



OMAVALVONTASUUNNITELMA

TREILI OY

PERHEPALVELUT MERI-LAPPI



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi **Treili Oy**

Y-tunnus **215 90 98-6**

Hyvinvointialue **Lapin hyvinvointialue, Lounainen palvelualue**

Kunnan nimi **Kemi, Tornio, Keminmaa, Simo, Ylitornio, Tervola**

Toimintayksikkö/palvelu **Perhepalvelut**

Nimi **Treilin perhepalvelut Meri-Lappi**

Katuosoite **Nahkurinkatu 9**

Postinumero **94100**

Postitoimipaikka **Kemi**

Sijaintikunta yhteystietoineen **Nahkurinkatu 9, 94100 Kemi**

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

SHL perhetyö, LS tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, ammatillinen tukihenkilötoiminta, jälkihuolto, valvotut ja tuetut tapaamiset- ja vaihdot.

Yhteensä n. 50 perhetyö, 20 perhekuntoutus, 15 jälkihuolto, muut sosiaalipalvelut (ammatillinen tukihenkilötoiminta 15, vanhemman ja lapsen väliset valvotut tapaamiset 5)

Esihenkilö **Niina Tainio**

Puhelin **050 320 7394**

Sähköposti **niina.tainio @treili.fi**



Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Perhetyö, tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, jälkihuolto, ammatillinen tukihenkilötoiminta, valvotut ja tuetut tapaamiset lapsen ja vanhemman välillä

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 01.01.2017

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Psyko- ja perheterapeutti Virpi Paananen

Siivousässät Ky (Toimitilojen siivous 1x/kk)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluiden sisällöstä sovitaan kirjallisesti ostopalveluiden tuottajien kanssa ja sovitut asiat tarkistetaan ja käydään säännöllisesti läpi. Yksikön henkilökunta raportoi esihenkilölle, mikäli palveluissa havaitaan puutteita/ongelmia. Esihenkilö vastaa yhteistyöstä ostopalveluidentuottajien kanssa.



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt, seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön esihenkilön Niina Tainio sekä perhepalveluiden henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Yksikön esihenkilö Niina Tainio (p. 050 320 7394, niina.tainio@treili.fi) on vastuussa omavalvonnan päivityksestä vähintään kerran vuodessa ja/tai uusien toimintaohjeiden muuttuessa.

Treilin Meri-Lapin perhepalveluiden omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Nahkurinkatu 9 toimistossa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Organisaation omavalvontaohjelma yksikön omavalvontasuunnitelma ovat luettavissa myös Treili Oy:n verkkosivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Treili Oy on suomalainen, säätiöpohjainen yhteiskunnallinen sosiaalialan yritys, joka tarjoaa mielenterveys- ja päihdepalveluita, ikäihmisten palveluita sekä kotiin vietäviä perhepalveluita Pirkanmaan ja Lapin hyvinvointialueilla.

Treilin perhepalvelut tarjoavat moniammatillista ja tehokasta kotiin vietävää tukea, apua ja ohjausta erilaisin menetelmin. Palvelutarjottimestamme löytyvät seuraavat tuotteet:



Tuote 1

Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, mikä ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Perhetyön avulla tuetaan ja vahvistetaan perheen jo olemassa olevia voimavaroja, kuullaan asiakasta ja heidän tarpeitaan, huolia ja arkisia asioita. Perhetyö on yhteistyötä perheen, nuoren ja lasten kanssa. Palvelussa etsimme yhdessä ratkaisuja arjen haasteisiin. Perhetyössä asioita käsitellään sekä koko perheen että yksittäisen perheenjäsenen näkökulmasta. Osaava asiantuntijatiimimme auttaa voimavarojen löytymisessä ja tukee yhdessä laaditun suunnitelman toteutumista. Työskentelytavat ja palvelun sisällöt riippuvat kartoitusjakson aikana esiin nousevista asioista.

Tuote 2

Lastensuojelun *tehostettu perhetyö* tarjoaa sosiaalityöntekijän päätöksellä lastensuojelun asiakkaille kotiin tehtävää avohuollon tukitoimena annettavaa palvelua (mm. tehostettu perhetyö LSL 36 §) lapsen kasvua tai kehitystä vaarantavien tekijöiden ja niihin liittyvien huolenaiheiden vähentämiseksi ja poistamiseksi.

Tuote 3

Avoperhekuntoutus on kuntouttavaa, moniammatillista ja intensiivistä kotiin tehtävää työtä. Avoperhekuntoutuksessa työskennellään kuntouttavalla, ohjauksellisella ja terapeuttisella työotteella. Sen tavoitteena on muun muassa tukea perheen vuorovaikutustaitoja sekä lapsen myönteistä kasvua ja kehitystä tukemalla vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja arjessa selviytymisessään. Tavoitteena on motivoida, tukea ja sitouttaa koko perhe muutokseen.

Tuote 4

Jälkihuolto järjestetään huostaanotetuille lapsille ja nuorille sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuollon työskentelystä sovitaan vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Nuori on oikeutettu saamaan jälkihuoltopalvelua 25-vuotiaaksi asti. Jälkihuoltosopimuksessa sovitaan työn tavoitteet ja sisältö yhdessä nuoren ja sosiaalityöntekijän kanssa.



Tuote 5

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on suunnattu sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille sekä aikuisille. Työskentely rakennetaan aina asiakkaan kohden netun tarpeen mukaisesti, yksilöllisiin haasteisiin vastaten.

Tuote 6

Tuetut ja valvotut tapaamiset mahdollistavat turvallisen ja lapsen hyvinvointia tukevan vuorovaikutuksen onnistumisen. Tapaamiset sovitaan etukäteen, ovat kestoaltaan 1–4 h yksilöllisesti arvioituna. Tapaamisia on mahdollista järjestää Treilin toimitiloissa tai etukäteen sovitussa muussa paikassa, myös iltaisin ja viikonloppuisin. Huolehdimme tarvittaessa tapaamisen järjestelyistä ja toteutamme myös valvottuja vaihtoja.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Treili on yhteiskunnallinen yritys ja perustettu ratkomaan yhteiskunnallisia haasteita ja toimimaan kestävän hyvinvoinnin rakentajana. Meille vastuullisuus merkitsee ennen kaikkea strategiamme mukaista tavoitetta: Meillä kaikki voivat hyvin. Vastuullisuus kulkee käsi kädessä arvojemme kanssa: inhimillinen kohtaamisen taito, yksilön arvostaminen, työmme korkea laatu ja uudistumishalu. Haluamme omalta osaltamme pitää huolta yhteiskuntamme jäsenistä. Oikea-aikaisella tukemisella on mahdollista ehkäistä perheiden ongelmien vaikeutumista, syrjäytymistä ja tarvetta erityispalveluihin, kuten esimerkiksi raskaampiin tukipalveluihin. Palvelujen painopisteen siirtämisellä kotiin vietäviin palveluihin, kuten perhetyöllä, voidaan vähentää korjaavien palvelujen tarvetta ja sosiaalihuollon kokonaiskustannuksia. Asiakaslähtöinen palvelu, jossa lapsen turvallinen kasvu ja kehitys ovat keskiössä. Työtä tehdään ammatillisesti yksin tai työparityöskentelynä, asiakasperheen ja tämän verkostojen kanssa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen



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. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössämme mahdolliset riskitilanteet kartoitetaan ennen kotikäyntejä ja työssä noudatamme yleisiä turvallisuusohjeita. Henkilöstöä on koulutettu toimimaan riskitilanteissa. Perhetyö ei ole luonteeltaan päivystyksellistä kriisityötä, jolloin henkilökunta saa riittävästi esitietoa asiakkaista ennen ensimmäistä tapaamista ja mahdollisiin riskitilanteisiin pystytään varautumaan. Riskikartoitus tehdään kaksi kertaa vuodessa. Ennakoiva työskentely riskien arvioinnin suhteen käydään aina tarvittaessa ennen kotikäynnille menoa. Yksikön pelastussuunnitelma sekä riskikartoitusseuranta ovat välineitä riskitilanteiden ennakoinnissa. Treilin työsuojeluohjelma ohjaa järjestämään työn tekemisen puitteet turvallisiksi. Treili Oy:llä on toimintaohjeet fyysisen ja henkisen väkivallan uhan tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi, jotka löytyvät henkilöstö osiosta Treilin intrasta.

Riskienhallinnan työnjako

Esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Yksikössämme mahdolliset riskitilanteet kartoitetaan ennen kotikäyntejä ja työssä noudatamme



yleisiä turvallisuusohjeita. Henkilöstöä on koulutettu toimimaan riskitilanteissa. Perhetyö ei lähtökohtaisesti ole luonteeltaan päivystyksellistä kriisityötä, jolloin henkilökunta saa riittävästi esitietoa asiakkaista ennen ensimmäistä tapaamista ja mahdollisiin riskitilanteisiin pystytään varautumaan. Riskikartoitus tehdään kaksi kertaa vuodessa. Ennakoiva työskentely riskien arvioinnin suhteen käydään aina tarvittaessa ennen kotikäynnille menoa. Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma sekä riskikartoitusseuranta ovat välineitä riskitilanteiden ennakkoinnissa. Treilin työsuojeluohjelma ohjaa järjestämään työn tekemisen puitteet turvallisiksi. Treili Oy:llä on toimintaohjeet fyysisen ja henkisen väkivallan uhan tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi, jotka löytyvät henkilöstöosiosta Treilin intrasta.

LIITE 1 Pelastussuunnitelma

LIITE 2 Riskinhallinta asiakastyössä

LIITE 3 Ilmoitus työnantajalle häirinnästä

LIITE 4 Toimintaohje väkivallan, kiusaamisen ja syrjinnän käsittelemiseksi Treilissä

LIITE 5 Toimintaohje väkivallan uhkatilanteissa Treilissä

LIITE 6 Läheltä piti -tilanteen ilmoitus ja turvallisuuspoikkeama-lomake

Riskien tunnistaminen

Treilin työsuojeluohjelma ohjaa turvallisen työn tekemiseen, turvallisiin työtiloihin ja välineisiin. Työntekijät tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat tai muut omavalvonnan toteutumiseen liittyvät riskit yksikön esihenkilölle ja muulle työryhmälle tietoon välittömästi tai viimeistään viikoittaisessa tiimipalaverissa. Epäkohdat käydään läpi koko henkilökunnan ja tarvittaessa palvelunkäyttäjien kanssa. Epäkohdat kirjataan ja yksikön esihenkilö vie kirjatut ongelmat tarvittaessa eteenpäin ohjeiden mukaan organisaation työsuojelu- ja laatuorganisaatiolle.

Yksikön esihenkilö lähettää kaksi kertaa vuodessa työryhmän kanssa päivitetyn riskikartoituslomakkeen työn vaara- ja kuormitustekijöistä työsuojelupäällikölle. Läheltä piti-ilmoitukset ja turvallisuuspoikkeamat tehdään sähköisenä työsuojelupäällikölle. Yksikön pelastussuunnitelma löytyy omavalvontasuunnitelman liitteistä. Suunnitelma on myös ennakkoinnin väline. Työskenneltäessä vaihtuvissa paikoissa mm. asiakkaiden kodeissa, ei voida aina varmistaa työskentelypaikan turvallisuutta (mm. poistumistiet, paloturvallisuus, liukkaus ym.). Yksin



asiakkaan luona työskenneltäessä on tunnistettava riskit sekä mahdollisen fyysisen uhan että työntekijän juridisen oikeusturvan näkökulmasta. Työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä huolehtii, ettei kukaan muu pysty käyttämään tunnuksia. Työntekijät perehtyvät henkilöstökäsikirjan mukaisesti tietosuojaohjeistuksiin tietoturvaoppaan ja verkkokurssien kautta. Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei niitä ole ulkopuolisten mahdollista päästä lukemaan niitä.

LIITE 7 Rekisteri- ja tietosuojaseloste

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Treilillä on käytössä EU:n whistleblowing-direktiivin vaatima First Whistle- anonyymi-ilmoituskanava organisaation verkkosivuilla. Kanavan kautta jokainen voi ilmoittaa anonyymisti huolenaiheistaan koskien Treili Oy:n palveluita.

Kaikilla työryhmän jäsenillä on vastuu havainnoida ja tuoda julki havaitsemiaan epäkohtia. Perhetyön yksikössä tilanteisiin pyritään reagoimaan mahdollisimman nopeasti keskustelemalla työryhmän kanssa ja korjaavien toimenpiteiden toteutumisen vastuu on yksikön esihenkilöllä sekä toimialajohtajalla sekä tilanteen mukaan asiakokonaisuudesta vastaavalla työryhmän jäsenellä. Yksikön esihenkilö delegoi tarvittavia käytännön toimia työntekijöille ja



huolehtii viime kädessä, että toimenpiteet ovat tehty. Korjaavat toimenpiteet yksikön esihenkilö kirjaa riskikartoituslomakkeeseen. Kirjalliset dokumentit lähetetään työsuojelupäällikölle.

Jos tapahtuma on ollut psyykettä rasittava tai traumaattinen, järjestetään psyykkistä tukea työryhmälle sekä tarvittaessa yhteisön kaikille asianosaisille mahdollisimman pian. Kriisitilanteessa yksikön esihenkilö ottaa tarvittaessa yhteyden työterveyshuoltoon sovitun kriisitilanneohjeistuksen mukaisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavat toimenpiteet yksikön esihenkilö kirjaa riskikartoituslomakkeeseen. Kirjalliset dokumentit lähetetään työsuojelupäällikölle. Jos tapahtuma on ollut psyykettä rasittava tai traumaattinen, järjestetään psyykkistä tukea työryhmälle sekä tarvittaessa yhteisön kaikille asianosaisille mahdollisimman pian. Kriisitilanteessa yksikön esihenkilö ottaa tarvittaessa yhteyden työterveyshuoltoon sovitun kriisitilanneohjeistuksen mukaisesti.

LIITE 8 Toimintaohje henkisen väkivallan ym. ehkäisemiseksi ja käsitlemiseksi

LIITE 9 Päihdeohjelma

LIITE 10 Työsuojelun toimintaohjelma

LIITE 11 Riskikartoituslomake

LIITE 12 Työterveys -äkillisen kriisitilanteen aiheuttaman kriisituen järjestäminen työyhteisölle

Yksikön esihenkilön vastuulla on tiedottaminen asianosaisille, tarvittaessa viestintäpäällikön kautta, joko puhelimitse tai sähköpostitse. Yksikön henkilökunnan kanssa asioista puhutaan viikkopalaverissa. Tarvittaessa asiasta tiedotetaan palveluntilaajana toimivalle hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle. Organisaatiotason muutoksista saadaan tietoa suoraan toimialajohtajalta tai esim. sähköpostitse viestintäpäälliköltä. Sisäinen työsuojelun riskikartoituslomake käydään työryhmän kanssa yhdessä läpi vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lomake lähetetään työsuojelupäällikölle. Mediatiedotteista vastaa toimitusjohtaja.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Palvelutarpeen arviointi

Perhepalvelumme ovat toiminnaltaan asiakaslähtöistä, joka tarkoittaa asiakkaan huomiointia joka osa-alueella. Sosiaalityöntekijä on yhteydessä Treilin perhepalveluihin, jolloin sovitaan aloitus- /tutustumistapaaminen. Aloitustapaamisessa asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan työskentelyn tavoitteet, menetelmät ja seuraava arviointitapaaminen. Arviointivaiheen aikana läpikäydään perheen kanssa tehdyn yhteistyön tuloksia ja verrataan



niitä yhteistyön alussa yhdessä laadittuihin tavoitteisiin. Arviointivaiheen aikana tarkastellaan perheen valmiuksia toimia oman perheen hyvinvoinnin ja muutosten ylläpitämiseksi. Jatkossa pyritään turvaamaan asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi sekä varmistetaan asiakkaan kykyä ylläpitää ja käyttää palvelujakson aikana omaksumia toiminnallisen ja turvallisen arjen menetelmiä.

Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa. Suunnitelman avulla seurataan lapsen ja perheen palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Perhetyön suunnitelma tarkistetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa noin kolmen kuukauden välein tai lapsen, nuoren tai vanhemman toimintakyvyn tai avun tarpeen olennaisesti muuttuessa. Palvelusuunnitelma laaditaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja siinä huomioidaan koko perheen tarpeet. Alaikäisen lapsen asioissa on aina huoltajat mukana. Palvelun toteuttamisesta vastaava perheohjaaja osallistuu suunnitelman laatimiseen ja palvelun toteuttamiseen. Lisäksi seuraamme asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman etenemistä läpi säännöllisissä työryhmäpalavereissa. Osallistumme asiakkaiden asiakassuunnitelmapalavereihin, hoitoneuvotteluihin sekä muihin verkostopalavereihin. Lisäksi arviota, ohjausta ja havainnointia tapahtuu sovitun palvelutarpeen mukaisesti. Käytämme asiakastietojärjestelmää Myneva Group, Finland, myneva.nappula.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaallamme on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Treilin tärkein arvo on ihmisarvo. Asiakastyö toteutetaan poikkeuksetta asiakkaan etua ja hyvinvointia tavoitellen, kunnioittavalla ja kohteliaalla tavalla. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulee kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Treili on yhteiskunnallinen yritys, jolloin toimintamme lähtökohtana on parantaa asiakkaan yhteiskunnallista asemaa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen eikä lähtökohtaisesti rajoita asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Palvelun keskeinen periaate on tukea asiakasta löytämään keinoja sekä motivoitumaan oman elämän arjenhallintaan. Treilissä jokainen asiakas saa elää itsensä näköistä elämää.

Perhetyön yksikössä ei toteuteta rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan osallisuus

Työskentelyssämme huomioimme yksilöidysti koko perheen tarpeet. Perheohjaajat käyvät säännöllistä vuoropuhelua asiakasperheiden kanssa. Asiakkaan tai perheen antama palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään ja yksikön esihenkilö vastaa siihen 1–4 viikon kuluessa.

Asiakaspalaute kerätään 4 kertaa vuodessa asiakastietojärjestelmä Nappulan Väylä- palvelun kautta tekstiviestikyselynä. Asiakkaalla on lisäksi oikeus ottaa suoraan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja halutessaan myös sosiaaliasiamieheen, tarvittaessa ohjaamme asiakasta tässä.

Saatu asiakaspalaute käsitellään aina asiakas-, yksikkö- sekä organisaatiotasolla ja pyrimme jatkuvasti kehittämään toimintaamme asiakaslähtoisemmäksi myös asiakaspalautteiden perusteella. Asiakaspalautteiden tuloksia hyödynnetään yksikön koulutus- ja kehittämissuunnitelmissa.



Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Niina Tainio, p. 050 320 7394, niina.tainio@treili.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi.

Sosiaaliasiavastaava

- neuvoo sinua sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten voit toimia, kun olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa sinua muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa sinua oikeuksistasi
- toimii muutoinkin niin, että oikeutesi toteutuvat

Vuoden 2024 alusta potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävät on keskitetty hyvinvointialueille. Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat myös sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien, työterveyshuollon ja varhaiskasvatuksen potilas- ja sosiaaliasiavastaavina.

Yhteystiedot

Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse:



[040 506 0083](tel:0405060083) / Johanna Pikkuaho

[040 482 3584](tel:0404823584) / Satu Peurasaari

potilasasiavastaava@lapha.fi

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista sekä sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 09 5110 1200

Palveluaika ma, ti, ke klo 9–12, to klo 12–15.

Palvelunkäyttäjän tai omaisen jättämään muistutukseen vastataan mahdollisuuksien mukaan kohtuullisen ajan, noin 1–4 viikon kuluessa. Yksikön esihenkilö antaa kirjallisen vastineen muistutuksen tekijälle. Asia pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan yksikön työryhmän sekä muistutuksen jättäneen henkilön kesken. Asia käsitellään myös muun työryhmän kesken. Asia viedään tarvittaessa eteenpäin toimialajohtajalle tai johtoryhmään. Muistutukset säilytetään niille varatussa kansiossa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1–4 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimintamme perustuu moniammatilliseen verkostotyöhön, jolla pyrimme huolehtimaan asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista.



Työryhmässämme on monipuolista osaamista sosiaali- ja terveysalalta sekä muuta kohdennettua lisäosaamista. Koulutussuunnitelma on laadittu tukemaan ammatillista osaamista ja kehittymistä.

Perhepalvelut tukevat perheitä löytämään heille sopivia liikunta-, kulttuuri- ja muita harrastuksia. Perhepalveluissa tuetaan, ohjataan ja kannustetaan perheitä ulkoilemaan lasten ikätasoisesti.

Treilin perhepalveluihin asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijän kautta. Treilin perhepalveluihin sovitaan aloitustapaaminen, johon osallistuvat asiakasperhe, sosiaalityöntekijä, perhepalveluiden perheohjaaja/perheohjaajat. Perhepalveluiden palvelusuunnitelmaan kirjataan työskentelyn tavoitteet ja seuraava arviointitapaaminen. Asiakasperheiden luona tapaamiset kirjataan käynnin yhteydessä.

Omatyöntekijä

Treilin asiakkaaksi tullaan sosiaalitoimen kautta, jolloin asiakkaalla on asiakkuudesta vastaava sosiaalityöntekijä. Lisäksi Treilin perhepalveluissa asiakkaalle määritellään oma vastuuperheohjaaja, joka vastaa työskentelyn kokonaisuudesta yhdessä työparin kanssa sosiaalityöntekijän johdolla.

Ravitsemus

Yksikössämme emme toteuta ruokahuoltoa. Käymme keskustelua perheiden kanssa terveellisen ravinnon saannista ja sen merkityksestä hyvinvointiin. Tarvittaessa ohjaamme asiakkaita ruoanlaitossa sekä tarvittaessa mahdollisiin ravitsemuspalveluihin.

Hygieniäkäytännöt

Kotikäyntien aikana kartoitetaan kodin siisteystasoa ja tarpeen vaatiessa siihen puututaan. Perheohjaajat opastavat tarvittaessa kotitöiden ja siivoustoimintojen pariin. Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Infektioiden torjunta

Yksikön esihenkilön on seurattava tartuntatautien valtakunnallista ja oman hyvinvointialueen tiedottamista ja toimittava sen mukaisesti. Organisaation puolesta tulee myös toimintaohjeet



esimerkiksi pandemioiden suhteen. Treili Oy:ssä toimii varautumisryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti ja vastaa ohjeistamisesta. Yksikön esihenkilön on huolehdittava henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta tartuntatautien varalta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Fanny Dianoff, puh.0504130546, fanny.dianoff@treili.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Kotiin vietävissä palveluissa ennakoidaan ja varaudutaan perheissä mahdollisesti oleviin tartuntatauteihin asianmukaisilla suojarusteilla, kuten esimerkiksi suu-nenäsuojalla ja oikeaoppisella käsien desinfioinnilla.

LIITE 13 Treilin hygieniaohje

Terveyden- ja sairaanhoito

Perhepalveluiden asiakkailta on omat terveydenhuollon hoitokontaktit.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Perheohjaaja ja asiakas huolehtivat yhdessä, että tarvittavien toimijoiden yhteistyö on sujuvaa. Huomioimme salassapitovelvollisuuden yleisten salassapitoasetusten mukaisesti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämät palo- ja pelastussuunnitelma on laadittu asianmukaisesti. Yksikössä on lisäksi ensiapuvalmius ja tarvittavat välineet ja henkilöstön koulutus (EA2/hätä EA) siihen liittyen.



Henkilöstö

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaali-huollon ammatillinen osaaminen. Yksikössä on 10 perheohjaajaa, jotka kaikki ovat koulu-tukseltaan sosionomeja (AMK)

Henkilöstöllä on osaamista perhearvioinnista, mielenterveys- ja päihdetyöstä, neuropsykiat-risesta ohjauksesta, lasten ja nuorten käyttäytymishäiriöistä, seksuaalineuvonnasta sekä psykoedukatiivisesta perhetyöstä.

Lisäksi yksikön esihenkilö on kouluttautunut lähihoitaja, sosionomi AMK, lähiesimiestyön ammattitutkinto, yritysjohtamisen ammattitutkinto.

Yksikön esihenkilön työnkuva on määritelty organisaatiotasolla siten, että esihenkilötehtä-vään jää riittävästi aikaa.

Sijaisia käytetään tarpeen vaatiessa. Henkilökuntaa on aina riittävästi suhteessa asiakas-määrään, jolla taataan toiminnan laatu. Asiaa tarkastellaan säännöllisesti organisaatiota-solla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Lisäksi yksiköllä on omia hen-kilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottami-nen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Avointen toimien kohdalla Treilin henkilöstöpäällikkö ja toimialajohtaja arvioivat yhdessä ja sovitaan siitä, että tuleeko toimi auki julkisesti vai haetaanko toimeen työntekijää Treilin sisäisellä haulla. Kaikkien Treiliin hakeutuvien työntekijöiden alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan. Perhe-työssä tarkistetaan rikosrekisteriote. Huumausainetestit ja luottotietojen hankinta tehdään uusille työntekijöille, joiden työsuhde kestää vähintään 3 kuukautta. Työntekijän ammattipä-tevyys ja mahdolliset rajoitukset ammatinharjoittamisessa tarkistetaan aina rekrytoinnin yh-teydessä Valviran ylläpitämistä rekistereistä.



Yksikössä työskentelevillä henkilöillä tulee olla ammattikorkeakoulututkinto, joka mahdollistaa riittävän kielitaidon.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Organisaatiolla on käytössä oma perehdytysuunnitelma.

Työntekijät hakeutuvat koulutus suunnitelman mukaan koulutuksiin ja osallistuvat Treilin järjestämiin sisäisiin koulutuksiin. Täydennyskoulutusta oltava vähintään 3 päivää/vuosi per työntekijä. Täydennyskoulutuksen tulee palvella yksikön toimintaa ja kohdentua palvelunkäyttäjien tarpeita vastaavaksi.

Toimitilat

Perhepalvelujen toimisto on työntekijöiden päivittäisessä käytössä toimistotöiden osalta, sekä tilat soveltuvat myös asiakas- ja verkostotapaamisiin. Toimisto sijaitsee Kemin keskustassa. Toimisto on sisustettu kodikkaaksi, jolloin asiakkailta on mielekästä saapua paikalle. Liikenneyhteydet ovat kävelymatkan päässä.

Toimistotilojen siivouksesta vastaavat yksikön työntekijät, kerran kuukaudessa ostopalveluna ylläpitosiivous. Ylläpitosiivouksen ajan toimistolla on henkilökuntaa, siivousfirmalla ei ole avaimia toimitiloihin.

LIITE 14 Yksikön siivousohje

Teknologiset ratkaisut

Teams-etäyhteyden käyttö asiakas- ja verkostotapaamisissa tarvittaessa korvaamassa kasvotusten tapaamisen. Tämä mahdollistaa kontaktin ylläpidon mm. pandemian aikana.



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Treilin perhepalveluissa asiakaskirjaukset kirjataan myneva Finland oy Nappula-järjestelmään pääsääntöisesti käynnin yhteydessä asiakasta osallistaen, mikäli se on mahdollista. Muussa tapauksessa kirjaus tehdään kotikäynnin jälkeen. Tällöin asiakkaalle saateetaan tiedoksi kirjattavat asiat.

Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterin pitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä mihin ja miten henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Perheohjaajat ja opiskelijat suorittavat työsuhteen alussa ja aina vuosittain tietosuojakoulutuksen. Työsuhteen alussa työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käytöstä salassapitosopimuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mirva Leppälaakso, 0505712779, mirva.leppalaakso@treili.fi

Liite 15 Asiakirjojen käsittelyohje

Liite 16 Treilin tietosuojaseloste

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toimialalle on laadittu kehittämissuunnitelma, joka pitää sisällään mm. osaamisvaatimukset sekä lisäkoulutukset. Lisäksi huomioidaan asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki



epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön esihenkilö.

Kemi 11.6.2024

Allekirjoitus

Niina Tainio, yksikön esihenkilö