

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Mannerheimin lastensuojeluliiton Kymen piiri ry	Toiminta-alue: Kymenlaakso ja Etelä-Karjala Sote -alueen nimi: Kymsote /EKsote
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0161113-7	
Toimintayksikön nimi Mannerheimin lastensuojeluliiton Kymen piiri ry:n Ammatilliset perhepalvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kymenlaakso ja Etelä-Karjala	
Palvelumuoto Lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö, tukihenkilötyö, vammaisen- ja pitkäaikaissairaalan lapsen hoito	
Toimintayksikön katuosoite Hallituskatu 5,	
Postinumero 45100	Postitoimipaikka Kouvola
Toimintayksikön vastaava esimies Christa Carpelan	Puhelin 050 406 3763
Sähköposti christa.carpelan@mll.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 28.12.2012	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 28.1.2013
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
-	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Kymen piirin ammatillisten perhepalveluiden tarkoituksena on edistää lasten ja lapsiperheiden hyvinvointia. Ammatilliset perhepalvelut tuottavat ja kehittävät perheille kotiin tarjottavia palveluja: perhetyötä, vammaisen ja pitkäaikaissairaana lapsen hoitoa sekä lasten ja nuorten tukihenkilötyötä. MLL:n Kymen piirin tuottaman ammatillinen perhetyö on tavoite- ja voimavarasuuntautunutta sekä asiakaslähtöistä. Perhetyötä toteutetaan yhteistyössä perheen ja lapsen asioista vastaavien tahojen kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

MLL:n arvot

- Lapsen ja lapsuuden arvostus
- Yhteisvastuu
- Inhimillisuus
- Yhdenvertaisuus

MLL:n periaatteet

- Avoimuus
- Ilo
- Kumppanuus
- Osallisuus
- Arjen arvostus

Keskeiset päämäärämme ovat:

- Lapsi on osallinen ja näkyvä yhteiskunnan jäsen.
- Jokaisella lapsella on hyvä, onnellinen ja turvallinen kasvuympäristö.
- Vanhemmuus ja yhteinen kasvatustyö saavat arvostusta ja tukea.
- Vapaaehtoistyö, toisen auttaminen, välittäminen ja yhteisen vastuun kantaminen ovat yhteiskunnan näkyviä arvoja.
- Lapsuuden tueksi vahvistuu sukupolvien ketju.

Mannerheimin lastensuojeluliiton toimintatapa on asiakaslähtöinen ja voimavarasuuntautunut. Palveluiden tavoitteena on tukea ja vahvistaa lasta ja perhettä arjessa. Palvelun tilaajana on kunnan sosiaali- tai terveystoimi ja asiasta tehdään maksupalvelusopimus. Perhe voi saada kunnalta myös palveluun oikeuttavia palveluseteleitä. Kun sopimus tai seteli on myönnetty, perhe ottaa itse yhteyttä toimistoon ja tilaa palvelun. Perheet ja yhteisöt voivat tilata palvelua myös yksityisesti.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat Riskinhallinnan työnjako

MLL Kymen piirin ammatilliset perhepalvelut on laatinut riskianalyysin yhdessä työntekijöiden ja johdon kanssa. Riskianalyysia päivitetään ja arvioidaan säännöllisesti. Yksin työskentelyn riskejä käsitellään mm. osana työsuojelutoimintaa. Välittömiä toimenpiteitä vaativiin korjaustoimiin

ryhdytään viipymättä. Perhetyön suunnitelmaan on laadittu ns. turvasivu, joka sisältää tarvittavat puhelinnumerot ja toimintaohjeet hätätilanteisiin. Turvasivua päivitetään tarvittaessa. Perhetyöntekijän ensiaputaitojen ylläpitämisestä huolehditaan järjestämällä ensiapukoulutusta. Muita kriittisiä työvaiheita varten työntekijät koulutetaan esim. lääkehuolto ja aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan välittömästi esimiehelle sekä asiakasperheelle havaitsemansa epäkohdat ja riskit.

Riskien käsitteleminen

Läheltä piti-tilanteiden käsittely käydään läpi perehdytyksen aikana. Tieto tapahtuneesta viedään esimiehelle ja toiminnasta vastaavalle heti ja ne kirjataan yksityiskohtaisesti määrämuotoiselle lomakkeelle mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas on ollut osallisena tilanteessa, kirjaus tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, mikäli tämä on mahdollista. Lomakkeet toimitetaan esimiehelle. Lomakkeet säilytetään erillisessä arkistossa. Mikäli asiakkaalle tai työntekijälle on syntynyt terveyshaittaa tai siitä on epäilty, kirjataan tapahtuman kulku myös vakuutusyhtiölle sekä terveydenhuoltoon. Tilanteet käsitellään osallisten kesken välittömästi, mikäli mahdollista. Tapahtumaa voidaan myöhemmin analysoida työryhmissä ja suunnitella korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Korjaavat toimenpiteet

Riskitilanteet käsitellään osallisten kesken välittömästi, mikäli mahdollista. Tapahtumaa voidaan myöhemmin analysoida työryhmissä ja suunnitella korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Asiakastyössä mahdollisesti ilmenneet turvallisuutta vaarantaneet "läheltä piti" -tilanteet kirjataan mahdollisimman pian yksityiskohtaisesti, mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Kyseiset tilanteet käydään läpi perhepalvelupäällikön kanssa. Tarvittaessa Kymen piirin ja MLL:n keskusjärjestön muut asiantuntijat ovat käytettävissä. Tehtävistä työ- ja toimintatapamuutoksista tiedotetaan työntekijöitä ja yhteistyökumppaneita.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista ilmoitetaan henkilökunnalle ja yhteistyötahoille puhelimitse ja sähköpostitse. Muutoksia käsitellään sekä henkilökunnan- että yhteistyöpalaverissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Omaavonntasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet toiminnanjohtaja, perhepalvelupäällikkö ja perhetyöntekijät

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Toiminnanjohtaja Christa Carpelan p. 050 406 3763

Perhepalvelupäällikkö Pauliina Paakala p. 040 728 0288

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Omavalvontasuunnitelma löytyy MLL Kymen piirin ammatillisten perhepalveluiden nettisivuilta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Asiakkaat tulevat ammatillisten perhepalveluiden piiriin maksusitoumuksella tai palvelusetelillä. Maksusitoumuksen / palvelusetelin myöntäjä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin. Palvelutarvetta ja sen muutoksia arvioidaan aloituspalaverissa, työskentelyn aikana sekä välineuvotteluissa.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Asiakas ja hänen mukaansa kutsutut läheiset ovat mukana arviointineuvotteluissa.
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Asiakkaan kanssa laaditaan ammatillisia perhepalveluita koskeva palvelusuunnitelma yhdessä palvelun tilaajan kanssa. Palvelusuunnitelman tavoitteita arvioidaan työskentelyn aikana sekä yhteisissä neuvotteluissa. Muutoksista palvelutarpeesta tiedotetaan palvelun tilaajaa.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Perheen työntekijät ovat mukana palvelusuunnitelman laatimisesta. Palvelusuunnitelma säilytetään perheen kansioissa, perheen kotona ja on näin ollen jokaisen uuden työntekijän luettavissa.
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)
Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Ammatilliset perhepalvelut eivät tarjoa laitoshoidoa. Ammatilliset perhepalvelut toimivat olemassa olevaa hoito- ja kasvatussuunnitelmaa kunnioittaen ja osallistuvat tarvittaessa sen laadintaan osana monitoimijasta yhteistyötä.
4.2.2 Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Ammatilliset perhepalvelut toimivat perheen kotona, asiakkaan arvoja ja toimintatapoja kunnioittaen.
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt
Rajoittamista, eli kiinnipitämistä, käytetään vain tilanteissa, joissa asiakas on vaarassa satuttaa itseään tai muita. Näistä tilanteista kirjoitetaan aina läheltäpiti-ilmoitus ja nämä kirjataan käyntiraporttiin. Rajoittamistilanteet käydään aina läpi asianosaisten ja heidän huoltajiensa kanssa.
Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Työtä tehdään MLL:n arvoja ja periaatteita noudattaen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja perheen arvoja ja tapoja kunnioittaen. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi sen tultua ilmi. Tilanteet käsitellään tapauskohtaisesti yhdessä lähiesimiehen ja toiminnanjohtajan kanssa. Tarvittaessa tilanteiden käsittelyyn voidaan pyytää ulkopuolista apua.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Tilanteet käsitellään yhdessä asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa mahdollisimman pian tapauksen tultua ilmi. Tarvittavat korjaustoimenpiteet sovitaan yhdessä asiakkaan, hänen huoltajiensa sekä palvelun tilaajan kanssa.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakas voi antaa suullista palautetta suoraan perhetyöntekijöille, sekä puhelimitse, kirjeitse ja sähköpostitse perhepalvelupäällikölle ja toiminnanjohtajalle.

Perhepalvelupäällikkö tapaa perheitä tarvittaessa sekä palvelusuunnitelmien tarkastusten ja päivitysten yhteydessä ja kerää näissä tapaamisissa palauteta palvelun onnistumisesta ja tarpeita vastaavuudesta. Perhepalvelupäällikkö käsittelee palautteet ja niitä hyödynnetään palvelua suunniteltaessa ja kehittäessä. Palvelun tilaaja voi antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti perhepalvelupäällikölle.

Kaikille kuluvan vuoden aikana ammatillisten perhepalveluiden asiakkaina olleille lähetetään vuosittain kirjallinen tyytyväisyyskysely, jonka tuloksia käytetään toiminnan kehittämiseen.

Palautteiden käsittelystä vastaa perhepalvelupäällikkö sekä tarvittaessa toiminnanjohtaja.

Palautteen pohjalta ryhdytään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin. Asiakkaalla on mahdollisuus myös reklamoida erikseen ja palaute käsitellään välittömästi sekä ryhdytään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin.

Saadusta palautteesta tiedotetaan henkilöstä työntekijätapaamisissa, sähköposteilla sekä puhelimitse.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Perhepalvelut saa arvokasta, ajantasaista palautetta toiminnastaan ja pystyy sen pohjalta tarvittaessa vahvistamaan tai muuttamaan toimintatapojaan. Toiminnasta vastaavat voivat palautteen pohjalta ryhtyä strategiaan muutoksiin ja pitkän aikavälin kehitystoimiin.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät palautteet käsitellään välittömästi ja huolehditaan korjaavista toimenpiteistä.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Toiminnanjohtaja Christa Carpelan

p. 050 406 3763

christa.carpelan@mll.fi

Hallituskatu 5
45100 Kouvola

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies
Sirrku Bilaletdin
Puh. 040 728 7313
Puhelinaika ma 12-15
ti, ke ja to 9-11

Sähköposti:

sirkku.bilaletdin (at) socom.fi
Kaakkois-Suomen sosiaalialan
osaamiskeskus Oy Socom
Sosiaaliasiamies
Toimistotalo Otso
Karhulan teollisuuspuisto
Pajatie 69
48600 KOTKA

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on

- neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.
- Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana
- Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia
- Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan palvelut tavoittaa:

Sähköisesti osoitteesta
www.kuluttajaneuvonta.fi
Puhelimitse **klo 9 - 14**
Suomenkielinen:
029 553 6901
Ruotsinkielinen:
029 553 6902

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä maistraattien kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Toiminnanjohtaja käsittelee saamansa muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset yhdessä perhepalvelupäällikön ja muiden asiaan liittyvien henkilöiden kanssa. Tehdyt päätökset ja tarvittavat muutostoimet kirjataan ja tiedotetaan asianosaisille.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
1 kuukausi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen
Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Toiminnan toteutuksessa huomioidaan asiakkaan, hänen huoltajiensa sekä yhteistyötahojen ja palvelun tilaajan toiveet ja ohjeet. Toimintaa arvioidaan ja raportoidaan palveluntilaajan ja perheen ohjeiden mukaan.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen
Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Toiminnan toteutuksessa huomioidaan asiakkaan, hänen huoltajiensa sekä yhteistyötahojen ja palvelun tilaajan toiveet ja ohjeet. Toimintaa arvioidaan ja raportoidaan palveluntilaajan ja perheen ohjeiden mukaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Toiminnan toteutuksessa huomioidaan asiakkaan, hänen huoltajiensa sekä yhteistyötahojen ja palvelun tilaajan toiveet ja ohjeet. Toimintaa arvioidaan ja raportoidaan palveluntilaajan ja perheen ohjeiden mukaan.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Toiminnan toteutuksessa huomioidaan asiakkaan, hänen huoltajiensa sekä yhteistyötahojen ja palvelun tilaajan toiveet ja ohjeet. Toimintaa arvioidaan ja raportoidaan palveluntilaajan ja perheen ohjeiden mukaan.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Toiminnan toteutuksessa huomioidaan asiakkaan, hänen huoltajiensa sekä yhteistyötahojen ja palvelun tilaajan toiveet ja ohjeet. Toimintaa arvioidaan ja raportoidaan palveluntilaajan ja perheen ohjeiden mukaan. Hygieeniset työkäytännöt käydään läpi työntekijöiden kanssa ennen työn aloittamista.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Huoltajat vastaavat kiireettömän hoidon toteuttamisesta. Äkillisten ja ennalta-arvaamattomien tilanteiden varalta työntekijöillä on olemassa kirjalliset turvallisuusohjeet.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Toiminnan toteutuksessa huomioidaan asiakkaan, hänen huoltajiensa sekä yhteistyötahojen ja palvelun tilaajan toiveet ja ohjeet. Asiakkaan terveydentilan muutokset raportoidaan asiakkaan huoltajille ja tarvittaessa palvelun tilaajalle.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Vastuu asiakkaiden terveyden ja sairauden hoidosta on heidän huoltajillaan, jotka ohjeistavat käytännöt työntekijöille. MLL Kymen piirin ammatilliset perhepalvelut vastaavat siitä, että työntekijöillä on riittävä koulutus ja osaaminen terveyden ja sairauden hoitoon kunkin perheet tarpeet yksilöllisesti huomioiden.

4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Jokaisella työntekijällä on tarvittava lääkehoidon koulutus, jota täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan. Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Lääkehoidosta sovitaan tapauskohtaisesti asiakkaan aloituspalaverissa. Poikkeuksista raportoidaan välittömästi asiakkaan huoltajille ja perhepalvelupäällikölle. Lääkehoidosta on laadittu erillinen suunnitelma.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Lääkehoidon ohjeistuksesta vastaavana toimii toiminnanjohtaja Christa Carpelan

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yhteistyötahojen kanssa pidetään säännöllisiä tapaamisia yhdessä asiakkaan ja hänen mukaansa läheisten kanssa. Yhteistyötahojen kanssa keskustellaan säännöllisesti asiakkaan tilanteesta ja heitä tiedotetaan siinä tapahtuvista muutoksista.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Ammatilliset perhepalvelut raportoivat toiminnastaan palvelun tilaajan toiveiden mukaan. Palvelusopimuksissa määritellään sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset, joita MLL Kymen piirin ammatilliset perhepalvelut sitoutuvat noudattamaan. Poikkeuksista ja riskeistä toimitetaan tieto palvelun tilaajalle.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona, hänen tarjoamillaan välineillä.</p> <p>Työntekijät ovat velvollisia tiedottamaan huomaamistaan epäkohdista asiakasta, perhepalvelupäällikköä ja tarvittaessa palvelun tilaajaa.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>MLL Kymen piirin ammatillisten perhepalveluiden vastuuhenkilönä toimii Christa Carpelan (sh YAMK) Työntekijöiden lähiesimiehenä toimii Pauliina Paakala (Sosionomi AMK) Työntekijät toimivat nimikkeellä perhetyöntekijä 5 työsopimuksella 12 runkosopimuksella työntekijöistä 2 sairaanhoitajaa 2 sosionomia 13 lähihoitajaa</p> <p>Työtä tehdään asiakkaan kotona itsenäisesti.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Ammatilliset perhepalvelut eivät käytä ulkopuolisia sijaisia. Työntekijän sairastuessa hänen työvuoronsa siirretään toiselle työntekijälle ja jos tämä ei ole mahdollista, sovitaan uudesta tapaamisajasta.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p>

<p>Henkilöstöä rekrytoidaan tarvittaessa. Rekrytoinnissa huomioidaan olemassa olevat tarpeet ja painotetaan erityisesti kokemusta lasten ja lapsiperheiden kanssa työskentelystä.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Jokainen työntekijä haastatellaan ja rikostaustaote tarkistetaan. Tarvittaessa otetaan yhteyttä edellisiin työnantajiin suositusten saamiseksi.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Yksikössä on kirjattu perehdytysuunnitelma, jonka uudet työntekijät käyvät perhepalvelupäällikön kanssa läpi. Opiskelijat eivät työskentele asiakastyössä</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnessa (katso riskinhallinta).</p> <p>Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä. Ilmoitukset käsitellään ilmoituksen tekijän, perheen ja tarvittaessa palveluntilaajan kanssa. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi ja niiden toteutumista seurataan.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Henkilökunnan täydennyskoulutustarpeita kartoitetaan säännöllisissä tapaamisissa sekä asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen perusteella. Täydennyskoulutus järjestetään näiden ilmenneiden tarpeiden mukaan joko yhdessä muiden toimijoiden kanssa tai vain omalle henkilökunnalle suunnattuna koulutuksena.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona</p>
<p>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot? Asiakas vastaa omista turva- ja kutsulaitteistaan</p>

4.4.4 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan välittömästi havaitsemistaan vaaratilanteista ja laitteiden toimintahäiriöistä.

Terveystieteiden huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Toiminta toteutetaan asiakkaan kotona. Asiakas vastaa käyttämiensä laitteiden kunnosta. Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista asiakkaalle ja / tai tämän huoltajalle.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Tietosuojakäytänteet käydään läpi säännöllisesti työntekijöiden kanssa. Asiakkaan kanssa käytännöt käydään läpi jokaisessa neuvottelussa. Mahdolliset kirjaukset käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa ja hänellä on mahdollisuus korjata niitä virheen havaitessaan.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Tietosuojakäytänteet käydään läpi työntekijän aloittaessa työskentelyn ja ne kerrataan säännöllisesti työntekijöiden kanssa.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tietosuoja- ja rekisteriseloste on nähtävillä MLL Kymen piirin ammatillisten perhepalveluiden sivulla

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Teija Honni
Hallituskatu 5
45100 Kouvola
p. 040 566 2166
teija.honni@mll.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Kouvolassa 30.9.2018

Allekirjoitus

Christa Carpelan