

ELÄMÄNOTE

2842790-3

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Elämänote

Y-tunnus 2842790-3

Kymenlaakson hyvinvointialue

Toimintayksikkö

Elämänote

Kouvola

Palvelumuoto

Ammatillinen tukihenkilötyö

Perhetyö

Tehostettu perhetyö

Lapsen edunvalvonta lastensuojelu- ja rikosasioissa

Vertaisryhmätoiminta

Lastensuojelun jälkihuolto

Sosiaaliohjaus

Tuetun asumisen ohjaus

Asiakasryhmä

Lapset

Nuoret

Perheet

Esihenkilö

Eveliina Laurinantti

p. 044 236 5354

info@elamanote.fi

Toimintalupatiedot

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 16.3.2023

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta 16.3.2023

Palvelut, joihin lupa on myönnetty

Ammatillinen tukihenkilötyö

Perhetyö

Tehostettu perhetyö

Vertaisryhmätoiminta

Lastensuojelun jälkihuolto

Sosiaaliohjaus

Tuetun asumisen ohjaus

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Vertaisryhmätoiminta

Toiminnan llo

1904174-2

Toimintaterapeutti Sanna Lampinen

sanna.lampinen@toiminnanilo.fi

p. 045 633 1711

Puosilantie 2

45100 Kouvola

Tmi Minna Helkala Psykoterapiapalvelut

2046698-3

minna.helkala@psykoterapeuttipalvelut.fi

p. 050 351 2332

Kasarminkatu 26 B 3

45130 Kouvola

Palveluntuottaja varmistaa ostopalveluiden laadun selvittämällä, että alihankkija täyttää sopimusosapuolena ja työnantajana lakisääteiset velvoitteensa. (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 22.12.2006/1233). Tämä selvitetään tarkistamalla alle 3 kuukautta vanhat dokumentit seuraavista:

- Rikosrekisteriote
- Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin, sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.
- Kaupparekisteriote
- Selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä.
- Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.

- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista.
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.
- Dokumenteilta tulee tarkastaa myös mahdolliset yrityksen vastuuhenkilöiden liike-toimintakiellot. Sopimusta ei saa solmia sellaisen tahon kanssa, jonka lain vaatimilta selvityksiltä ilmenee yrityksen vastuuhenkilön liiketoimintakielto.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

X Kyllä ☐ Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Ohjaavat lainsäädännöt

- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Sosiaali- ja terveydenhuoltolaki 1301/2014
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Suomen perustuslaki 731/1999

Toiminta-ajatus

Kaikkea toimintaamme ohjaa Lastensuojelulaki 417/2007 ja lapsen etu. Työskentelymme lähtökohtana on lapsen turvallista kasvua ja kehitystä tukeva työote. Toimintamme on aina tavoitteellista ja tavoitteiden mukaista, ja työotteemme ratkaisukeskeinen ja kuntouttava. Tavoitteet laaditaan yhdessä lapsen, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä perheen kanssa. Lapsen ensisijaisuus otetaan huomioon työskentelyn kaikissa vaiheissa. Lapsen ja koko perheen osallisuutta omissa asioissaan kunnioitetaan niiltä osin kuin se ei ole ristiriidassa lastensuojelulain ja lapsen edun kanssa. Raportointimme on tarkkaa ja tavoitteisiin peilaavaa. Vuorovaikutus lapsen, perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa on tiivistä, avointa ja reflektointia.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keskeisiä toimintaamme ohjaavia arvoja ovat elämän, ihmisarvon ja yhdenvertaisuuden kunnioittaminen, eettisyys, inhimillisyys, yksilöllisyys, luottamuksellinen, oikeudenmukainen ja arvostava vuorovaikutus ja toiminta, ammatillisuus, vahva aikuisuus ja kyky suojella lasta, kyky nähdä lapsen ensisijaisuus ja oikeus turvalliseen kasvuun, kehitykseen ja elämään, asiakkaan ja asiakasperheen osallisuuden tukeminen ja vahvistaminen toivo ja muutoksen mahdollisuus, ratkaisukeskeisyys, voimavarakeskeisyys sekä asiakaslähtöisyys. Kaikki arvot ilmenevät niin asiakasrajapinnassa työskenneltäessä kuin työyhteisömme keskuudessakin.

Työskentelyssämme noudatetaan kehitteillä olevaa Elämänote®-työskentelymallia, jonka kehitystyön keskiössä on asiakaskokemus.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Keskeiset riskit

Työturvallisuuden näkökulmasta keskeiset riskit liittyvät kohonneen riskin sisältäviin asiakastilanteisiin, kuten työskentelyyn päihteitä käyttävien, vaikeasti mielenterveysoongelmaisten tai muutoin potentiaalisesti väkivaltaisten asiakkaiden kanssa.

Asiakkaan näkökulmasta riskit liittyvät kokemattomaan tai muulla tavoin sopimattomaan työntekijään.

Tietoturvan näkökulmasta riskit liittyvät tietojen säilyttämiseen, epäasianmukaiseen raportointiin tai huolimattomuuteen.

Riskit voivat liittyä myös toiminnassa tapahtuviin tapaturmiin, liikenneonnettomuuksiin tai muihin toiminnallisiin aktiviteetteihin.

Riskienhallinta

Haastavissa tai kohonneen riskin sisältävissä asiakastilanteissa toimitaan aina työparina. Mikäli asiakastilanteeseen sisältyy työturvallisuuden näkökulmasta kohonnut riski, valitaan tapaamispaikaksi julkinen tila tai toimistotila, jossa on paikalla myös muita työntekijöitä. Kohonnut väkivallan riski huomioidaan toimistotilan sisustusratkaisuissa ja työergonomiassa. Kohonneen riskin asiakastilanteissa ei koskaan työskennellä yksin asiakkaan kotona.

Lasten ja nuorten ammatillinen tukihenkilötyö toteutetaan pääasiassa yhden työntekijän voimin. Sosiaalihuoltolain 1301/2014 mukainen perhetyö toteutetaan pääosin

yksintyöskentelynä. Tehostettu perhetyö toteutetaan työparityöskentelynä. Työskentely toteutetaan aina sekä asiakkaan että työntekijän turvallisuus ja juridiset oikeudet turva-
ten. Kokonaistilanne henkilöstömitoituksen arvioimiseksi kartoitetaan aina työskentelyn
alkuvaiheessa. Turvallisuus huomioidaan paitsi henkilöstömitoituksessa, myös tapaamis-
paikkojen valinnassa.

Työntekijöiden jaksamisesta ja työkyvystä huolehditaan työterveyshuollon toimenpitein
ja riittävällä työnohjauksella. Esihenkilötuki työhön on säännöllistä. Työyhteisön kommu-
nikaatio on luottamusta lisäävää, refleктоivaa, tukea antavaa ja avointa, salassapitosää-
dökset huomioiden. Riskienhallintaa ja omavalvontaa kehitetään reflektiivisesti jatku-
vasti toimivia ja läpinäkyviä prosesseja luoden.

Asiakasnäkökulmasta olennaista on huomioida rekrytointiprosessissa työntekijän riittävä
osaaminen, kokemus, koulutustausta sekä nuhteettomuus ja soveltuvuus tehtävään.

Tietoturvan näkökulmasta olennaista on tietoturallinen tietojärjestelmä (Nappula),
jonka käyttöön henkilöstö perehdytetään kunnolla. Tietojen asianmukaista dokumen-
tointia ja säilyttämistä valvotaan omavalvonnalla ja henkilöstö perehdytetään työskente-
lyn alkuvaiheessa asiaan kunnolla. Yhteydenpito asiakkaaseen tapahtuu puhelimitse ai-
noastaan soittamalla, viestitse tai Signal-sovelluksella. Muita sovelluksia ei työskente-
lyssä käytetä. Sähköpostitse suositetaan salattua sähköpostiyhteyttä. Paperisten doku-
menttien säilyttäminen on minimoitua, mutta tarpeen vaatiessa ne säilytetään lukitussa
kaapissa. Asiakasdokumentit luovutetaan hyvinvointialueelle työskentelyn päättyessä ja
poistetaan omista laitteista.

Toiminnallisiin vahinkoihin ja tapaturmiin liittyvät riskit minimoidaan esimerkiksi valitse-
malla toiminnoiksi turvallisia aktiviteetteja ja lajeja. Asiakas kyydissä autoilua ei suo-
sita, mutta välttämättömissä tilanteissa asiakasta voidaan kuljettaa. Yrityksen voimassa
olevilla vakuutuksilla huomioidaan riski toiminnallisiin vahinkoihin.

Riskien tunnistaminen

Elämänotteen esihenkilö Eveliina Laurinatti vastaa siitä, että henkilökunnalle, asiak-
kaalle ja omaisille kerrotaan työskentelyn alkuvaiheessa ja tarvittaessa säännöllisesti
työskentelyn aikana oikeudestaan ilmaista havaitsemansa epäkohdista, laatu-
poikkeamista ja riskeistä salassapitosäädösten estämättä hyvinvointialueen sosiaalihuollon joh-
tavalle viranhaltijalle. Mikäli esihenkilö Eveliina Laurinatti saa tietoonsa edellä mainit-
tuja asioita, on hän viipymättä niistä yhteydessä hyvinvointialueen sosiaalihuollon johta-
vaan viranhaltijaan.

Asiakkailta pyydetään Elämänotteen työskentelyn aikana palautetta. Asiakkaille ja omai-
sille kerrotaan heidän oikeuksistaan työskentelyn alkuvaiheessa ja tarvittaessa säännöllis-
esti työskentelyn aikana. Asiakkaita ohjataan olemaan mahdollisissa laatu-
poikkeamati-
lanteissa tai epäkohdan havaitessaan yhteydessä Elämänotteen esihenkilöön Eveliina

Laurinanttiin ja aina tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavaan viranhaltijaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan tarkasti ja raportoidaan eteenpäin (työ)terveyshuollon, sosiaalihuollon, poliisitoimen ja/tai muiden asianmukaisen viranomais tahojen yhteistyöllä. Esihenkilö käy keskustellen läpi tilanteen työntekijän, asiakkaan ja tarvittaessa esimerkiksi omaisten kanssa. Jälkipuinti järjestetään esihenkilön kanssa ja yhteistyössä esimerkiksi sosiaali- ja kriisipäivystyksen kanssa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet analysoidaan tarkasti ja niiden toistuminen pyritään estämään toimintakäytäntöjä muuttamalla ja kehittämällä sekä omavalvontasuunnitelmaa päivittämällä.

Korjaavat toimenpiteet

Jokainen haittailmoitus ja läheltä piti -tilanne dokumentoidaan ja analysoidaan. Dokumentaatio sisältää tapahtumakuvausten ja korjaustoimenpiteet sekä tiedon jatkomenetelystä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavista toimenpiteistä ja muutoksista tiedotetaan aina kirjallisesti ja säännöllisesti, jotta uusi toimintatapa saadaan juurrutettua käytäntöön. Toimintatavat kirjataan perehdytyskansioon. Tarvittaessa täsmennetään omavalvontasuunnitelmaa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelman on laatinut esihenkilö Eveliina Laurinantti. Omavalvontasuunnitelmaa kehitetään kuitenkin jatkuvasti ja säännönmukaisesti. Sen kehittämiseen osallistuvat tulevaisuudessa asiakkaat ja työntekijät.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö

Esihenkilö Eveliina Laurinantti

p. 044 236 5354

info@elamanote.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi kuukausittain ja aina tarpeen vaatiessa, esimerkiksi haittailmoitusten ja läheltä piti -tilanteiden yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Elämänotteen omavalvontasuunnitelma on nähtävissä internet-sivuilla osoitteessa www.elamanote.fi. Tulevaisuudessa omavalvontasuunnitelma on nähtävissä myös Elämänotteen toimitiloissa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä sosiaalihuollon viranhaltijan, asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta sekä sosiaaliviranomaisen arvio tilanteesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan aina asiakkaan asiakassuunnitelmapalaverissa yhdessä lapsen, perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Alkuarviointi tapahtuu refleктоivan keskustelun avulla. Työskentelyn aikana käytetään jatkuvan arvioinnin tukena keskustelun lisäksi myös erilaisia menetelmiä ja työkaluja, kuten roolikarttoja, lomakkeita, kortteja ja muita tilanteen edellyttämiä työmenetelmiä.

Vuorovaikutus asiakkaan, perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa on jatkuvaa ja avointa.

Toiminnassa käytetään Elämänote® -työskentelymallia, jota parhaillaan kehitetään yhteistyössä asiakkaan kanssa osana opinnäytetyöprosessia. Työskentelymallin keskiössä on asiakaskokemus. Asiakasta ja hänen omaisiaan kuullaan säännöllisesti ja aktiivisesti sekä kannustetaan heitä osallisuuteen asioissaan. Asiakas saa raportin luettavakseen ennen raportin lähettämistä sosiaalityöntekijälle. Raporttiin kirjataan myös asiakkaan näkemys kirjatuista asioista.

Asiakas- ja palvelussuunnitelma

Asiakkaan palvelusuunnitelma kirjataan 2-4 viikon kuluttua työskentelyn alkamisesta asiakassuunnitelman pohjalta. Palvelusuunnitelman laatimiseen osallistuvat asiakkaan lisäksi Elämänotteen esihenkilö, asiakkaan oma työntekijä/omat työntekijät Elämänoteelta.

Palvelusuunnitelman pohjana ovat aina asiakassuunnitelmaan kirjatut työskentelyn tavoitteet. Palvelusuunnitelmaan kirjataan yksityiskohtaisempia ja konkreettisempia toimintatapoja ja suunnitelmia, kuin mitä asiakassuunnitelmaan on mahdollista kirjata. Asiakassuunnitelmaan kirjataan tavoitteet, palvelusuunnitelmaan menetelmät ja työskentelytavat, joilla tavoitteita kohti työskennellään. Palvelusuunnitelmaa käydään läpi säännöllisesti asiakkaan kanssa ja sitä täydennetään aina tarpeen mukaan.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Lasten, nuorten ja perheiden parissa työskenneltäessä Elämänotteen työntekijät kannustavat asiakkaita tuomaan esiin omia kokemuksiaan, näkökantojaan ja ratkaisumallejaan koskien omaa elämäänsä, elämäntilannettaan ja tulevaisuuden näkymiään. Asiakkaan näkemykset ja kokemukset otetaan huomioon työskentelyn kaikissa vaiheissa niiltä osin, kuin ne eivät ole ristiriidassa lastensuojelulain ja lapsen edun kanssa. Asiakkaan osallisuutta omassa asiassaan vahvistetaan.

Tilanteissa, joissa asiakkaan näkemykset ja toiveet ovat ristiriidassa lastensuojelulain ja lapsen edun kanssa, Elämänotteen työntekijät toimivat asiakasta kunnioittaen, tilannetta ja eriäviä näkökantoja perustellen sekä avoimesti. Asiakasta kunnioitetaan aina

oman elämänsä asiantuntijana, vaikka aina ratkaisuja ei voida tehdä asiakkaan tahdon mukaisesti (tilanteissa, joissa vallitsee ristiriita asiakkaan näkemyksen sekä lastensuojelulain ja lapsen edun välillä)

Elämänote tuottaa lastensuojelun avopalveluita, joissa ei sovelleta itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevia päätöksiä. Lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoituksen teon velvollisuus sitoo kuitenkin kaikkia työntekijöitämme ja velvoittaa tiiviiseen ja välittömään yhteydenpitoon lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, tilanteissa, jossa lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen katsotaan vaarantuvan. Lapsen ja perheen tilanteesta raportoidaan säännöllisesti lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Raportointi- ja ilmoitusvelvollisuus sitoo työntekijöitämme myös niissä tilanteissa, joissa asiakas mahdollisesti pyrkisi kieltämään yhteydenpidon tai ilmoittamisen.

Lastensuojeluilmoitus tehdään sitä edellyttävissä tilanteissa yhdessä asiakkaan kanssa aina, kun tilanne ja olosuhteet sen mahdollistavat. Tilanteissa, joissa ilmoitusta ei lainsäädännöllisesti voida tehdä yhdessä, asia käsitellään jälkikäteen asiakkaan kanssa sensitiivisesti ja asiakasnäkökulma huomioiden, kun asian käsittely on mahdollista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan työntekijöiden riittävällä koulutuksella, varmistamalla työntekijöiden riittävä ammatillinen osaaminen ja nuhteeton tausta sekä perehdytyksellä ja tarvittavalla jatkokoulutuksella ja työnohjauksella. Työntekijöille järjestetään säännölliset kehityskeskustelut esihenkilön kanssa. Esihenkilön tuki työlle on jatkuvaa ja työskentelyotteen työntekijöillä edellytetään olevan reflektiivistä.

Mikäli Elämänotteen työntekijöiden työskentelyssä havaitaan epäasiallisuutta asiakkaita kohtaan, edetään tilanteen edellyttämällä tavalla esihenkilön kanssa käydyin keskusteluin ja/tai virallisten varoitusten kautta. Elämänotteen esihenkilö on velvollinen ilmoittamaan asiakkaaseen kohdistuvasta epäasiallisesta käytöksestä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään aina yhteisellä keskustelulla Elämänotteen esihenkilön, Elämänotteen työntekijän, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Jatkotoiminta määräytyy tilannekohtaisesti tilanteen edellyttämällä tavalla Suomen lainsäädännön mukaisesti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden osallisuus huomioidaan työskentelyssämme aivan alusta alkaen. Työskentelemme keskiössä on Elämänote® -työskentelymalli, jota parhaillaan kehitetään yhteistyössä asiakkaiden kanssa osana opinnäytetyöprosessia.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti asiakkaan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa käytyjen reflektiivisten keskusteluiden kautta, asiakassuunnitelmapalaverien yhteydessä sekä erillisten palautelomakkeiden kautta.

Kaikkea saatua palautetta analysoidaan ja käytetään Elämänotteen toiminnan kehittämisessä. Palautteen pohjalta muutetaan/täsmennetään tarvittaessa työskentelyä koskevia ohjeistuksia, järjestetään ylimääräistä työnohjausta ja laatupoikkeamatilanteissa toimitaan olemassa olevan protokollan mukaisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen lailinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Eveliina Laurinantti

info@elamanote.fi

p. 044 236 5354

Elämänotteen esihenkilö Eveliina Laurinantti kirjaa tehdyt muistutukset, käsittelee sen asianmukaisesti ja antaa siihen kirjallisen perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Asiakasta tiedotetaan hänen oikeuksistaan ja ohjataan kante-luasioissa ottamaan yhteyttä Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastavaan tai aluehallintovirastoon. Muistutukset analysoidaan ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa.

Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava

Pirkko Haikara

Salpausselänkatu 40 A

45100 Kouvola

p. 040 728 7313

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun tai haluat lisää tietoa oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on riippumaton ja puolueeton taho, joka toimii asiakkaan edun turvana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa antava.

Kuluttajaneuvonta

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonta

p. 09 5110 1200

(Ma, ti, ke, pe klo 9-12)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto opastaa kuluttajia ja yrityksiä heidän keskinäisissä kiistoissaan sekä valvoo kaikkien kuluttajien etua.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Elämänotteen palvelut ovat aina luonteeltaan tavoitteellisia, kuntouttavia ja lapsen, nuoren ja perheen tilannetta eteenpäin vieviä. Asiakasta ja perhettä osallistetaan omassa asiassaan. Konkreettiset työmenetelmät ja toimintatavat valikoidaan asiakassuunnitelmapalaverissa sovittujen tavoitteiden pohjalta ja tavoitteiden saavuttamista tukeviksi.

Tavoitteiden toteutumista seurataan paitsi säännöllisesti asiakassuunnitelmapalaverissa, myös kuukausittain kirjattavissa kuukausiraporteissa.

Monialainen yhteistyö

Elämänotteen työntekijät tekevät lapsen, nuoren ja perheen asioissa tiivistä yhteistyötä perheen asioissa työskentelevien muiden tahojen kanssa niiltä osin, kuin näin voidaan sa-
lassapitosäädösten estämättä toimia. Asiakkaan lupa monialaiseen yhteistyöhön pyydetään aina asiakassuunnitelmapalaverissa, palvelusuunnitelman teon yhteydessä tai muutoin työskentelyn edetessä. Lapsen, nuoren ja perheen muu palveluntarve kartoitetaan Elämänotteen työskentelyn aikana ja ohjataan muiden tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Elämänote tarjoaa lastensuojelun avopalveluita (ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö, tehostettu perhetyö, vertaisryhmätoiminta, sosiaaliohjaus), jotka toteutetaan joko yhden tai kahden työntekijän voimin asiakassuunnitelmapalaverissa erikseen sovitulla tavalla. Toiminnan alussa työntekijöitä on yksi: Eveliina Laurinantti (sosionomi). Työntekijöitä rekrytoidaan lisää toiminnan kasvaessa. Tarvittaessa käytetään erikseen ilmoitetun alihankkijan palveluita. Elämänote rekrytoi ensisijaisesti sosiaali-, terveys- ja kasvatustalan korkeakoulutettuja henkilöitä.

Lyhytkestoisissa työntekijän sairastapauksissa sijaisia ei lähtökohtaisesti käytetä, vaan tapaamiset pyritään siirtämään lähitulevaisuuteen. Pakottavissa tai pidempään jatkuvissa tilanteissa sijainen palkataan. Sijaisina käytetään ensisijaisesti sosiaali-, terveys- ja koulutusalan korkeakoulutettuja henkilöitä, jotka omaavat kokemusta lastensuojelutyöskentelystä. Kaikilta työskenteleviltä, niin työntekijöiltä kuin alihankkijoiltakin tarkistetaan rikosrekisteriotteet. Nuhteetonta taustaa ja riittävää osaamista työskentelyyn edellytetään.

Asiakasmäärää hallitaan olemassa olevan henkilöstöresurssin mukaisesti. Työntekijöiden asiakastyömäärä viikoittain on rajattu, jotta riittävästi aikaa jää myös dokumentoinnille, työnohjaukselle sekä esihenkilön tekemälle tukityölle. Uusia asiakkaita voidaan ottaa sitä mukaa, kun henkilöstöresurssit riittävät.

Esihenkilö jakaa työaikansa asiakastyön ja esihenkilötyön välillä siten, että lähihenkilötyöhön on aikaa. Toiminnan alussa Eveliina Laurinantti tekee enemmän varsinaista asiakastyötä. Asiakasmäärän ja rekrytointitarpeen kasvaessa Eveliina Laurinantti vähentää suoraa asiakastyötä ja siirtää työaikaansa enemmän lähiesihenkilötyöhön.

Työskentelyn tukitehtävissä työskentelevät toimivat ostopalveluina (kirjanpito- ja palvelut, työnohjauspalvelut, tietojärjestelmäpalvelut, tulevaisuudessa siivouspalvelut jne). Tuki- palveluita käytetään tarpeen mukaan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoitavan työntekijän on oltava koulutustasoltaan, työkokemukseltaan, taustaltaan ja luotettavuudeltaan soveltuva tehtävään. Rekrytoitava työntekijä on ensisijaisesti sosiaali-, terveys- tai koulutusalan korkeakoulutettu henkilö, taustaltaan nuhteeton (rikosrekisteriotteen tarkistus), riittävän lastensuojelun työkokemuksen omaava ja persoonaltaan soveltuva tehtävään. Työntekijä sitoutuu työskentelemään (tekeillä olevan) Elämänote® -työskentelymallin mukaisesti. Tällä pyritään varmistumaan työskentelyn tasalaatuisuudesta ja asiakkaan osallisuudesta työskentelyprosessissa.

Työntekijän soveluvuudesta varmistutaan tarkistamalla rekrytoitavan henkilön rikosrekisteriote, koulutus- ja työtausta sekä haastatteleamalla henkilöä ja arvioimalla hänen soveltuvuuttaan tehtävään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Elämänotteen henkilöstö perehdytetään Elämänote® -työskentelymalliin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleeita. Tiiviillä esihenkilötyöllä, työnantajan tarjoamilla koulutuksilla ja työnohjauksella ylläpidetään henkilöstön osaamista.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Työntekijälle järjestetään työsuhteen alussa perehdytysjakso, jossa hänet perehdytetään Elämänote® -työskentelymalliin, työskentelykäytäntöihin, tietosuojaselosteeseen, tietojärjestelmän sekä muiden digitaalisten työhön liittyvien alustojen käyttöön sekä Elämänotteen omavalvontasuunnitelmaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (29-30 §) velvoittaa palveluntuottajan ilmoittamaan välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan

toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelusuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen epäkohdasta tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta epäkohdasta. Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Epäkohtailmoitukset käsitellään Elämänotteella asianmukaisesti kirjaten, analysoiden epäkohdan syntyä, sen etenemistä ja päättäen jatkotoimista epäkohdan korjaamiseksi. Henkilökuntaa tiedotetaan epäkohdasta, sen synnystä ja korjaamisesta asianmukaisesti ja ohjeistetaan toimintatapojen toteuttamiseen. Henkilökunta perehdytetään työsuhteen perehdytysvaiheessa epäkohtien ilmoitus- ja korjausprosessiin ja annetaan heille tietoa velvollisuudestaan olla yhteydessä sosiaaliviranomaiseen ja/tai aluehallintovirastoon, mikäli Elämänotteen omavalvontamenettelyin ei epäkohtia kyetä riittävällä tavalla korjaamaan.

Toimitilat

Tällä hetkellä Elämänotteella ei ole toimitiloja. Toimitilat hankintaan tulevaisuudessa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Työntekijä perehdytään kirjaamisjärjestelmän käyttöön työsuhteen alussa järjestettävän perehdytysjakson aikana. Perehdytysjakson aikana työntekijä perehdytetään lainmukaiseen sekä hyvään kirjaamiskäytäntöön ja käydään läpi kirjattavat asiat sekä Elämänotteen tietosuojaseloste koskien tietoturvaa.

Kirjaamiselle varataan tarvittava aika asiakastapaamisen päätteeksi.

Elämänotteen työntekijät sitoutuvat noudattamaan salassapitosäädöksiä sekä viestimään asiakkaan asioissa tietoturvallisesti. Perehdytysjakson aikana työntekijä perehdytetään tietoturvalliseen viestimiseen, salassapitoon ja kirjaamiskäytäntöihin. Elämänote käyttää tietoturvallista kirjaamisjärjestelmää. Elämänotteen työntekijät huolehtivat lastensuojelun ilmoitusvelvollisuuden toteutumisesta.

Työntekijöille järjestetään työsuhteen alussa erillinen perehdytysjakso. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Eveliina Laurinantti

p. 044 236 5354

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys 6.11.2024 Kouvolassa

Eveliina Laurinantti

Allekirjoitus _____