

2024

Siikalatvan sosiaali- ja perhepalveluiden omavalvontasuunni- telma

SIIKALATVAN SOSIAALI- JA PERHEPALVELUJEN OMAVALVONTA-SUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SIIKALATVAN SOSIAALI- JA PERHEPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
2.1. Omavalvonnan seuranta	5
2.2. Omavalvontasuunnitelman julkisuus	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1. Toiminta-ajatus	5
3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
4.1. Riskienhallinta	7
4.2. Ilmoitusvelvollisuus.....	8
4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	9
4.4. Korjaavat toimenpiteet	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1. Asiakassuunnitelma ja toteuttamissuunnitelma	10
5.2. Asiakkaan kohtelu	11
5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	11
5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu	11
5.5. Asiakkaan osallisuus	12
5.6. Asiakkaan oikeusturva.....	12
5.7. Omatyöntekijä	14
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
6.1. Hyvinvointia, kuntoutusta ja kasvua tukeva toiminta	14
6.2. Ravitsemus.....	14
6.3. Hygieniäkäytännöt.....	14

6.4. Infektioiden torjunta	15
6.5. Terveyden ja sairaanhoito	15
6.6. Lääkehoito	15
6.7. Monialainen yhteistyö	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	16
7.2. Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	16
7.3. Henkilöstö	16
7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	17
7.6. Toimitilat	18
7.7. Teknologiset ratkaisut	18
7.8. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
8.1. Asiakastyön kirjaaminen	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Mehiläinen Terveyspalvelut Oy Y-tunnus 1723156-9

Hyvinvointialue Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Siikalatva

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Mehiläinen terveyspalvelut Oy, Siikalatvan sosiaali- ja perhepalvelut

Katuosoite Savonojantie 2

Postinumero 92600 Postitoimipaikka Pulkkila

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Sosiaali- ja perhepalvelut, Siikalatvan kuntalaiset

Esihenkilö Sanna Ikola

Puhelin 0401719184 Sähköposti sanna.ikola@mehilainen.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 10.11.2016 (kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta)

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös, ajankohta 11.12.2016

Palveluala, joka on rekisteröity _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostetut palvelut vaihtelevat tarpeen mukaan. Näitä voivat olla esimerkiksi erilaiset asumispalvelut (VPL, SHL), henkilökohtainen apu, tukihenkilötoiminta, tehostettu perhetyö, lastensuojelun sijoitukset.

Luettelo alihankkijoista: Rinnekodit, Validia, Avustajasi Validia Oy, Hoivatie, Palvelukoti Sinivuokko Oy, Familiar Oy, Lapsi- ja Nuorisokoti Nokkala, Nevalanmäen perhekodit, Mehiläinen Oy, Kotipalvelu Mehiläinen, Provesta Oy, Ykkös- ja Onnikodit Oy, Mainiokodit Oy, Attendo, Kuurojen palvelusäätiö, Sawocare Oy, Perhekoti Kuurankukka, Citywork avustajapalvelut Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ostaa palveluita useilta eri palveluntuottajilta. Nämä palveluntuottajat vastaavat itse tarjoamiensa palveluiden laadusta. Mahdolliset havaitut tai asiakkailta saadun palautteen myötä tietoon tulleet epäkohdat tai laatupoikkeamat otetaan puheeksi palveluntuottajan kanssa ja pyydetään tarkastelemaan toimintaa palautteen pohjalta. Tarvittaessa ollaan yhteydessä palveluntuottajaa valvoaan viranomaiseen. Ostopalveluiden toimittamia raportteja sekä asiakkailta saatua palautetta käytetään apuna laadun seuraamisessa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒x Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma on tehty sosiaali- ja perhepalveluiden yksikön esihenkilön ja henkilöstön yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät tiedot sisällytetään myös sosiaali- ja perhepalveluiden uusien työntekijöiden perehdytysprosessiin ja työntekijät sitoutuvat noudattamaan omavalvontasuunnitelman sisältöä päivittäisessä työssään.

Omavalvonnan suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa sosiaali- ja perhepalveluiden esihenkilö, puh. 040 1719184

2.1. Omavalvonnan seuranta

Seuraamme omavalvontasuunnitelman toteutumista. Mikäli seurannan yhteydessä havaitaan puutteellisuuksia, korjaamme ne ilman aiheetonta viivästystä. Teemme raportin omavalvonnan seurannasta ja sen perusteella tehtävistä muutoksista neljän kuukauden välein ja julkaisemme raportin internet-sivuillamme <https://siikalatva.mehilainen.fi/palvelut/sosiaali-ja-perhepalvelut> sekä toimistotilojemme ilmoitustaululla.

2.2. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelmamme on luettavissa sosiaali- ja perhepalveluiden toimistotilojen ilmoitustaululta sekä Internet-sivuiltamme <https://siikalatva.mehilainen.fi/palvelut/sosiaali-ja-perhepalvelut>.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

Siikalatvan sosiaali- ja perhepalvelut tuottavat sosiaalihuoltolain, lastensuojelulain, vammaispalvelulain sekä lain kehitysvammaisten erityishuollosta mukaisia palveluja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen viranhaltijoiden laatimien hallintopäätösten mukaisesti. Tarjoamme lapsiperheiden kotipalvelua, perhetyötä, perheneuvolan sosiaali- palveluja, sosiaalihojausta sekä tukisuhdetoimintaa lapsille, nuorille ja aikuisille. Palvelut tuotetaan joko itse järjestäen tai ostopalveluna.

Uskomme siihen, että jokaisella asiakkaalla on voimavaroja, taitoja ja vahvuuksia selviytyä elämässään. Näiden esiin saaminen ja vahvistaminen on ydintehtävämme. Tärkein voimavaramme on asiakastyötä tekevät työntekijämme. Asiakkaan omien vahvuuksien ja voimavarojen kunnioittaminen on työskentelymme lähtökohta. Työntekijämme pyrkivät jokaisessa kohtaamisessa aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen.

Sosiaali- ja perhepalvelut tekevät tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa ja tuottaa palveluita, joiden keskiössä on asiakas perheineen. Palvelun tavoitteena on lisätä asiakkaiden hyvän arjen edellytyksiä vahvistamalla ja rakentamalla heidän

toimintakykyään yhteistyössä heidän kanssaan sekä lisätä valmiuksia ja löytää keinoja haasteiden kohtaamiseen. Arvioimme jatkuvasti työtämme ja tarpeen vaatiessa meillä on käytössämme moniammatillinen työryhmä.

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Mehiläisen arvot ovat tieto ja taito, välittäminen ja vastuunotto, kumppanuus ja yrittäjyys sekä kasvu ja kehitys. Ne ohjaavat ja antavat suuntaa sekä näkyvät kaikessa toiminnassamme.

TIETO JA TAITO - Meidän vahvuutemme ovat työntekijät. Meille on tärkeää, että työntekijämme ovat päteviä ja osaavia. Tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä huolehdimme säännöllisillä lisäkoulutuksilla.

VÄLITTÄMINEN JA VASTUUNOTTO - Aito kohtaaminen ja välittäminen on toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kokonaisvaltaisesti jokaisen yksilölliset voimavarat huomioiden sekä kunnioitamme ihmisten erilaisuutta. Keräämme suullista ja kirjallista asiakaspalautetta aktiivisesti laadun ja asiakaspalvelun parantamiseksi sekä toimintamme kehittämiseksi. Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta ja oman osaamisemme kehittämisestä sekä ohjaamme myös asiakkaitamme ottamaan vastuuta esimerkiksi omien tavoitteiden toteutumisesta ja tulevaisuuden suunnitelmista.

KUMPPANUUS JA YRITTÄJYYS - Toiminnassamme on tärkeää kulkea asiakkaan rinnalla ohjaten, tukien ja auttaen. Kumppanuus näkyy myös tiiviissä yhteistyössä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen, Siikalatvan kunnan, yksityisten palveluntuottajien sekä seurakunnan ja järjestöjen kanssa. Yrittäjyyden arvot, kuten esimerkiksi taloudellisuus, laatu sekä yrittäjähenkkinen asenne ja aloitteellisuus näkyy toiminnassamme.

KASVU JA KEHITYS - Haluamme yrityksenä kasvattaa kannattavuuttamme, liikevaihtoaamme ja saavuttaa liiketaloudelliset tavoitteemme. Kasvu ja kehitys tarkoittaa meille talousasioiden lisäksi esimerkiksi työn ja sen laadun kehittämistä: panostamme toiminnan kehittämiseen esimerkiksi sosiaali- ja perhepalveluiden henkilöstön vuosittaisella

kehityssuunnitelmalla sekä etsimällä koko ajan uusia toimintamalleja, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin.

Henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen toimii meillä johtamisen työkaluna. Pystymme tuottamaan parasta mahdollista palvelua vain, jos henkilöstömme on tyytyväinen omaan työhönsä ja mahdollisuuksiin kehittyä ja oppia uutta. Näihin asioihin vaikuttaa ennen kaikkea hyvä lähijohtaminen ja esimiestyö. Mittaamme työntekijätyytyväisyyttä vuosittain henkilöstökompassilla, jonka perusteella kehitämme toimintaamme. Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset.

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.

Sosiaali- ja perhepalveluissa tehdään vuosittain riskikartoitus yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitämme palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asiakkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä, sekä sisällä että ulkona, tarkastellaan kerran vuodessa (vaarojen ja riskien arviointi,

Laatuportti) ja turvallisuuskävelyt yhdistetään palo- ja pelastuskoulutusten yhteyteen. Esihenkilö huolehtii omaavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön esihenkilöillä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omaavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Kriittisistä työvaiheista sekä vaaratilanteista keskustellaan työntekijöiden kanssa jo etukäteen ja niitä käydään läpi myös uuden työntekijän perehdytysvaiheessa. Vaaratilanteiden välttämiseksi työntekijöiden kanssa on sovittu toimintatavoista mm. asiakastyöhön liittyen: sosiaalitoimen ovet ovat lukossa ja asiakastapaamiset toteutetaan ennalta sovitusti ajanvarauksella, asiakastapaamiset hoidetaan tarvittaessa työpareittain, autot parkkeerataan kotikäynneillä keula poistumissuuntaan ja asiakastapaaminen voidaan tarpeen vaatiessa turvata poliisin tai vartijan toimesta. Teemme asiakastyötä usein yksin ja työpäivä päättyy asiakastapaamiseen ilman erillistä käyntiä toimistolla. Varmistaaksemme sen, että työntekijöidemme työpäivä on päättynyt turvallisesti, olemme ottaneet käyttöön WhatsAppissa kuittausmenetelmän asiakastapaamisten päättymisestä. Työntekijä kuittaa WhatsAppissa olevaan kyselyyn, kun kyseisen päivän asiakastapaamiset ovat päättyneet. Esihenkilö seuraa kuittauksia päivittäin.

Tietoturvariskejä minimoidaan kouluttamalla henkilökuntaa, painottamalla heidän omaa vastuutaan tietojen käsittelyssä sekä tietoteknisten turvajärjestelmien avulla.

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen, viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle sekä Laatuportti-ohjelman kautta. Laatuportti-ohjelmaa käytetään asiakas- ja työturvallisuuden näkökulmasta. Pikaista korjaamista vaativat epäkohdat, poikkeamat ja riskit tuodaan esille välittömästi henkilöstön välisessä keskustelussa ja raportoinnissa sekä korjaaminen toteutetaan välittömästi. Nämä kaikki raportoidaan kuitenkin myös Laatuportti-ohjelmassa. Laatuportti-ohjelmaan tehdyt ilmoitukset antavat hyvän mittarin säännöllisesti tapahtuvaan riskien ja poikkeamien arviointiin, joka tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Näitä tapahtumia

voivat olla esimerkiksi tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan sekä turvallisuuteen liittyvät poikkeamat ja riskit.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit joko suullisesti asiakastapaamisen yhteydessä, puhelimitse tai sähköpostitse sosi-aali- ja perhepalveluiden palvelupäällikölle, tai sähköisesti osoitteessa: <https://portal.laatuportti.fi/fi/Reporting/Feedback?fs=true>.

Emme kohdista ilmoituksen tehneeseen henkilöön mitään kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Palveluntuottajina olemme myös velvollisia ilmoittamaan välittömästi salassapitosään-nösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa toiminnas-samme tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaa-rantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet. Olemme velvollisia ilmoittamaan myös muut sellaiset puutteet, joita emme ole kyenneet korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet kirjataan ohjeistuksen mukaisesti. Myös ne tapahtumat, joissa ei ole toimittu sovitun mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään esihenkilön johdolla. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Poikkeamat käsitellään nopealla aikataululla kirjaamisen jälkeen. Poikkeamien käsittely kuuluu esihenkilölle.

Läheltä piti- tilanteisiin tai haittatapahtumiin johtaneet syyt arvioidaan yhdessä tarvit-tavalla kokoonpanolla ja pohditaan millä toimenpiteillä kyseiset epäkohdat korjataan ja miten tapahtuneet vaaratilanteet ehkäistään jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvalli-semmaksi.

4.4. Korjaavat toimenpiteet

Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen haittatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai vähintään mahdollisimman pian.

Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Korjattavan asian kuntoon saattamiseksi laaditaan korjaavat toimenpiteet, nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritellään aikataulu, missä ajassa asia on saatettu kuntoon sekä seurataan, että korjattu asia on myös pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna tullut osaksi työprosessia ja toimenpiteillä on saatu aikaan riittävät muutokset.

Korjaavat toimenpiteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalaverien yhteydessä. Seurantamerkinnot kuitataan käsitellyiksi sähköiseen järjestelmään toimenpiteiden jälkeen. Viestinnässä käytetään myös sähköpostia ja sosiaali- ja perhepalveluiden henkilöstön omaa SharePoint-sivustoa. Tarvittaessa muutoksista tiedotetaan myös yhteistyötahoja, asiakkaita ja heidän läheisiään suullisesti tai kirjallisesti.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Asiakassuunnitelma ja toteuttamissuunnitelma

Asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa hyvinvointialueen viranhaltija. Mikäli asiakassuunnitelma laaditaan vasta palvelun myöntämisen jälkeen, asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hyvinvointialueen viranhaltijan ja sosiaali- ja perhepalveluiden puolelta nimetyn omatyöntekijän kanssa.

Toteuttamissuunnitelma tehdään tarpeen mukaan yhdessä asiakkaan sekä sosiaali- ja perhepalveluiden puolelta nimetyn työntekijän kanssa myönnetyn palvelun alkaessa. Tarpeen mukaan myös sosiaali- ja perhepalveluiden palvelupäällikkö voi olla mukana toteuttamissuunnitelman tekemisessä. Toteuttamissuunnitelma perustuu asiakassuunnitelmaan ja tarkentaa sitä. Toteuttamissuunnitelman tarkoituksena on suunnitella asiakkaalle myönnetyn yksittäisen palvelun toteuttamista, jos palvelu on luonteeltaan sellainen, että sen toteuttaminen vaatii tarkan tason suunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelmassa kuvataan palvelu, sen tavoitteet sekä palvelun toteuttamisen yksityiskohdat ja

jonka tulee noudattaa asiakassuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelmaa ei kuitenkaan laadita erikseen, jos asiakassuunnitelma koskee vain yhtä palvelua sekä kyseisen palvelun toteuttaminen on kirjattu tarpeeksi tarkalla tasolla asiakassuunnitelmaan.

5.2. Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Kohtelemme asiakkaitamme kunnioittaen heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Suomen lainsäädäntö, lähtien perustuslaista, painottaa johdonmukaisesti sitä, että anosaisilla on aina oikeus saada tietoa heitä koskevista asioista sekä oikeus lausua niistä omat näkemyksensä. Ikä ei ole peruste sulkea ketään tämän oikeuden ulkopuolelle. Palveluissamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltämme korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaa sekä sitoutumista Mehiläisen arvoihin. Huomioimme toiminnassamme asiakkaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Heitä kannustetaan mukaan oman elämänsä suunnitteluun ja osallistumaan itseään koskevien päätösten valmisteluun ja asiakirjojen laadintaan. Jokaiselle asiakkaalle nimetään yksikössä oma työntekijä tai työpari, joka pääsääntöisesti vastaa asiakkaan asioista. Hänen tehtävänä on tuoda asiakkaan omia toiveita ja ajatuksia kuuluviin.

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Mikäli asiakas tai hänen omaisensa on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan sosiaali- ja perhepalveluiden palvelupäällikölle, Siikalatvan Mehiläisen johtajalle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen. Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Kaikki asiakkaan kohtaamat häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanteet käydään hänen kanssaan läpi

omatyötekijän ja esihenkilön toimesta.

5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Käytämme työskentelyssämme osallistavaa kirjaamista mahdollisuuksien mukaan. Eriikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute (suullinen, kirjallinen, sähköinen) tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Kyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä.

5.6. Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus sosiaali- ja perhepalveluiden palvelupäällikölle, Siikalatvan Mehiläisen johtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälleen. 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, asema ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Sanna Ikola p. 040 1719 184, sanna.ikola@mehilainen.fi

Johtaja Vesa Isoviita p. 050 5263 605, vesa.isoviita@mehilainen.fi

Sosiaali- ja perhepalveluiden toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä seuraavasti:

- Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, joka toteutetaan sosiaali- ja perhepalveluiden esihenkilön johdolla*

- *Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet ja laaditetaan 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 tiimiä hyödyntäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja kokouskäytäntöjä.*
- *Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee laatu- ja kehitysjohtaja yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.*
- *Kaikki palautteet ja muistutukset käsitellään sosiaali- ja perhepalveluiden henkilöstön tiimipalaverissa. Muistutuksen käsittelyaika on 14 vrk.*

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Oulun eteläinen, p. 040 635 5353

Asiavastaava palvelee Alavieskan, Haapajärven, Haapaveden, Kärsämäen, Nivalan, Oulaisten, Pyhännän, Pyhäjärven, Reisjärven, Sievin, Siikalatvan ja Ylivieskan asukkaita.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavalta saat neuvoja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin.

Voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, jos

- *haluat kysyä asiakkaan ja potilaan asemasta tai oikeuksista*
- *tarvitset apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä*
- *tarvitset apua ristiriitatilanteiden selvittämisessä*

5.7. Omatyöntekijä

Palvelun alkaessa asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, tarvittaessa omatyöntekijä-työpari, jolla on ajantasainen tieto asiakkaan asioista. Omatyöntekijä huolehtii yhteydenpidosta asiakkaan muiden verkostojen (esimerkiksi sosiaalihuolto) kanssa, mikäli asiakas on antanut luvan yhteistyöhön. Omatyöntekijä tukee ja edistää aktiivisesti asiakkaan kehitystä ja kohtelua.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutusta ja kasvua tukeva toiminta

Palvelu toteutetaan pääasiallisesti asiakkaiden omissa toimintaympäristöissä. Työskentelylle yhteisesti asetetut tavoitteet ohjaavat toimintaa. Kaikkia asiakkaita pyritään motivoimaan omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen ja liikunnan harrastamiseen. Tavoitteiden arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa sekä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa. Tavoitteiden toteutumisen seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.2. Ravitsemus

Sosiaali- ja perhepalveluissa ei toteuteta ruokahuoltoa, mutta työskentelyn yhteydessä asiakasta ohjataan terveellisiin ruokailutottumuksiin. Asiakkaat voivat harjoitella työntekijän kanssa ruokahuoltoon ja ruoanvalmistukseen liittyviä asioita. Tällöin kiinnitetään huomiota mm. ruokailun säännöllisyyteen, annoskokoon, erityisruokavaliota noudattaviin, asiakkaiden omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruoan makuun ja terveellisyyteen. Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon ruoanvalmistuksen harjoittelussa.

6.3. Hygieniäkäytännöt

Sosiaali- ja perhepalveluissa noudatetaan hyvää käsi- ja yskimishygieniaa aina. Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä ja hoidossa noudatetaan Mehiläinen konsernin ohjeistuksia. Palveluita tarjotaan epidemioiden aikana mahdollisimman paljon etäyhteyksiä hyödyntäen. Mikäli asiakas tai samassa taloudessa asuva henkilö sairastuu tarttuvaan sairauteen kuten flunssaan, sovittua asiakastapaamista siirretään tai se

toteutetaan etäyhteydellä. Omatyöntekijän sairastuessa asiakastapaaminen siirretään tai mahdollisuuksien mukaan tarjotaan tapaamista toisen työntekijän kanssa, mikäli asiakas haluaa.

6.4. Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Sanna Ikola, sanna.ikola@mehilainen.fi, p. 040 1719 184. Hygieniayhdyshenkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa.

6.5. Terveiden ja sairaanhoito

Sosiaali- ja perhepalveluiden asiakkaita voidaan tarpeen mukaan ohjata terveydenhuollon palveluihin, mutta yksikössämme ei toteuteta sairaanhoidollisia tehtäviä. Lääkäripalveluiden järjestäminen ei kuulu sosiaali- ja perhepalveluiden tehtäviin. Asiakkailla on käytössään muiden Siikalatvan kuntalaisten tapaan Siikalatvan terveystakeskuspalvelut, jotka sisältävät myös mielenterveys- ja perheneuvolapalvelut ja psykiatriin vastaanoton. Erikoissairaanhoidon hakeudutaan tarvittaessa Siikalatvan perusterveydenhuollon kautta. Työntekijät ovat tarvittaessa yhteydessä hätäkeskukseen tai tilanteen mukaan Mehiläisen omaan päivystykseen. Työntekijöiden hätäensiapukoulutus pidetään ajan tasalla.

6.6. Lääkehoito

Sosiaali- ja perhepalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa.

6.7. Monialainen yhteistyö

Sosiaali- ja perhepalveluiden asiakas voi tarvita esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian tai kuntoutuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, teemme aktiivista yhteistyötä ko. toimijoiden kanssa, mikäli asiakas antaa luvan yhteistyöhön. Erityistä huomiota kiinnitetään tarvittavaan tiedonkulkuun eri toimijoiden välillä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Työntekijät noudattavat työssään yleistä varovaisuutta sekä yhdessä sovittuja turvallisuuskäytänteitä. Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n sosiaali- ja perhepalveluiden työntekijöiden ajantasaisesta hätäensiapukoulutuksesta huolehditaan ja he työskentelevät tarvittaessa työpareittain. Työntekijöiden määrä perhetyössä suhteutetaan asiakasperheen kokoon asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kaikki sosiaali- ja perhepalveluiden työntekijät ovat velvollisia huolehtimaan toimitilojemme turvallisuudesta. Kulkureitit pidetään vapaina, hätäpoistumistiet on merkitty selkeästi. Toimistotarvikkeet säilytetään niin, ettei niistä ole vaaraa asiakkaille. Paloturvallisuudesta huolehditaan asianmukaisesti.

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Käytössä olevat kiinteistöt omistaa Siikalatvan kunta. Mehiläinen Terveyspalvelut Oy on vuokrannut tilat käyttöönsä. Kiinteistöihin liittyvistä huolto- ja arviointimenettelyistä on sovittu Siikalatvan kunnan kanssa. Sisäilman laatuun sekä muuhun toimitilojen kuntoon liittyviä asioita kartoitetaan Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n työntekijöiltä työpaikkaselvityksen yhteydessä ja kohdennetuilla kyselyillä tarpeen mukaan. Sosiaali- ja perhepalveluiden toimitiloista on tehty yhteinen palo- ja pelastussuunnitelma terveyskeskuksen kanssa. Työntekijöille järjestetään säännöllisin väliajoin palo- ja pelastusharjoitukset sekä turvallisuuskävelyt.

7.2. Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus toteutetaan Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n omana toimintana. Siikalatvan kunta vastaa kiinteistönhuollosta.

7.3. Henkilöstö

Yksikön henkilöstömäärä, rakenne ja laatu on toiminnan tarpeiden mukainen. Henkilökunnassa työskentelee miehiä ja naisia, AMK-tutkinnon ja/tai perustutkinnon omaavia työntekijöitä. Henkilöstön määrässä otetaan huomioon toiminnan luonne, asiakkaiden palveluiden tarve ja yksikön tilanne. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti

suhteessa palvelujen tarpeeseen ja tarvittaessa aloitetaan rekrytointiprosessi. Työn luonteen vuoksi emme käytä ulkopuolisia sijaisia vaan pyrimme vastaamaan muuttuviin tarpeisiin sisäisillä järjestelyillä. Näissä tapauksissa yksikön esihenkilö osallistuu enemmän käytännön työhön. Sosiaali- ja perhepalveluiden henkilöstövahvuus on tällä hetkellä kuusi (6) henkilöä. Kaikki työntekijät ovat suorittaneet Lapset puheeksi- menetelmäkoulutuksen. Lisäksi työntekijöillämme on monenlaista erityisosaamista, kuten esimerkiksi ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmentaja -pätevyys. Järjestämme työntekijöillemme lisäkoulutusta tarpeen mukaisesti.

7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstöä rekrytoidaan Mehiläisen oman rekrytointijärjestelmän sekä TE-keskuksen kautta. Rekrytoinnissa noudatetaan lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Kelpoisuus todennetaan todistuksilla tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstörekisteristä tarkistamalla. Jokaiselta uuteen työsuhteeseen valitulta vaaditaan lääkärintodistus, jossa on arvioitu soveltuvuutta tehtävään. Työhön valittu esittää rikosrekisteriotteen ennen työsuhteen alkua ja merkitään tarkistetuksi sähköiseen henkilöstöjärjestelmään. Rikosrekisteriote tarkistetaan kaikilta, jotka tulevat työskentelemään lasten kanssa. 1.1.2024 alkaen tämä koskee myös työntekijöitä, jotka tulevat työskentelemään iäkkäiden kanssa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Rekrytoinnissa arvioidaan henkilön soveltuvuutta haastattelun avulla ja lisäksi voidaan pyytää mahdollista suositteelijaa aikaisemmasta työstä. Kielitaidon varmistaminen tapahtuu tarvittaessa Valviran ohjeidenmukaisesti.

7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Jokaiselle uudelle työntekijälle, opiskelijalle sekä pitkään töistä pois olleelle nimetään työntekijä, joka on vastuussa hänen perehdyttämisestään työtehtäviin. Lisäksi esihenkilö huolehtii, että työntekijä saa perehdytyksessä riittävästi tietoa Mehiläisen muista toimintakäytännöistä, omavalvonnasta, asiakastietojen käsittelystä ja salassapidosta. Perehdytyksessä käytetään omaa perehdytysmallia, jolla varmistetaan, että työntekijän perehdytyksessä huomioidaan kaikki olennaiset osa-alueet. Vastuu perehdyttämisen

onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalla työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Täydennyskoulutus järjestetään pääsääntöisesti omana toimintana. Työntekijän täydennyskoulutustarpeita kartoitetaan kehityskeskusteluissa. Työntekijä voi myös itse tehdä esityksen koulutuksesta esihenkilölle.

7.6. Toimitilat

Sosiaali- ja perhepalvelut eivät tarjoa palvelua, joissa asiakkailla olisi henkilökohtaisia - tai yhteiskäyttötiloja käytössään. Asiakkaita tavataan joko heidän kotonaan tai Pulkkilan ja Rantsilan terveyskeskuksissa. Tilojen siivous järjestetään Mehiläisen omana toimintana ja kiinteistöhuollosta vastaa Siikalatvan kunta.

Sosiaali- ja perhepalvelut voivat tuottaa aika ajoin ryhmämuotoista toimintaa tiloissaan, mutta oleskelu tiloissa on lyhytaikaista ja ohjattua.

7.7. Teknologiset ratkaisut

Kiinteistössä on sähkölukot. Automaattinen paloilmoitinlaitteisto tekee hälytyksen palolaitokselle. Paloturvallisuudessa noudatetaan kiinteistön yleisiä ohjeistuksia. Kiinteistön yleisissä tiloissa on kameravalvonta.

7.8. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Sosiaali- ja perhepalvelut eivät vastaa asiakkaiden apuvälineistä (hankinta, käytönohjaus, huolto). Tarvittaessa ohjaamme asiakasta ottamaan yhteyttä terveyspalveluihin ja/tai apuvälinelainaamoon tarvittavien apuvälineiden hankkimiseksi, apuvälineiden käytönohjauksen saamiseksi sekä apuvälineiden huoltoon liittyvissä asioissa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Uudet työntekijät opastetaan käyttämään yksikössämme käytössä olevaa asiakastietojärjestelmää ja tähän järjestetään tarpeen mukaisesti lisäkoulutusta. Kirjaamiselle

varataan riittävästi aikaa jo työpäivien suunnitteluvaiheessa. Työntekijät kirjaavat omat asiakastapaamisensa ja vaadittavat asiakirjat asiakastietojärjestelmään asianmukaisesti ilman aiheetonta viivytystä. Kirjaamista pyritään tekemään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan läsnä ollessa ja kirjatut asiat käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n työntekijät eivät luovuta asiakasasiakirjoja kenellekään, asiakirjapyyntöihin vastaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen viranhaltijat.

Henkilöstö suorittaa Mehiläisen tietoturvatentit ja tietosuojaan liittyvää ohjeistusta löytyy työntekijöille Mehinetistä. Työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen yhteydessä salassapitolomakkeen. Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Vesa Isoviita, vesa.isoviita@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnan kehittämistarpeet kootaan esimerkiksi omaavalvonnassa vuosikyselyistä, oma-
valvontakäynneistä, asiakaspalautteista ja henkilöstötutkimuksesta nousseista keittä-
miskohteista. Kehittämissuunnitelmat liitetään omaavalvontasuunnitelman liitteiksi yksi-
kössä nähtäviksi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omaavalvontasuunnitelma on osa Mehiläinen Oy:n terveystietojärjestelmän oma-
valvontasuunnitelmaa. Omaavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vähintään neljännes-
vuosittain tiimipalaverissa. Tarvittaessa tiimipalaverin yhteydessä määritellään toimenpi-
teet, joiden toteutumista seurataan aktiivisesti. Vuosittain, syksyllä, vastaamme oma-
valvonnassa vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omaavalvonnassa toteutumista koko vuodelta.
Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omaavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.



Paikka ja päiväys Siikalatva 16.9.2024

Allekirjoitus