

Humana

Järvenpään toimipisteen omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen.....	7
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
4	Omaevalvonnan toimeenpano	13
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	16
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	21
7	Asiakasturvallisuus	23
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	25
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	26
10	Omaevalvontasuunnitelman seuranta	26
11	Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit	26

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Y-tunnus: 2292973-4

Sote-alue: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaa-Keravan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Avopalvelut Oy

Katuosoite: Sorronkuja 3

Postinumero:04410 Postitoimipaikka: Järvenpää

Sijaintikunta: Järvenpää

Esihenkilö: Minna Pirhonen, 0503275707, minnna.pirhonen@humana.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille.

Perhetyö Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 18§

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä

annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi.

Sosiaaliohjaus Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 16§

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Humanan palveluissa: tukihenkilötyö aikuisille ja lapsille

Kotipalvelu Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 19§

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen.

Asumispalvelut Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21§

Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla.

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisen valvonta Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 27§

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa

määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö. Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on käytettävissä tapaamisen ajan. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan.

Jälkihuolto Lastensuojelulaki 417/2007 75§ ja 76§

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on järjestettävä lapselle tai nuorelle jälkihuolto sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin.

Humanan palveluissa: tukihenkilötyö

Lastensuojelun avohuollon tukitoimet Lastensuojelulaki 417/2007 75§ ja 76§

Tukihenkilö: Tukihenkilöllä on monenlaisia rooleja. Hän voi olla ihmissuhdeosaaja, opastaa arjessa tai auttaa tuettavaa löytämään omia vahvuuksiaan sekä saamaan onnistumisen kokemuksia sekä auttaa turvallisten toimintarajojen etsinnässä. Tukihenkilön konkreettinen toiminta vaihtelee tuettavan tarpeiden mukaan. Tukihenkilö voi toimia itsenäistyvän nuoren tukena asumisen harjoittelussa, koulutuspolulla ja työllistymisessä. Tukihenkilö voi toimia myös koko perheen tai perheen aikuisen tukena.

Tehostettu perhetyö: keskusteluapua sekä tukea arjen eri toiminnoissa, jota järjestetään perheen kotona. Tehostettuun perhetyöhön ohjattavat perheet ovat yleensä haastavassa tilanteessa ja tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta. Jotta tehostettu perhetyö onnistuisi, perheen täytyy ymmärtää tarve muutokseen ja olla motivoitunut tekemään työtä ongelmien korjaamiseksi. Sosiaalityöntekijä ja perhe päättävät yhdessä, koska tehostettu perhetyö aloitetaan, kuinka kauan se kestää sekä miten työtä seurataan ja arvioidaan.

Omaishoidonvapaa 937/2005 2§ ja 4§

Omaishoidon tuella tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen

henkilön avulla. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoidon vapaat voi pitää myös useampana alle vuorokauden pituisena jaksona.

Vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut 380/1987, 1301/2014 28§

Ammatillinen tukihenkilötyö vammaispalvelun asiakkaille: Amatillisella tukihenkilötoiminnalla tarkoitetaan yleensä yli 18-vuotiaalle vammaispalvelujen asiakkaalle annettavaa ammatillista, tavoitteellista ja määräaikaista tukea. Amatillinen tukihenkilö -palvelu on tarkoitettu vammaispalvelujen asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea erityisesti omatoimisuuden lisäämisessä, itsenäistymisessä, sosiaalisten taitojen vahvistamisessa ja yhteiskuntaan osallistumisessa. Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai hänen perheelleen voidaan järjestää tukihenkilö.

Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen lapsille, nuorille, perheille ja aikuissosiaalityön asiakkaille.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 18.10.2010 (Hyvinvointipalvelut Arjessa, 1.4.2020 alkaen Humana).

Aluehallintavirasto;

Etelä-Suomen AVI

12.9.2019

Kunnat, joihin ilmoitus on tehty: Vantaa, Kerava, Järvenpää, Nurmijärvi, Porvoo, Kirkkonummi, Sipoo, Hyvinkää, Tuusula, Porvoo.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Tiiminjohtaja ja toiminnanjohtaja laatineet omavalvontasuunnitelman.

Seurannasta vastaa toiminnanjohtaja Mari Väänänen ja tiiminjohtaja Minna Pirhonen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Kuukausittain tarkistetaan suunnitelman ajantasaisuus. Henkilöstöllä mahdollisuus päivittää ja kehittää suunnitelmaa tiimipalaverien yhteydessä. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi omavalvontasuunnitelman tarkoitus, sisältö ja seurannan periaatteet.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Toimiston seinällä sekä työntekijöiden että asiakkaiden saatavilla ilman erillistä pyyntöä.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus pohjautuu lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin ja niitä ohjaaviin lainsäädäntöihin. Tavoitteenamme on tuottaa laadukkaita sosiaalialan palveluita yhteistyössä tilaajien kanssa. Laatu on työmme kulmakivi.

Järvenpään toimintayksikkö tuottaa lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia avopalveluita Keski- ja Itä-Uusimaalla.

Perhetyötä, ammatillista tukihenkilötyötä, tapaamispalveluita ja tuettua asumista toteuttavalla henkilöstöllä on AMK-tasoinen koulutus. Lapsiperheiden kotipalvelua

toteuttavalla henkilöstöllä on vähintään sosiaali- ja terveysalan toisen asteen ammatillinen koulutus.

Työntekijämme ovat kokeneita ja heillä on työskentelyä tukevia, monipuolisia lisäkoulutuksia. Järvenpään tiimissä lisäkoulutuksina mm. Neuropsykiatrinen valmentaja, perhearviointi. Käytämme asiakastyössä paljon erilaisia menetelmiä, asiakasohjaus on myös asiakaslähtöistä ja asiakkaille pyritään valitsemaan työntekijä tämän tarpeita vastaavan osaamisen perusteella.

Laatu, tavoitteellisuus ja avun saaminen sekä tilaajan, että asiakkaan näkökulmasta ovat meille toiminnan kulmakiviä.

Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta. (http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf). Humana Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalityön eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista. Eettiset periaatteet ohjaavat myös Järvenpään tiimin toimintaa.

Asiakasprosessi

1. Tilaus tulee yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla. Vastaus tilaukseen pyritään antamaan saman tai seuraavan päivän aikana. Esihenkilö miettii sopivat työntekijät, tilaus ja asiakkaan etu huomioiden (esim. Nepsy/mt/päihde/mies/nainen/toiminnallisuus). Tilausvaiheessa käymme läpi perheen/asiakkaan tilanteen ja alustavat tavoitteet, kuten myös tapaamisten määrän, logistiikan sekä ajanjakson.
2. Sovimme aloituspalaverin niin, että ainakin toinen työntekijä sekä esihenkilö on paikalla. Aloituspalaverissa esihenkilö tekee Palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelma käydään tavoitteet läpi ensimmäisellä tapaamisella asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelma lähetetään Vakehyvan asiakkaille n. kahden viikon sisällä aloituspalaverista.
3. Työskentelyvaihe on keskimäärin n. 6kk. Ensimmäiset tapaamiset sovitaan aloituspalaverissa. Tavoitteena on sopia käyntejä n. neljäksi viikoksi. Näin asiakas pystyy hahmottelemaan muita menojaan ja sitoutumaan tapaamisiin. Myös työntekijän oman työnhallinta helpottuu. Avoin vuorovaikutus perheen/asiakkaan

tilanteesta tilaajan kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu perhettä hyödyttävistä menetelmistä ja työnjaosta on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.

4. Työntekijä(t) pysyvät lähtökohtaisesti samana. Joskus työntekijä vaihdetaan esim. nepsyosajaksi. Tilaajan ja asiakkaan kanssa keskustellaan ensin, mikäli työntekijää vaihdetaan. Ajoittain saatamme myös lisätä työparin esim. sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön, jos on tarve. Tavoitteet saattavat muuttua työskentelyvaiheessa ja tällöin olemme sosiaalityöntekijään / tilaajaan yhteydessä painopisteen muutoksesta. Olemme yhteydessä tilaajaan myös, jos tulee toistuvia peruuntumisia tai asiakkaan tilanne muuttuu (esim. koulu sujuu erityisen huonosti, nuor.psyk. kontakti pitäisi aloittaa, asiakas ei ota tukea vastaan tai herää muuta huolta). Olennaista on tilaajan toive työskentelyn etenemisestä, jotkut tilaajat toivovat tiiviimpää yhteistyötä tai yhteydenpitoa.

5. Asiakkaita tavataan tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteet voivat ajoittain liittyä myös asiakkaan tilanteen vakauttamiseen ja lisäinformaation saamiseen. Mikäli tavoitteisiin on määritelty esim. äidin voimavarojen lisääminen keskustelujen kautta niin tällöin useimmiten yksi työntekijä työskentelee äidin kanssa. Mikäli perheessä on useampia lapsia niin tällöin parityönä työskentely on usein tehokkaampaa. Työskentelyn edetessä työnjako tarkentuu. Työpari reflektoi keskenään työskentelyä. Asioita käydään läpi myös esihenkilön kanssa. Työnohjauksessa käymme läpi myös yksittäisiä asiakkaita ja yhteisiä ilmiöitä asiakkuuksien taustalla. Työntekijä pohtii asiakkaan tilannetta ja tekee työnjakoa sekä yhteistyötä usein myös tilaajan sekä verkoston kanssa. Työskentelyssä käytämme osallistavaa kirjaamista. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja muutosta.

6. Raportointi. Käytämme DomaCare asiakastietojärjestelmää. Tapaamiset kirjataan päivittäiskirjauksiin yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työskentelystä lähetetään kuukausikooste tilaajalle n. 1 kuukauden välein yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kuukausikoosteessa painotetaan asiakkaan omaa näkemystä työskentelystä. Koosteessa kuvataan työskentelyn sisältöä. Tavoitteena on napakka kooste, jossa on konkreettista kuvausta asiakkaan tilanteesta/muutoksesta. Koosteessa pyritään painottamaan voimavaroja ja riskitekijöitä. Koosteessa on myös keskeistä arvioida hyötykö asiakas kyseisestä työskentelystä/palvelusta. Mikäli tarvetta työskentelylle ei ole tai asiakas ei sitoudu työskentelyyn niin se ilmenee myös kuukausikoosteessa. Asiakkuuksia ei rokoteta. Humanalla on myös säännöllinen kirjaamiskoulutus, 8 kahden kuukauden välein. Niille, jotka kokevat tarvetta saada koulutusta ja kaikille uusille työntekijöille.

7. Asiakkuuden päättyessä loppuraporttiin peilataan työskentelyä tavoitteiden kautta. Olennaista on huomioida asiakkaan omat voimavarat sekä muutokset, mitä

työskentelyllä on saatu aikaan. Loppuraporttiin tulee myös suositus jatkosta, esim. perhekuntoutus/perhetyö/perheen lapsi voisi hyötyä tukihenkilötyöskentelystä. Mikäli asiakkaalle suositellaan tai on selvää, että asiakas siirtyy esim. perhekuntoutukseen, MDFT- terapiaan tai vaikkapa tuetumpaan asumiseen, niin motivoimme asiakasta ottamaan kyseinen tukimuoto vastaan. Sosiaalitoimen pyynnöstä teemme asiakkuuden päättymisen jälkeen tarvittaessa lausunnon.

Tapaamispaikat

Tapaamispaikkoja voivat olla esim. asiakkaan koti, meidän Järvenpään toimisto, kahvila, ulkoilu. Tapaamiset voivat konkreettisesti olla esim. auttamista Kelan papereiden kanssa, keskustelua vakavammista aiheista, menetelmien läpikäyntiä tai toiminnallista tekemistä. Järvenpään toimistolla tehdään myös valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Toimisto sijaitsee toisessa kerroksessa, jossa ei ole hissiä. Tapaamispalveluihin on yksi iso tila, jossa on leluja, askartelutarvikkeita, kirjoja, videotykki leffojen katseluun, ruokailua varten on mikro ja jääkaappi, vedenkeitin ja kahvinkeitin. Vesipiste on toimistorakennuksen yleisessä keittiössä. Wc tilat ovat sekä naisille että miehille toimistorakennuksen käytävällä. Tilaan on yksi ulko-ovi.

Yleiset periaatteet työskentelyssä:

1. Avoimuus kaikessa tekemisessä; esim. päivittäiskirjauksissa ja koosteissa. Pyrimme tekemään kaikki kirjaukset ja koosteet osallistavasti. Kerromme, että meidän kirjauksia on oikeus lukea (jo aloituspalaverissa tämä käydään läpi). Asiakkaalta pyydetään palautetta eri menetelmistä ja toiminnoista, ”hyödyttikö tämä sinua?” Palautetta pyydetään myös työntekijän puhelinsovelluksen (asiakaspalautejärjestelmä Roidu) kautta, jolloin palaute lähtee nimettömänä. Myös esim. lastensuojeluilmoituksen tai huoli-ilmoituksen tekeminen ja yhteydenotot verkostoon käydään läpi asianosaisten kesken.

2. Keskeistä työskentelyssä on muutokseen tähtäävä työote, työskentelyä peilataan tavoitteisiin ja uuden oppimiseen. Pyrimme painottamaan myös voimavarakeskeistä työskentelytapaa. Asiakkailta on usein hyviä asioita, taitoja sekä voimavaroja tuovia asioita elämässään, mitkä saattavat olla joskus taustalla ”piilossa” ja tärkeää onkin huomioida ne ja havainnoida myös mitkä asiat ovat hyvin elämässä. Olennaista lastensuojelun kuin myös Shl:n mukaisten perhepalvelujen työskentelyssä on se, että lapsi on aina keskiössä ja että kaikkia asioita tarkastellaan lapsen edun näkökulmasta. Tavoitteemme on tehdä itsemme tarpeettomiksi.

Menetelmät/Työkaluja:

Tiimimme työntekijöille tarjotaan Humana Suomen omaa neuropsykiatrisen valmennuksen koulutusta. Järvenpään työntekijöistä 2:llä työntekijällä neuropsykiatrisen valmentajan pätevyys. Koulutamme lisää nepsyvalmentajia sisäisesti, seuraava koulutus alkaa syksyllä -23. Käytössä on myös Humana akatemia (intranet), jossa on useita koulutuksia. Käymme myös ulkopuolisissa koulutuksissa

1. Ajoittain työskentelyllä selvitetään perheen tilannetta, varsinkin jos sosiaalityöllä ei ole tarkkaa kuvaa perheen tilanteesta. Tapaamisilla käydään usein läpi normaaleja lapsen ikätason mukaisia rajoja/velvoitteita sekä vanhempien vastuuta ja velvollisuuksia. Olennaista työskentelyssä on huomioida ja ajoittaa eri menetelmien käyttö sopivaan hetkeen. Tärkeää on asiakkaan oman osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistaminen. Usein työskentelyssä selvitetään vuorovaikutukseen liittyviä haasteita ja/tai vahvistetaan tunteita.

2. Asiakkailta on usein elämänhallinnan pulmia, mitkä liittyvät esim. sosiaalisiin taitoihin, psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin, tunteisiin, talouden hallintaan tai vaikkapa toiminnanohjaukseen. Em. haasteet tulevat ajoittain esiin vasta työskentelyn edetessä, tällöin valitsemme sopivan menetelmän tai lähestymistavan tilanteen mukaan.

3. Verkostotyö on tärkeä osa työtämme. Tilausvaiheessa pyrimme selvittämään asiakkaan viranomaisverkostot ja toimimme yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Myös tiedon jakaminen on tärkeää. Yhteistyökumppanit ovat usein koulu, psykiatria, terveydenhuolto ja mm. sosiaalitoimi. Tavoitteena on kuitenkin usein vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta verkostojen kanssa.

4. Omaisten kanssa tehtävä työ. Pyrimme huomioimaan läheiset työskentelyssämme ja tilanteen mukaan ottamaan heidät mukaan työskentelyyn. Esim. soittamalla ja informoimalla eri asioista ja kysymällä eri asioista tms.

5. Työtä ohjaa tavoitteellisuus ja voimavaralähtöisyys. Työvälineinä käytämme mm. motivoivaa haastattelua ja puheeksi ottamista. Käytössä on myös esim. päihdehaastattelu, 10 vanhemmuuden roolikartta/itsenäistyvän nuoren/parisuhteen roolikartta. Käymme läpi usein myös voimavaroja antavia tekijöitä ja riskitekijöitä. Tärkeä työväline on mm. strukturoitu päiväohjelma. Nepsymenetelmät, eläinavusteinen (koira), toiminnallisuus, puheeksiottaminen, motivoiva haastattelu, viikkosuunnitelmat, vahvuus- ja tunnekortit, lasten tilannekartoitus ja perheen yhteinen tekeminen -lomakkeet. Voimavarapelit ja muut perhepelit. Roolikartat. Vahvuus ja tunnekortit. Pt-ohjaus. Muita käytännön työvälineitä on mm.

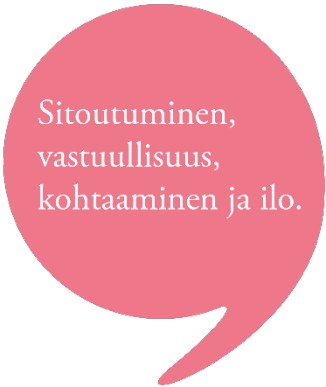
verkostokartta, sosiaalinen vahvistaminen, murkku perheessä-lomake ja tunnetaulukko. Varsinkin nuoret ja lapset hyötyvät usein erilaisista tunnetyöskentelyn menetelmistä. Käytössä on myös mm. motivoivat kysymykset- menetelmäkortit sekä sisäiset voimavarat menetelmäkortit.

6. Keskeistä työskentelyssä on toimiva ja avoin vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Tähän päästään usein, kun käydään läpi myös positiivisia asioita ongelmakeskeisyyden sijaan.

7. Toimiessamme eri asiakasryhmien kanssa on tärkeää huomioida tuki vs. kontrolli. Mikäli esim. lastensuojeluasiakkaalla ilmenee huolta, teemme lastensuojeluilmoituksen tai aikuisen kohdalla huoli-ilmoituksen. Pienemmän huolen ollessa kyseessä olemme sosiaalityöntekijään yhteydessä asiasta ja kirjaamme huolestuttavat asiat luonnollisesti kuukausikoosteeseen sekä päivittäiskirjauksiin.

Palvelun toimintaa ohjaavat arvot

Humanan arvot ohjaavat Järvenpään toimipisteen toimintaa. Tavoitteena on sitouttaa työntekijöitä omaan tiimiinsä työhyvinvoinnin kautta. Jokainen työntekijä toimii vastuullisesti ja asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja arvostavasti.



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen - *Minunkin tekemä*

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta.

Vastuullisuus - *Erilaisuus on hyvinvointia*

Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, jopa osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin iso vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa.

Kohtaaminen - *Huomaa hyvä tänään*

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosuamista. Hyvään kohtamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämäntapa. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista.

Arvomme korostavat palvelun ”ihmiseltä ihmiselle” näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtamisissa.

4 Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Kaikki työntekijät perehdytetään asiakasturvallisuuteen työsuhteen alussa. Järvenpään tiimille on myös järjestetty koulutus työturvallisuuteen liittyen (syksy 2022). Gurufield-järjestelmään kirjataan kaikki poikkeamat. Gurufield on jokaisella työntekijällä työpuhelimessa applikaationa, joten poikkeamien kirjaaminen järjestelmään on mutkatonta.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon 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. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko toimipisteen 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.

Tiiminjohtaja on vastuussa oman tiiminsä riskienhallinnasta ja varmistaa, että kaikki on kirjattu ja dokumentoitu. Jokainen Järvenpään tiimin työntekijä on omalta osaltaan vastuussa riskien tunnistamisessa ja kirjaamisessa siltä osin, mitä omassa työssään havainnoi.

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamisen keinoja Järvenpään tiimissä:

- Palautteet asiakkailta, tilaajilta, sekä läheisiltä. Palautteet käydään aina läpi koko henkilöstön kanssa.
- Työpaikkaselvityksiä tehdään työterveyden toimesta ajoittain. Järvenpään tiimin työpaikkaselvitys 4/2023
- Tietosuojapoikkeamat muiden poikkeamien ohella gurufieldiin.

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§)

Palveluntuottajan on ilmoitettavavälittömästi 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.

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Nämä kirjataan gurufieldiin.
- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa
- Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat kuukausittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen ja –vuotinen lähiesihenkilöpäivystys, kahdesti vuodessa järjestettävät työhyvinvointikyselyt.
- Asiakkaat voivat tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat esimerkiksi palautejärjestelmä roidun kautta tai oman työntekijänsä kanssa puheeksi ottaen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esihenkilöiden, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä. Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä-piti –tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään heti läpi työntekijän ja tämän esihenkilön kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta tiiminjohtajan johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään/tiedostoon: Gurufield. Gurufield on lakisääteinen ilmoituskanava vakaville rikkeille. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi tiimipalaverissa.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään työnohjausta koko tiimille. Työntekijälle järjestetään myös tarvittaessa yksilötyönohjausta.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Tiiminjohtajan vastuulla on korjaavista toimista tiedottaminen koko tiimille, sekä seuranta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakaskohtaisen tuen tarpeen arviointi

Asiakkaan tilannetta ja tuen tarvetta arvioidaan jatkuvasti työskentelyn edetessä. Arviointia tehdään yhdessä asiakkaan, sekä mahdollisen läheisverkoston kanssa. Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Yksilöllisen

palvelusuunnitelman laatiminen aloitetaan aloituspalaverissa ja sitä päivitetään kuukausittain.

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Järvenpään tiimissä jokainen työntekijä käyttää Domacare- asiakastietojärjestelmää, jonne kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelma. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Palvelusuunnitelma kirjataan aloituspalaverissa, jonka jälkeen sitä tarkistetaan vähintään välipalaverien yhteydessä, mutta myös muutoin asiakasprosessin edetessä. Tiiminjohtaja varmistaa, että palvelusuunnitelma tehdään, ja työntekijä on jatkossa vastuussa sen päivittämisessä.

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.

Asiakkailla on oikeus olla osallisena oman työskentelynsä suunnitteluun tavoitteiden mukaisesti. Asiakastapaamiset kirjataan osallistavana kirjaamisena asiakkaan kanssa domacareen. Myös kuukausiraportit kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä.

Asiakkaan osallisuus kaikissa häntä koskevissa päätöksissä ja toimissa on tärkeää. Asiakas on mukana työskentelyn toimintatapoja mietittäessä, sekä työskentelymenetelmiä valittaessa. Asiakkaan mielipide kuullaan aina.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Palautetta kerätään Roidu-järjestelmän kautta anonyymisti. Palautetta kerätään niin palvelun saajalta, tilaaja-asiakkailta, sekä palvelun saajan läheisiltä. Palautteet käydään läpi toiminnanjohtajan lähettämässä viikkoviesteissä, sekä tarpeen vaatiessa tiimipalavereissa.

Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön/palvelun työntekijän, tiiminjohtajan tai toiminnanjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa tiiminjohtajalle, toiminnanjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön/palvelun 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. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Toiminnanjohtaja Mari Väänänen

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-2 viikkoa

Sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos kokee tulleensa väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaali- ja potilasvastaavat: Susanna Honkala 0408074756 ja Anne Mikkonen 0408074755

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi,

virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot: Etelä-Suomen aluehallintavirasto: kirjaamo.etela@avi.fi ja puhelinvaihe: 0295016000

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

6 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja yksilöllistä palvelua tukeva toiminta

Tilaus tulee yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla. Vastaus tilaukseen annetaan pääsääntöisesti saman päivän aikana. Tiiminjohtaja arvioi asiakkuuteen sopivat työntekijät, tilaus ja asiakkaan etu huomioiden. Tilausvaiheessa käymme läpi perheen tilanteen ja alustavat tavoitteet, kuten myös tapaamisten määrän.

Aloitusneuvotteluun osallistuu asiakkuudessa aloittava työntekijä sekä tiimin esihenkilö. Aloituspalaverissa tiiminjohtaja tekee palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelma lähetetään ensimmäisen kuukausikoosteen yhteydessä kirjattuna kohtaan lähtötilanne, taustat, tavoitteet yms.

Työskentelyvaihe on keskimäärin n. 6kk. Ensimmäinen tapaaminen sovitaan aloituspalaverissa. Asiakkuuteen nimetään kaksi työntekijää, jotta palvelun toteutuminen voidaan taata esimerkiksi työntekijän äkillisen poissaolon tai lomien ajalle. Avoin vuorovaikutus perheen tilanteesta sosiaalityöntekijän kanssa on olennaista. Tilaajan kanssa keskustelu perhettä hyödyttävistä menetelmistä ja työnjaosta on tärkeää varsinkin työskentelyn edetessä.

Työntekijät pysyvät lähtökohtaisesti samana. Joskus työntekijä vaihdetaan esim. nepsy-osaajaksi. Sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa keskustellaan ensin, mikäli työntekijää joudutaan vaihtamaan. Tavoitteet saattavat muuttua työskentelyvaiheessa ja tällöin olemme sosiaalityöntekijään / tilaajaan yhteydessä painopisteen muutoksesta. Olemme yhteydessä sosiaalityöntekijään, jos tulee peruuntumisia (n. 3 krt) tai perheen tilanne muuttuu (esim. koulu sujuu erityisen huonosti, asiakas ei ota tukea vastaan). Olennaista on tilaajan toive työskentelyn etenemisestä, jotkut sosiaalityöntekijät toivovat tiiviimpää yhteistyötä tai yhteydenpitoa.

Perheitä tavataan tavoitteiden mukaisesti. Työskentelyn edetessä työnjako tarkentuu. Työpari reflektoi keskenään työskentelyä. Asioita käydään läpi myös tiiminjohtajan kanssa. Työnohjauksessa käymme läpi myös yksittäisiä asiakkaita ja yhteisiä ilmiöitä asiakkuuksien taustalla. Työntekijä pohtii asiakkaan tilannetta ja tekee työnjakoa usein

myös sosiaalityöntekijän sekä verkoston kanssa. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja muutosta.

Työntekijöiden kanssa käydään läpi kunkin palvelusopimuksen mukainen palvelukuvaus. Työntekijä osallistuu aina oman asiakkaansa aloituspalaveriin, jolloin hän tietää asiakkaan työskentelyn tavoitteet. Kuhunkin asiakkuuteen pyritään valitsemaan työntekijä palvelun sisällön mukaisesti: pyrimme vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin esimerkiksi kielen ja kulttuurin perusteella.

Hygieniäkäytännöt

Hyvä hygienia kuuluu kaikille sosiaalihuollon kotikäyntejä suorittaville henkilöille. Henkilökunnan tulee tuntea hygienian merkitys sekä hygieeniset toimintatavat ja toimenpiteet, sekä pitää huolta, että noudattavat itse hyviä hygieniäkäytäntöjä. Järvenpään toimisto siivotaan kahdesti kuukaudessa.

Infektioiden torjunta

Vuonna 2017 voimaan astuneen uudistetun tartuntatautilain mukaan myös sosiaalihuollon yksiköiden tulee torjua suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Järvenpään toimipisteen hygieniävastaava: Tiiminjohtaja Minna Pirhonen

Lääkehoito

Toimipisteessä ei toteuteta lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita oppilashuoltoryhmän, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan

palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen.

Alihankintana tuotetut palvelut

Järvenpään tiimiin ei tuoteta palveluita alihankintana.

7 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

Edunvalvonta-asioissa teemme yhteistyötä edunvalvojien kanssa.

Palo- ja pelastussuunnitelma?

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain tavoitteena on suojella ihmisten terveyttä: ennaltaehkäistään ja poistetaan havaittuja haittoja ja poistetaan niitä. Terveyshaittoja voi syntyä esimerkiksi talousveden laadusta, puutteellisesta hygieniasta, sekä huonosta sisäilman laadusta.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yhdeksän vakituista työntekijää (perheohjaaja) ja tiiminjohtaja. Järvenpään toimipisteessä seitsemän sosionomia (amk), yksi yhteisöpedagogi (amk), psykiatrinen sairaanhoitaja (amk) ja yksi sosionomi (yamk).

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoivan henkilöstön pätevyys ja osaaminen perustuvat tilaajan tarpeisiin ja alueellisten puitesopimusten asettamiin vaatimuksiin.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Tiiminjohtaja perehdyttää uuden työntekijän sympa hr järjestelmässä olevan perehdytysrungon avulla. Täydennyskoulutuksia pyritään järjestämään tarvittaessa ja näissä kuunnellaan myös työntekijän toiveita. Kaikki työntekijät pyritään kouluttamaan Nepsy-valmentajiksi.

Toimitilat

Sorronkuja 3. Noin 45 neliöinen yhtenäinen iso toimisto tila. Toimitilassa järjestetään asiakastapaamisia, sekä tapaamispalveluita. Pääasiassa kuitenkin Järvenpään toimipisteen työntekijät työskentelevät asiakkaiden kotona.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään työpuhelin, jonka avulla voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Muita turvallisuuteen liittyviä teknologisia välineitä ei ole käytössä.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastapaamiset kirjataan Domacare asiakasjärjestelmään. Asiakastietoja lähetetään vastuu sosiaalityöntekijälle salatulla sähköisellä yhteydellä (kuukausikoosteet, käyntikirjaukset, palvelusuunnitelma). Asiakastapaamiset kirjataan osallistavana kirjaamisena yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkuus poistetaan asiakkuuden loppuessa Domacare järjestelmästä.

Jokaisen työntekijän on työsuhteen alussa käytävä pakollinen kaksiosainen kirjaamiskoulutus. Ensimmäisessä osiossa opastetaan yleisistä kirjaamisen käytännöistä, toinen osio keskittyy osallistavaan kirjaamiseen (joka on pakollista kaikilta työntekijöiltä).

Järvenpään yksikössä noudatetaan tietosuojakäytäntöjä ja jokaisen työntekijän on käytävä pakollinen gdpr- koulutus työsuhteen alussa. Järvenpään toimipisteessä ei ole käytössä postiosoitetta eikä tulostinta. Täten tiloissa ei ole tietoturvasäiliötä. Tiimi käyttää tarpeen vaatiessa Keravan toimipisteen tietoturvasäiliötä.

Tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä (ulla.hirvela@humana.fi)

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Järvenpää 5.4.2024

Allekirjoitus:

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit