarpeen lapsen edun kannalta perustellusta syystä. Sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1201) säädetään valvojan rooli. Lakiin lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta on kirjattu, että tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Huollon tavoitteena on turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti vanhempien ja lasten välille. Lapselle tulee turvata hyvä hoito lapsen kehitystasoon ja ikään nähden.

Sosiaalihuoltolaki 17 § lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta (1301/2014) säättää tuettujen ja valvottujen sekä valvottujen vaihtojen järjestämisestä. Vanhemman ja lasten tapaamisen valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Valvotussa vaihdossa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle. Tuetussa tapaamisessa valvoja on käytettävissä tapaamisen ajan. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä lapseen sekä vanhempaan. Valvoja voi tehdä päätöksen siitä, että tapaamista ei aloiteta tai vaihtoa ei suoriteta. Valvoja voi myös keskeyttää tapaamisen, jos se on lapsen edun vuoksi välttämätöntä. Valvojan on annettava tilaajalle kirjallinen selvitys keskeyttämisestään tai muusta syystä toteuttamatta jääneistä sovituista tapaamisista.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien hallinta on yksi osa työtämme. Riskien hallinnassa tunnistetaan toimintaan liittyvät mahdolliset riskit, arvioidaan niiden vaikutukset sekä ennakoidaan ja ennaltaehkäistään riskien syntyminen. Riskien ennakoimista on se, että toiminnassamme on tunnistettu siihen liittyvät mahdolliset läheltä piti- tai vaaratilanteet. Riskien tunnistaminen ja eteenpäin vieminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Jokainen työntekijä osallistuu omalta osaltaan turvallisuuteen kuten riskien tunnistamiseen, seuraamiseen, arviointiin sekä parantaviin toimenpiteisiin. Esihenkilö vastaa työssä tapahtuvien riskien/vaaratapahtumiin reagoimista, käsittelyä, dokumentoinnista sekä korjaavista toimenpiteistä.

Humanalla on käytössä poikkeamajärjestelmä Gurufield johon jokainen työntekijä on saanut perehdytyksen. Työterveyshuolto tekee myös kanssamme yhteistyötä riskien arvioinnissa. Työntekijöiden kesken on myös viikoittain tiimipalaveri, joissa yhtenä läpikäytävänä asiana ovat riskit ja turvallisuus. Työ meillä on liikkuvaa ja pääsääntöisesti yksin työskentelyä, joten riskien arviointi kuuluu myös päivittäiseen työskentelyyn. Työntekijät ovat käyneet aggressiivisen asiakkaan kohtaamis- koulutuksen ja esihenkilö tietää aina, missä työntekijät ovat esimerkiksi kotikäynnillä. Jos asiakkaan vointi on esimerkiksi huonontunut, niin silloin tapaamiselle menee aina kaksi työntekijää. Arvioimme aina tapauskohtaisesti, milloin tarvitaan työparia tapaamiselle mukaan. Työntekijät eivät käy yksin asiakastapaamisissa, joissa on selkeästi turvallisuushuoli.

Arkipäivään on laadittu perehdytysuunnitelma, jonka toteutumisesta vastaa esihenkilö. Humanassa on työsuojelutoimikunta, joka vastaa turvallisuuteen liittyvien asioiden valvomista, tiedottamisesta, kehittämisestä sekä päivittäisestä. Kaikki riskienhallintaan, työturvallisuuteen sekä perehdytykseen liittyvä materiaali on kerätty Humanan Sharepointiin, missä ne ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla. Sharepointista löytyy myös riskienhallintaan- ja kartoitukseen liittyvät lomakkeet. Arkipäivään on laadittu toimintaohjeet uhka- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä haastaviin asiakastilanteisiin. Työntekijän havaitessa työssä tai toiminnassa epäkohdan, vaaratilanteen tai läheltä piti tilanteen, tulee

työntekijän olla viipymättä yhteydessä omaan esihenkilöön. Henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukortti, ensiapukoulutus/kertauskoulutus tapahtuu vuosittain. Arkipäivän henkilökunnalle järjestetään pelastusharjoitukset (Tornion palokunnan järjestämä) henkilökunnalle kerran vuodessa. Lisäksi alkusammutusharjoitukset henkilökunnalle kahden vuoden välein (ostopalvelu, alkusammutusharjoitukset olleet 6/2023).

4.2 Riskien tunnistamisen ja hallinnoinnin välineitä

- Työhyvinvointikyselyt ja kehityskeskustelut kaksi kertaa vuodessa
- Havainnointi, joka kuuluu työntekijöiden jokapäiväiseen arjen työhön
- Gurufield- käyttö
- Riskiselvitys tehdään vuosittain ja tallennetaan Humanan omaan järjestelmään
- Työn tukena työntekijöillä on toimistotilat, viikoittaiset tiimipalaverit, esihenkilön tuki, työpari työskentely sekä työnohjaus
- Itsearviointi tehdään noin 1–2 kertaa vuodessa toimipisteen esihenkilön johdolla henkilöstöä osallistaen. Itsearviointit toteutetaan yhteisesti sovituilla tavoilla toimintajärjestelmä Paruksessa. Itsearviointit koskevat toimipisteiden toimintaa ja arviointien aiheet vaihtelevat. Toimipisteiden esihenkilöiden vastuulla on valita itsearviointien pohjalta kehittämistarpeet ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vaaratilanteet tai vahingot, sekä muut puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. (Sote-valvontalaki 29 §)

Henkilökuntaan kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnan vastaavalle henkilölle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan toiminnan toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottajan täytyy ilmoittaa heti asiasta palvelunjärjestäjälle

tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän on heti ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi, ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. (Sote-valvontalaki 29 §)

- Henkilökunta on perehdytetty ja koulutettu työtehtäviinsä.
- Säännöllinen kirjaaminen ja raportointi, johon liittyy valvonta, seuranta ja arviointi.
- Poikkeamat kirjataan Gurufield- järjestelmään ja käsitellään heti henkilökunnan kesken.
- Havaitut epäkohdat korjataan ja kehitysehdotukset käsitellään henkilökuntapalavereissa.
- Läheltä piti-tilanteet ja reklamaatiot käsitellään välittömästi ja mietitään korjaavat toimenpiteet.
- Yhdessä sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja jokaisella on velvollisuus kuitata lukeneensa muistio.
- Korjaavat toimenpiteet kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.
- Tarvittaessa välitön tai mahdollisimman nopea korjaava toimenpide ja kirjaaminen.
- Raportointi lähiesimiehelle, joka vastaa siitä, että tarvittavat toimenpiteet suoritetaan ja tiedottaa siitä kaikille asian vaatimille tahoille.
- Jokainen uusi työntekijä saa suullisen perehdyttämisen tietosuoja-asioihin sekä käyvät tietosuojakoulutuksen Skhole oppimisympäristössä

4.4 Tapaamispalveluiden riskit

- Fyysisen ja psyykkisen väkivallan uhka
- Vanhempien väliset ristiriidat
- Lapsen turvallisuuden vaarantuminen
- Lojalisuusristiriidat
- Vanhempien päihteidenkäyttö
- Ympäristön tuottamat riskit

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakassuunnitelma ja raportointi

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma heti alussa. Työntekijät toimittavat tilaajalle raportin jokaisesta tapaamisesta. Ennen ensimmäistä tapaamista kirjataan ylös palvelun tilaajan kanssa tapaamisten säännöt sekä arvioidaan yksilökohtaisesti mahdolliset riskitekijät.

5.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu & itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Henkilökunta toteuttaa laadittua Hyvän kohtelun suunnitelma, joka löytyy tulostettuna toimitiloista sekä Humanan Sharepointista. Jokainen on oikeutettu päättämään omista asioistaan (henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus, turvallisuus, oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan), mikäli ei ole edunvalvonnassa tai laajennetussa edunvalvonnassa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja itsenäistä suoriutumista tuetaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan ja heidän yksilölliset tarpeensa otetaan huomioon. Asiakastytyväisyyskyselyt toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, jossa seurataan myös asiakkaan kokemaa saatua kohtelua sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista. Mikäli ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, otetaan asia viipymättä keskusteluun asianomaisten henkilöiden kanssa. Mikäli työntekijää syytetään tai epäillään tämänkaltaisesta toiminnasta, selvittämisen tekee aina toimipaikan esihenkilö. Asia käsitellään aina myös erillisessä työryhmässä ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Mikäli työntekijä on kohdellut asiakasta epäasiallisesti tai loukkaavasti, toimii toimipaikan esihenkilö työnjohdollisin keinoin. Asiakkailta kerätään kokemuksia jokaisella tapaamisella, jolloin varmistetaan työntekijän ja asiakkaan yhteisymmärryksestä. Asiakkaan kanssa käydään säännöllisesti avointa keskustelua tapaamisista.

5.3 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Jessica Suoperä

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-3 arkipäivää

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita - tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan - avustaa muistutusten teossa Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot: TORNIO, YLITORNIO, TERVOLA Satu Peurasaari.
Puhelinaika tiistaisin ja torstaisin klo 10–12, puh. 040 - 572 3793.

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot: Lapin aluehallintovirasto

kirjaamo.lappi@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Postiosoite: PL 3, 13035 AVI

Käyntiosoite: Valtakatu 2, Rovaniemi

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa. Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa “eduskunta - riksdagen”) Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen suunnitelma, jota noudatetaan tapaamisilla. Tapaamisten aikana tuetaan perheen hyvinvointia ja huolehditaan, että tapaaminen on lapsen kasvua tukevaa toimintaa. Tapaamisten valvonta on merkittävä tapa puuttua vanhemman ja lapsen yksityisyyden ja perhe-elämän suojaan. Tapaamiset toteutetaan vain valvotusti, jos tapaamisten tai vaihtojen toteuttaminen valvottuna eivät riitä turvaamaan lapsen oikeutta ja etua. Tapaamisten valvonta mahdollistaa myös turvallisen tapaamisen, jos tapaamiseen liittyy jokin riski lapsen sosiaalisesta, fyysisestä tai psyykkisestä kehitystä uhkaavasta tekijästä.

1.1 6.2 Hygieniäkäytännöt

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan hoitamaan omaa henkilökohtaista hygieniaa. Epidemiatilanteisiin on varauduttu ja kaikki henkilökunnasta tietävät/osaavat toimia poikkeusoloissa, suojaimien käyttö kaikkien tiedossa, samoin informointi kanavat ja käytännöt, poikkeustilanteissa lukuvelvoite informaatioon.

6.3 Monialainen yhteistyö

Teemme laajasti yhteistyötä eri toimijoiden kesken, kuten sosiaalitoimi, koulut, psykiatrian poliklinikka, lasten- ja nuorten psykiatrian poliklinikka. Toimiva monialainen yhteistyö on asiakkaalle aina eduksi. Kunta/hyvinvointialue valvoo sopimuksen mukaista toimintaa. Toteutussuunnitelma tarkistetaan määräaikoina. Toiminnan laadun ja sisällön kehittämisessä ja seurannassa järjestetään yhteistyöpalavereita tarpeen mukaan. Tarkastuskäynnit kunnilta tehdään säännöllisesti. Yhteistyö toimijoilta kerätään palautetta kaksi kertaa vuodessa kyselylomakkeella sekä tarvittaessa.

6.4 Henkilöstö

Arkipäivässä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten mukainen henkilökunta. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan mm. Työvuorovelho - työvuorosuunnitteluohjelman avulla. Henkilökunta tietää jokaiseen työvuoroonsa liittyvät tehtävät, äkillisten poissaolojen sattuessa, jokainen tietää kuinka toimia. Esihenkilö varmistaa henkilöstömitoituksessa, että työvuoroissa on tarpeeksi koulutettua henkilökuntaa paikalla. Arkipäivän henkilökunta koostuu sairaanhoitajista, sosionomeista ja lähihoitajista. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden tuen tarpeesta ja määrästä.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Arkipäivässä asiakkuuteen sovitaan aina yksi työntekijä tai työryhmä, jotka työskentelevät asiakkaan kanssa. Näin pystymme turvaamaan asiakkaalle palveluntarpeen arvioinnin mukaisesti.

Arkipäivässä on käytössä uusille työntekijöille sähköinen ja kirjallinen perehdyttämiskansio. Sähköinen perehdyttämiskansio on kaikkien luettavissa/täytettävissä perehdytyksen jälkeen Sympa-alustalla. Työtehtäviin perehdyttäminen aloitetaan välittömästi ensimmäisen viikon aikana, perehdytyksen toteuttaa nimetty työntekijä. Sympa- alustalla on automaattisesti muistutus viestit, jotka tukevat sitä, että perehdytys on mahdollisimman laajaa ja kattavaa.

Arkipäivän henkilökunnalle järjestetään täydennyskoulutusta vuosittain koulutustarpeen mukaan ja 2 kertaa vuodessa järjestetään kehittämisspäivä. Työnohjaus järjestetään kerran kuukaudessa sekä tarpeen mukaan. Arkipäivän henkilökunnalle järjestetään vuosittain säännöllisesti kehityskeskustelut. Arkipäivän työntekijöillä on käytössä Skhole-oppimisympäristö, jota kautta vaadittavat kurssit ja tentit suoritetaan, tentit valvoo esihenkilö Jessica Suoperä. Sairauspoissaoloja seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Varhaisen puuttumisen malli käytössä. Henkilöstöasioita kehitetään koko organisaation (Humanan) henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Kehityskeskustelut henkilöstölle 2 kertaa vuodessa.

6.5 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Henkilöstön rekrytointi tapahtuu sekä sisäisellä että ulkoisella haulla. Ulkoiset rekrytointi ilmoitukset laitetaan osoitteeseen www.mol.fi / avoimet työpaikat, sisäiset rekrytoinnit käytössä olevan suojatun tietojärjestelmän kautta. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä alkuperäisistä tutkintotodistuksista ja Julkiterhikistä. Pääsääntöisesti rekrytoidaan päihde- ja mielenterveystyöhön koulutettuja työntekijöitä. Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana Arkipäivän toiminnallinen tarve ja käyttöaste. Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Sijaisten käyttö kotiin vietävissä palveluissa on harvinaista, sillä asiakastyö on hyvin luottamuksellista ja jokaisella asiakkaalla on oma työntekijä.

7 Asiakasturvallisuus

Kotiin vietävissä palveluissa seurataan asiakasturvallisuutta sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia jokaisella tapaamisella. Tarvittaessa asiakas ohjataan tarkoituksenmukaiseen hoitoon. Asiakasturvallisuutta käsitellään viikoittaisissa tiimipalavereissa omana kohtanaan, jolla taataan ennaltaehkäisevä toiminta turvallisuuden näkökulmasta.

7.1 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Arkipäivässä on käytössä sähköinen Domacare-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää logijälki. Annetut toimeksiannot pidetään kahden lukon takana. Meillä on käytössä osallistava kirjaaminen, eli kirjaamiset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisen yhteydessä. Työntekijät tekevät kolmen kuukauden välein/sovitusti raportin tilaajalle asiakkaan tilanteesta, joka on myös asiakkaan luettavissa. Raportti pyritään kirjoittamaan asiakkaiden kanssa yhdessä. Jokaiselle asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yksilöllisesti, asiakkaiden tarpeiden mukaan. Suunnitelmat tarkastetaan kaksi kerta vuodessa ja tarvittaessa. Kaikki asiakastietoja koskevat asiakirjat säilytetään asianmukaisesti lukitussa asiakirjakaapissa salassapidon säännökset huomioon ottaen. Asiakastietoja annetaan ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa. Jokaiselta asiakkaalta kysytään asiakassuunnitelman yhteydessä tieto siitä kenelle tietoja saa tarvittaessa luovuttaa. Jokainen työntekijä saa suullisen perehdytyksen tietosuojasi- asioihin ja jokainen työntekijä käy tietoturvakoulutuksen. Jokainen työntekijä on salassapitovelvollinen, kaikilta työntekijöiltä on pyydetty allekirjoitus salassapitosopimukseen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Ulla Hirvelä

Lakitoimisto Fondia Aleksanterinkatu 11, 00100 Helsinki

Puh. 040 545 00 82

tietosuojatiimi@humana.fi

8 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa, että palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että se on sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaista kuin asiakkaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että asiakkaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti. Palvelunjärjestäjän on varmistettava palveluiden saatavuus, turvallisuus, jatkuvuus sekä laatu. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyyttä sekä tilojen ja laitteiden soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023)

Henkilökunnalla tulee olla palveluntuottajan toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus ja riittävä osaaminen ja ammattitaito ottaen huomioon tuotettavien palveluiden sisältö ja ja palveluja käyttävät asiakkaat. Henkilöstöltä edellytettävään koulutukseen vaikuttavat tuotettavien palvelujen sisältö ja asiakkaiden tarve. Palveluntuottajan on lisäksi huolehdittava siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksen sisällössä on otettava huomioon henkilöstön peruskoulutus, työn vaativuus ja tehtävien sisältö. (Laki sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 741/2023)

Palvelun on oltava laadukasta, turvallista, asiakaskeskeistä sekä asianmukaisesti toteutettua. Toiminnan johtamisessa on oltava asiantuntemusta, joka tukee turvallisen sekä laadukkaan palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023)

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan 4 kertaa vuodessa ja tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä tarkastellaan, onko toiminnassa tapahtunut sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät omavalvontasuunnitelman päivittämistä. Säännöllisellä kirjaamisella voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Omavalvontasuunnitelman seuraamista tuetaan myös säännöllisesti päivitettävän toimintasuunnitelman myötä.

ALLEKIRJOITUKSET

Paikka ja päiväys: 10.1.2025 Torniossa

Allekirjoitus:

Jessica Suoperä, palveluvastaava

Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Lähteet: Lainsäädäntö, asetukset, suositukset

-Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

-Laki potilaan asemasta ja oikeuksista: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

-Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739>

-Terveysturvallisuuslaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763>

-Tietosuojalaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

-Mielenterveyslaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

-Sosiaalihuoltolaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

-Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100629> -Turvallinen lääkehoito opas:

<https://stm.fi/-/uusittu-turvallinen-laakehoito-opas-ohjaalaakitysturvallisuuteen-kaikissa-laake-hoitoa-toteuttavissa-yksikoissa>

-Opas terveydenhuollon riskienhallintaan:

<https://stm.fi/-/opas-sosiaali-ja-terveydenhuollonriskienhallintaa>

-Hyvän kohtelun suunnitelma

-Toimintasuunnitelma, Arkipäivä

-Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta: [Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)