

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Viimeisin muutosajankohta: 12.9.2024

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Multitaito Oy

Osoite: Kousankatu 1, 20610 Turku

Puhelin: 040 723 5692

Y-tunnus: 2725733-2

Hyvinvointialue: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö

Nimi: Multitaito Oy

Katuosoite: Kousankatu 1

Postinumero: 20610

Postitoimipaikka: Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Perhetyö (sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ja lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö)
- Ammatillinen tukihenkilötyö (sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset avohuollon tukitoimet lapsille ja nuorille.)
- Ammatillinen tukihenkilötyö (sosiaalihuoltolain mukaiset avohuollon tukitoimet aikuisille)
- Omaishoitotuen palvelu
- Henkilökohtainen avunpalvelu

Esihenkilö

Alas Ali

040 723 5692

alas.ali@multitaito.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 2017

Palveluala, joka on rekisteröity

- Kotipalvelu – lapsiperheet
- Perhetyö – lapset/nuoret
- Kotipalvelu – vanhus,- ja vammaispalvelut
- Sosiaaliohjaus – lapset/nuoret: Ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Sosiaaliohjaus – lapsiperheet: Ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Sosiaaliohjaus – omaishoitotuki
- Sosiaaliohjaus – Henkilökohtainen avustajapalvelut

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Toimitusjohtaja Alas Ali ja työntekijät.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Alas Ali

040 723 5692

alas.ali@multitaito.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma pidetään ajantasaisena. Jos palveluyksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka liittyvät tuotettaviin palveluihin, niiden laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen, päivitykset tehdään omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetty

omavalvontasuunnitelma julkaistaan viiveettä. Tästä vastaavat yksikön esihenkilö ja alueen työntekijät. Omavalvontasuunnitelma päivitetään henkilöstön kanssa vähintään vuoden välein. Omavalvontasuunnitelmaan tutustutaan uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kotisivuilla osoitteessa www.multitaito.fi ja yksikön toimitilassa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tarjoamme monipuolisia sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia palveluita Lounais-Suomen alueella ja Uudenmaan hyvinvointialueella.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on kotiin annettavaa tukea perheiden erilaisissa muuttuvissa elämäntilanteissa. Palvelumme on konkreettista ja suunnitelmallista apua, tukea ja ohjausta perheen arkielämään, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä kodinhoitoon liittyvissä asioissa. Kotipalvelun keinoin edistämme lapsiperheiden hyvinvointia ja terveyttä. Yhdessä tekemällä vahvistamme perheen omia voimavaroja, edistämme perheen arjessa selviytymistä sekä lapsen hyvää kasvua ja kehitystä. Kotipalvelu toimii parhaimmillaan tehokkaana lastensuojelun ennaltaehkäisevänä työmuotona. Tavoittemme on tunnistaa, ehkäistä ja helpottaa lasten, nuorten ja perheiden pulmia mahdollisimman varhain sekä tukea ja ohjata perhettä selviytymään omatoimisesti arjessa.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille ja nuorille sekä perheille

Ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille ja nuorille, on sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukainen tukitoimi. Toimintamme tarkoituksena on turvata lapsen terveys ja kehitys sekä tukea ja vahvistaa vanhempia, huoltajia ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatustehtävässä. Keskiössä ovat lapset ja nuoret, joilla on haasteita merkittävillä elämänalueilla kotona, koulussa tai vapaa-aikana. Ammatillinen tukihenkilötoimintamme on asiakassuunnitelman mukaisesti sovittua suunnitelmallista tukea antavaa ja ohjaavaa työtä lapsen tai nuoren kanssa. Ensisijaisena tavoitteenamme

on saada muutosta ei-toivottuun käyttäytymiseen, olla yhtenä aikuisena nuoren elämässä sekä auttaa lasta käsittelemään pulmiaan ja kokemaan myönteisiä asioita.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta aikuissosiaalityössä

Ammatillinen tukihenkilö on sosiaalihuoltolain mukainen tukitoimi. Tukihenkilö on asiakkaan tukena ja apuna erilaisissa arjen tapahtumissa ja tilanteissa. Tukihenkilö antaa asiakkaalle mahdollisuuden yhdessä työntekijän kanssa käsitellä elämässä vastaan tulevia asioita ja tukee elämän taidoissa. Työskentely sisältää luottamuksellisia ja avoimia keskusteluja asiakkaan elämään liittyen. Tukihenkilötyössä keskeistä on luoda luottamuksellinen ja toimiva työskentelysuhde tukihenkilön ja tuettavan välille. Työskentelyssämme on vahvasti läsnä muutosprosessi, joka etenee asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Multitaito Oy:n arvot: laatu, yksityisyys, luotettavuus, itsemääräämisoikeus, kohtaaminen ja läsnäolo näkyvät jokaisen työntekijän työnteossa ja asenteessa asiakkaita kohtaan. Yrityksen tavoitteena on olla alansa yksi arvostetuimmista palveluntuottajista ja työpaikasta. Toiminnassa huomioidaan yksilölliset tarpeet, jotka kirjataan yhdessä hoitosuhteen alussa tehtävään suunnitelmaan. Asiakkaan elämänhistoriaa ja kulttuuria kunnioitetaan. Meille ohjautuu hyvin kulttuuriltaan ja kieleltään heterogeeniset asiakkaat, joihin vastaamme heidän erityistarpeisiin. Hoitosuhteessa olevan asiakkaan asiat ovat luottamuksellisia. Hoitosuhteeseen otamme mukaan ja osallistamme myös asiakkaan omaiset ja muut läheiset asiakkaan suostumuksella. Noudatamme työssämme sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta.

Omatoimisuuden tukeminen: Uskomme asiakkaamme mahdollisuuksiin ja jokaisen yksilön kykyihin sekä potentiaaliin. Me arvostamme ja tuemme jokaista omien tavoitteiden saavuttamisessa ja pyrimme tarjoamaan resursseja ja osaamista, jotka auttavat eteenpäin. Meidän tehtävämme on kulkea rinnalla ja tarjota tarvittava tuki.

Yhteistyössä korostuu asiakkaamme elämäkokemus ja arvot. Arvostamme ja kunnioitamme asiakkaamme elämäkokemukset ja arvot ja ne ovat kaiken yhteistyömme kulmakivi ja lähtökohta. Ymmärrämme, että jokainen on ainutlaatuinen, ja otamme huomioon yksilölliset tarpeet ja toiveet kaikessa toiminnassamme. Tavoitteenamme on

luoda luottamuksellinen ja kunnioittava ilmapiiri, jossa jokaisen näkemykset ja kokemukset ovat keskiössä.

Rakennamme pitkiä luottamussuhteita. Keskustelemme kaikista suhteeseemme liittyvät asiasta suoraan ja avoimesti. Haluamme käydä avointa ja rehellistä keskustelua jokaisen kanssasi. Jokaisella meidän työntekijällämme on vaitiolovelvollisuus, jonka hän allekirjoittanut työnaloittaessa.

Meidän jokaisella asiakkaalla on oikeus päättää omasta elämästä ja tulevaisuudesta. Me kunnioitamme jokaisen asiakkaan päätöksiä ja tuemme niissä. Uskomme, että asiakas on paras asiantuntija omissa asioissaan, ja tehtävämme on tarjota tukea ja ohjausta silloin, kun sitä tarvitaan. Päätöksenteko on aina asiakkaallamme ja me tehtävä on tuoda esiin erilaisia vaihtoehtoja ja keskustella niistä.

Toimintaa ohjaavat lait ja säädökset

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Pelastussuunnitelma

- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Perehdytyskansio
- Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma
- Tietosuojasuunnitelma
- Tietojen ja tietojärjestelmien käyttöohje
- Hygieniakäytännöt
- Toimintaohjeet uhkatilanteita varten

Riskinhallinta on osa jokapäiväistä toimintaa ja huomiota kiinnitetään erityisesti tilanteisiin, joista voi aiheutua henkistä, ruumiillista tai taloudellista vahinkoa. Rehellinen ja avoin kommunikaatio auttavat riskien ennakoinnissa ja siten myös niiden välttämiseksi. Mahdollisia riskejä vältetään myös huolellisella suunnittelulla ja asiakkaan kuulemisella. Käymme läpi tarjoamiimme palveluihin, tietosuojaan, henkilöstöön (henkilöstön aiheuttamat ja henkilöstöön kohdistuvat), asumiseen ja toimintaympäristöön sekä mahdollisesti asiakkaan itse aiheuttamat vaaratilanteet ja riskit.

Ilmoitusvelvollisuus

henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan 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.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §)

Jos työntekijä on havainnut puutteita sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisessä tai sisällössä, ilmoitus tehdään ensisijaisesti palveluja tuottavalle tai järjestävälle taholle. Jos

asia koskee yksittäistä henkilöä tai asiakastilannetta, muistutuksen voi tehdä toiminnasta vastaavaan yksikköön tai kantelun aluehallintovirastoon.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijällä ja palveluntuottajalla on lakisääteinen velvoite ilmoittaa asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai sen uhasta. Oy:n henkilöstö tekee ilmoituksen palveluyksikön vastuuhenkilölle Alas Alille alas.ali@multitaito.fi

Ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §). Ilmoitus tehdään tällöin sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdasta _____ aluehallintovirastolle _____ lomakkeella: <https://www.suomi.fi/palvelut/lomake/ilmoitus-sosiaali-ja-terveydenhuollon-toiminnan-epakohdasta-aluehallintovirasto/d6ef4324-5ac5-4a52-9146-4ff5b81bc197>

Täytetty lomake lähetetään Lounais-Suomen aluehallintoviraston kirjaamoon turvasähköpostilla: <https://turvaviesti.avi.fi/>

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, laatupoikkeamat ja riskit kirjallisesti yrityksen johdolle.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat perheen omalle nimetylle työntekijälle tai suoraan Multitaito Oy:n johdolle ja yhteydenotto voi olla puhelimitse tai sähköpostilla. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu keskustelu niistä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Kirjatut poikkeamat käydään läpi tiimipalaverissa. Lisäksi tapahtumat viedään tiedoksi palvelun tilaajalle ja asiakkaalle tarvittaessa. Haittatapahtumat käsitellään asianosaisten kesken ja käydään tarpeen mukaan läpi tiimipalaverissa kaikkien työntekijöiden kanssa. Kunkin asian käsittelystä ja sen pohjalta sovitusta toimenpiteistä kirjataan poikkeama ja/tai uhka- ja vaaratilanneselvitys ja ohjeistuksia päivitetään tarpeen mukaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Kun asiakkaan tulee meille asiakkaaksi hyvinvointialueen palveluiden kautta hyvinvointialueen viranomaisen vastaa asiakkaan asiakassuunnitelmasta. Jos asiakas tulee yksityishenkilönä suoraan meille, Multitaito Oy vastaa asiakassopimuksesta ja -suunnitelmasta suoraan asiakkaan kanssa sovitun palvelun osalta.

Multitaito Oy:n työntekijä kirjaa asiakkaan ja hyvinvointialueen viranomaisen kanssa aloitus- ja seurantapalavereissa sovitut työskentelyn tavoitteet ja suunnittelee työskentelyn siten, että se tukee tavoitteiden saavuttamista. Työskentelyn alussa työntekijä kirjaa asiakkaan kanssa yhdessä palvelusuunnitelmaan miten tavoitteisiin käytännössä pyritään vastaamaan. Palvelusuunnitelman toteutumisesta toimitetaan asiakkaan asioista vastaavalle työntekijälle. Esihenkilö seuraa ja tukee tavoitteellisen työskentelyn toteutumista ja osallistuu aloituspalaveriin sekä tarvittaessa seurantapalaveriin.

Asiakkaalle nimetään vastuutyöntekijä/(t), joka huolehtii asiakkaan tarvitsemien palveluiden koordinoimisesta sekä eri yhteistyötahojen kokonaisuudesta. Vastuutyöntekijä/(t) huolehtii myös siitä, että asiakkaan palvelusuunnitelma on ajan tasalla.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

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.

Työskentely perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja päättyy, mikäli asiakas haluaa päättää työskentelyn. Perhetyön palvelussa alaikäinen ei voi tehdä päätöstä työskentelyn lopettamisesta, mutta häntä kuullaan asiassa. Asiakas on aina mukana itseään koskevassa

päätöksenteossa. Mikäli asiakas kokee jonkin menetelmätyöskentelyn itselleen tai perheelleen sopimattomana, etsimme toisen sopivamman vaihtoehdon työskentelyyn. Asiakkaita ei pakoteta mihinkään aktiviteettiin tai keskustelun aiheisiin. Työskentely on luottamuksellista ja työntekijöitä sitoo salassapitovelvollisuus. Asiakkaita kannustetaan määrittelemään työskentelylle tavoitteita ja toivomaan työskentelylle sisältöä. Asiakkaita otetaan mukaan palveluiden kehittämiseen. Meitä ohjaavat lait

Perustuslaki

7§ Oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen
Jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§ itsemääräämisoikeus ja osallistuminen sosiaalihuoltoon toteutettaessa on ensisijainen otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

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. Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa.

10§ Alaikäisen asiakkaan asema. Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat alaikäistä, on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Palvelut ovat asiakkaan arkielämää tukevia toimintoja, jolloin asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakailta kerätään tietoa palvelukokemuksesta varmistaen asiakkaan ja työntekijän yhteisymmärryksestä. Asiakkaan lisäksi läheiset ja omaiset saavat milloin tahansa antaa suullista tai kirjallista palautetta. Asiakkaan kanssa käydään myös kuukausittain avoimia keskusteluja palvelujen ja toiveiden kohtaamisesta. Epämiellyttävä kokemus tai

epäasiallinen kohtelu käsitellään mahdollisimman nopeasti avoimesti keskustellen ja sovittelun, mikä tarkoittaa, että palautteen saamisesta seuraavan arkipäivän sisällä asia otetaan käsittelyyn ja selvitetään. Asiakasta ohjeistetaan ilmoittamaan epäasiallisesta kohtelusta myös palvelun tilaajalle sekä tehdä ilmoituksen sosiaaliammattilaiselle.

Asiakaskäynnillä saatu suullinen palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakkaan asiakassivulle työntekijän toimesta. Mikäli asiakas tai omainen on puhelimitse yhteydessä vastuuhenkilö, kirjaa hän palautteen asiakastietojärjestelmään asiakkaan omalle asiakassivulle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan **kehittämiseen** Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakaspalautteet

Asiakaspalautetta kerätään asiakastapaamisilla sekä kuukausikoosteen ja loppuyhteenvedon kirjoittamisen yhteydessä. Seurantapalavereissa ja loppuneuvotteluissa lapsi ja huoltajat arvioivat työskentelyn vaikutuksia. Saatuja asiakaspalautteita tuodaan palvelun tilaajan tietoon seurantapalavereissa ja loppuneuvotteluissa sekä tilaajalle lähetetään kausikooste kuukausittain sekä loppuyhteenvedo palvelun päättyttyä. Esihenkilö tuo asiakaspalautteet kerran kuukaudessa järjestettävään tiimipalaveriin, jossa keskustellaan palautteista työntekijöiden kanssa ja niiden perusteella valitaan kehittämiskohteita. Asiakaspalautteiden perusteella voidaan muuttaa toimintatapoja. Asiakkaan palaute välitetään työntekijöille ja palaute pyritään mahdollisimman nopeasti suhteuttamaan asiakkaan saamaan palveluun, muuttaen palvelua paremmin toiveita vastaavaksi.

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.

Palveluun tai kohteluunsa tyytymätön asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä asiasta kirjallisen palautteen Multitaito Oy:n johdolle. Palautteen voi tehdä toimintayksikölle

vapaamuotoisesti. Asiakkaiden antama suullinen palaute kirjataan erilliselle lomakkeelle.

Muistutuksen voi osoittaa

Alas Alille

info@multitaito.fi

Asiakaslain ja potilaslain mukainen muistutus

Jos ole tyytymätön saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun, voit tehdä asiasta muistutuksen. Ennen muistutuksen tekoa voit keskustella ja selvittää asiaa henkilökunnan kanssa.

Sosiaalihuollosta vastaavan johtajan on annettava vastaus muistutukseen kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen johdosta annettuun päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Muistutus ei rajoita potilaan oikeutta kannella valvovalle viranomaiselle.

Muistutuksen voi tehdä tarkoitusta varten laaditulla lomakkeella, mutta se voi olla myös vapaamuotoinen teksti, josta käy ilmi, että kyseessä on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin perustuva muistutus.

Muistutuksen palauttaminen.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaalihuollon toimintaa koskeva muistutus postitetaan osoitteeseen Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo, PL 52, 20521 Turku

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Varsinais-Suomi

Yhteystiedot

• Puhelin 02 313 2399, Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10–12 ja 13-15

Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava.

• Sähköposti sosiaaliasiavastaava@varha.fi (ei suojattu)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista.

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

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050, Kuluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9–12.

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

Mahdollisten muistutusten, kantelujen ja valvontapäätösten osalta olemme yhteydessä muistutuksen tekijään ja pyrimme ratkaisemaan tilanteen tapaamisessa. Sovimme mahdollisesta jatkosta tapaamisen yhteydessä. Toimintaa pyritään kehittämään jatkossa huomioiden muistutus, kantelu tai valvontapäätös.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

mahdollisimman pian, mutta viimeistään kahden viikon kuluttua muistutuksen saapumisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Tapaamisiin kuuluu perheiden ja viranomaisten kanssa laadittu suunnitelma työskentelystä, kestosta ja valituista menetelmistä. Yhteinen toiminnallisuus on osana perheiden kanssa työskentelyssä perheterapeuttisten keskusteluiden ohessa. Perheet osallistetaan itse miettimään perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämistä. Toiminnallisia keinoja ovat esim. luontoretket, liikunnalliset aktiviteetit jne.

Tärkeää on vahvistaa asiakkaan turvallisuuden tunnetta ja voimaantumista. Perheen toipumisen tiellä painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo ja merkityksellisyys sekä positiivinen mielenterveys. Vahvistetaan perheen tunnetaitoja sekä lapsen ja vanhemman vuorovaikutusta. Käytännönläheinen vuorovaikutuksen ohjaus sekä arjessa selkeät interventiot. Lapsen kuulluksi tuleminen on yksi perustehtävä työskennellessä perheissä. Työskentelyn tarkoituksena on perheen jäsenten hyvinvoinnin lisääminen eri osa-alueilla. Tiedottaminen alueen järjestötoiminnasta sekä ohjaaminen palveluihin.

Palvelusuunnitelma tarkistetaan seurantalaverissa kolmen kuukauden välein. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan suunnitelman päivittämisen yhteydessä. Asiakkaan tilannetta seurataan myös aina kotikäyntien aikana, jolloin asiakasta aktivoidaan ja kannustetaan sekä vastuutetaan muutoksen aktiivisina tekijöinä.

Ravitsemus

Palvelusuunnitelmassa käsitellään ravitsemuspuoli ja sovitaan käytännöistä mikäli on tarvetta. Tilaava taho määrittelee ravitsemukseen liittyvät toimet ja ne kirjataan palvelusuunnitelmaan.

Palvelun sisältöön ei kuulu asiakkaan ravitsemuksen mahdollistaminen, mutta palveluiden kokonaisvaltaiseen työkuvaan kuuluu iänmukaiseen ja terveelliseen ravitsemukseen ohjaaminen.

Hygieniäkäytännöt

Jokaisella työntekijällä on suoritettuna hygieniapassi. Ruokamyrkytyspäilyissä otetaan yhteyttä paikalliseen terveysviranomaiseen. Toimintayksikön siivous toteutetaan asianmukaisilla välineillä.

Infektioiden torjunta

Noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikön toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygienia- ja terveysasemaa. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla sekä muita hygieniaohjeita. Käytetään myös konsultaatioapua, mikäli on tarpeellista.

Terveyden ja sairaanhoito

Asiakkaan terveydenhuolto tapahtuu pääasiassa julkisen sektorin palvelujen varassa. Työntekijät seuraavat asiakkaan terveydentilaa ja neuvovat terveyden edistämiseen liittyvissä asioissa ja auttavat tarvittaessa ajanvarauksessa koulu- tai perusterveydenhuollosta tai konsultoi puhelimitse terveydenhuollon ammattilaisia, asiakkaan luvalla. Jos asiakkaan luona tapahtuu palvelutilanteen aikana terveydentilan muutos, ilmoitetaan siitä tilanteen mukaan hätäkeskukseen tai läheiselle/omaiselle.

Jos välitöntä hengenvaaraa ei ole, hoidetaan kiireellistä hoitoa tarvitsevat potilaat ensisijaisesti omalla terveysasemalla tai sen ollessa suljettuna joko terveyskeskuspäivystyksessä tai hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen TYKSin päivystyksessä. Apua tilannearvion tekemiseen saa sairaanhoidon puhelinneuvonnasta, mikä on auki ympäri vuorokauden p. 02 266 1130. Puhelusta veloitetaan paikallispuhelumaksu. Päivystyspotilaat hoidetaan arkisin klo 8.00–16.00 omalla terveysasemalla muuna aikana

yhteispäivystyksessä. Kiireettömissä tilanteissa hoidosta vastaa asiakkaan oma terveyskeskus.

Työntekijä vastaa toiminnan turvallisuudesta ja mahdollisissa tapaturmissa hoitaa vanhempien kanssa sopien pieniä vammoja itse tai vie asiakkaan päivystykseen tai muuhun hoitoon.

Lääkehoitosuunnitelmaa

Toimintayksikkö ei tuota lääkehoidollisia palveluita. Asiakas on itse vastuussa omasta lääkityksestään.

Monialainen yhteistyö

Monialainen työteistyö on meidän toimintamme keskiössä ja teemme aktiivista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, kun se on tarpeellista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus Digi- ja viestintävirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Meillä on ilmoitusvelvollisuus viranomaiselle asiakasturvallisuutta koskevissa asioissa sekä tarvittaessa yhteistyö eri viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet
Yrityksellä on laaja-alaista osaamista ja erityisesti monikulttuurisuus asiantuntemus ja kielitaitoisia työntekijöitä työskentelee tiimissä, joilla löytyy myös lastensuojelun ja lapsiperheiden kanssa tehtävästä työstä hankittua työkokemusta. Palvelemme tällä hetkellä Varsinais-Suomessa seuraavilla kielillä suomi, somali, arabia, kurdi, bosnia, albania, venäjä ja englantia.

Yksikössä ei käytetä ulkopuolisia sijaisia. Toiminnan ja asiakasmäärien kasvaessa, täydennämme henkilöstömme osaamista uusien sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiden rekrytoinnilla.

Yrityksen palkkalistoilla on vuonna 2024 lähtien 7 kokopäiväistä työntekijää ja muut työskentelevät osa-aikaisina/tuntityöntekijää ammatillisina tukihenkilöinä, perheohjaajina ja hoiva-avustajina 12 työntekijää. Henkilökuntaa on aina riittävä määrä, sillä työntekijöillä on rajattu määrä tuettavia lapsia, nuoria, perheitä tai aikuisia.

Palveluseteliasiakkaille tiedotamme palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on tiedossa. Sovimme korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa, mikäli sijaista ei ole saatavilla sovitulle käynnille.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet



Multitaito Oy

Aina tarpeen tullen rekrytoimme työntekijät työpaikkailmoitus menettelyllä, jossa on työtehtävässä tarvittavat koulutus, työkokemus ja kielitaito. Riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa. Työnhakija voi osoittaa riittävän kielitaidon todistuksella. Tähän käy esimerkiksi todistus, jonka mukaan hakija on suorittanut ammatillisen tutkinnon suomen tai ruotsin kielellä tai ammattikorkeakoulututkintoa varten suoritettulla suomen- tai ruotsinkielisellä kypsyysnäytteellä. Rekrytointiprosessin avulla selvitämme muun muassa hakijan ammatillisen pätevyyden, koulutuksen, aiemman työkokemuksen, osaamisalueet sekä kielitaidon. Ennen työskentelyn aloittamista kartoitamme henkilöstön vahvuusalueet ja siten pyrimme löytämään juuri oikeantyyppiset henkilöt eri asiakasryhmien pariin. Otamme myös yhteyden hakijoiden nimeämiin suosittelijoihin moitteettoman työhistorian varmistamiseksi.

Lasten parissa työskentelemään tulevilta työntekijöiltä pyydämme toimittamaan rikosrekisterilain 6.2§ mukaisen otteen nähtäväksi.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusille työntekijöille järjestetään asianmukainen ja riittävä perehdytys. Perehdytyksen toteuttamisesta vastaa esihenkilö sekä kollegat. Perehdytyksessä käytetään perehdytystarkistuslistaa, perehdytyskansiota ja omavalvontasuunnitelmaa. Perehdytys toteutetaan ensimmäisen kuukauden aikana, jonka jälkeen asioihin palataan uudelleen, kun työsuhteen alusta on kulunut jonkin verran esim. kaksi kuukautta.

Kehityskeskustelu

Kehityskeskusteluissa kartoitetaan työntekijöiden toiveita ja tarpeita liittyen täydennyskoulutuksiin. Täydennyskoulututusta järjestetään vähintään kaksi päivää vuodessa ja yritys tukee työntekijöiden lisäkouluttautumista tapauskohtaisesti rahallisesti tai tarjoamalla mahdollisuutta opiskella työajalla.

Toimitilat

Yrityksen toiminta on kotiin vietävää, jota toteutetaan asiakkaiden kodeissa, harrastepaikoissa, julkisissa tiloissa ja asiakkaan muissa toimintaympäristöissä. Yrityksellä on toimitilat, joissa voi pitää yksilötapaamisia ja pienryhmien kokoontumisia. Tilojen käytön periaatteena on, että tiloissa pidetään vain yhtä toimintaa kerrallaan, jolloin työskentely on turvallista ja asiakkaiden oikeus yksilöllisyyteen (tietoturva) säilyy.

Teknologiset ratkaisut

Yrityksen toiminta on kotiin vietävää, jota toteutetaan asiakkaiden kodeissa, harrastepaikoissa, julkisissa tiloissa ja asiakkaan muissa toimintaympäristöissä. Yrityksellä ei ole käytössä kulunvalvontakameroita tai hälytys- ja kutsulaitteita. Eikä asiakkailla ei ole käytössä yksikön hankkimia teknologisia ratkaisuja henkilökohtaisessa käytössä tai muita sellaista.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä tai asiakkaiden kotona ei ole käytössä lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Yksikössä ei myös ole käytössä lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja-laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen \(3/2021\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. [Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijät perehdytetään yrityksen johdon toimesta asiakastyön kirjaamiseen. Asiakastyön kirjaamisesta on tehty kirjallinen ohjeistus työntekijöille.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaaminen tapahtuu asiakaskäynnillä, yhdessä asiakkaan kanssa. Näin varmistetaan asianmukainen ja läpinäkyvä kirjaaminen.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen osana työsopimusta. Henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytykseen sisältyy tietoturvaan liittyvät asiat. Jokaisella työntekijällä on asiakastietojärjestelmä Nappulajärjestelmä henkilökohtaiset tunnukset ja salasanat tehtävänkuvien mukaisesti.

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

Riittävä perehdytys sekä kirjallinen ohjeistus. Työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen työsopimusta tehdessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Alas Ali, 040 723 5692 alas.ali@multitaito.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa toimintayksikön toimintasuunnitelma ja asiakkaiden henkilökohtaiset palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyys kyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen mukaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen toimitusjohtaja.

Paikka ja päiväys

Turussa 12.9.2024

Allekirjoitus

Alas Ali