

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja; Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Perhekoti Miinanpolku Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus: 2365765-4

Kotikunta: Turku

Toimintayksikön nimi

Perhekoti Miinanpolku Oy

Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen

Brahenkatu 18b

20100 Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Perheoikeudelliset palvelut

Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut

Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta

Päihde- ja riippuvuus- sekä mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus

Perhetyö

Toimintayksikön katuosoite

Brahenkatu 18b

20100 Turku

Toimintayksikön vastaava esimies

Disa Malmberg, toimitusjohtaja

044 7000 001

disa.malmberg@miinanpolku.fi

Toimintayksikön vastuusosiaalityöntekijä

Marjo Österberg, laillistettu sosiaalityöntekijä

marjo.osterberg@miinanpolku.fi

Sähköposti

info@miinanpolku.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Perhekoti Miinanpolku Oy tarjoaa laadukkaita lastensuojelun palveluita. Työ on pääsääntöisesti sosiaalityöntekijän päätöksellä lastensuojelun asiakkaille kotiin vietävää avohuollon tukitoimena annettavaa palvelua.

Palveluitamme ovat tehostettu perhetyö, sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, kotiin vietävät perhekuntoutus, erityisen tuen tukihenkilötoiminta, kotiin vietävä vanhemmuuden arviointi, kotiin vietävä perhearviointi, valvotut sekä tuetut tapaamiset ja valvotut vaihdot, sosiaalihuoltolain mukaiset oikeuden määräämät valvotut sekä tuetut tapaamiset ja valvotut vaihdot, vertaistukiryhmät.

Miinanpolulla asiakkaan etu on aina ensisijainen ja työtä tehdään positiivisuuden kautta, vahvistaen sitä mikä toimii ja tukee perheen jaksamista. Työskentelyn tavoitteena on tukea perhettä kokonaisvaltaisen elämänhallinnan ylläpitämisessä, arjen rakenteen kehittämisessä sekä lasten ja vanhempien välisessä vuorovaikutuksessa.

Miinanpolku haluaa olla uudistamassa lastensuojelun sosiaalipalveluiden järjestelmää ja auttaa perheitä heidän omassa ympäristössään. Työskentely on tavoitteellista ja Miinanpolun arvojen mukaista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Työssä korostuu asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys ja ihmisten kohtaaminen heidän omassa ympäristössään.

Miinanpolun arvot ovat:

Erilaisuuden hyväksyminen

Tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus

Yksilön oikeuksien kunnioittaminen

Luottamus yksilön ja yhteisön voimavaroihin

3 RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palvelun laatua ja turvallisuutta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan näkökulmasta. Riskit voivat liittyä fyysiseen toimintaympäristöön, käytössä oleviin toimintatapoihin, asiakkaisiin tai henkilöstöön, ja ne ovat usein monien eri tekijöiden summa. Toimiva riskinhallinta edellyttää avointa ja turvallista työilmapiiriä, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä huomioita.

Tietosuojan osalta riskit on minimoitu, sillä asiakastiedot tallennetaan ainoastaan Nappulajärjestelmään, johon pääsy edellyttää henkilökohtaisia tunnuksia. Paperiset asiakirjat skannataan ja tallennetaan asiakastietojärjestelmään, mikä varmistaa tietojen asianmukaisen käsittelyn ja säilytyksen.

Riskienhallinnan keskeinen tavoite on ennakoida ja tunnistaa kriittiset työvaiheet, joissa toiminnan laatu tai asetetut tavoitteet voivat vaarantua. Tähän kuuluu järjestelmällinen työskentely epäkohtien tunnistamiseksi, poistamiseksi tai vähentämiseksi.

Toimitusjohtajan vastuulla on varmistaa, että henkilöstö perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja käytännön toteutukseen. Henkilöstöllä on myös lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat olennainen osa päivittäistä työtä, ja ne ulottuvat kaikille toiminnan osueille.

Riskienhallinnan ja omavalvonnan toteutus pohjautuu useisiin keskeisiin suunnitelmiin ja ohjeistuksiin. Pelastussuunnitelma määrittelee toimintamallit hätätilanteissa, ja perehdytysuunnitelma varmistaa henkilöstön koulutuksen ja valmiudet omavalvonnan toteuttamiseen. Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma toimii palveluiden laadun ja turvallisuuden ohjenuorana, kun taas tietosuojasuunnitelma asettaa selkeät menettelyt henkilötietojen suojaamiseksi. Lisäksi käytössä on tietojen ja tietojärjestelmien käyttöohje, joka varmistaa järjestelmien asianmukaisen käytön, sekä toimintaohjeet uhkatilanteiden hallintaan.

Riskienhallinta on osa päivittäistä työtä, ja erityistä huomiota kiinnitetään tilanteisiin, joista voi aiheutua henkistä, fyysistä tai taloudellista vahinkoa. Ennakoiva ja avoin viestintä auttaa

tunnistamaan ja ehkäisemään riskejä, minkä lisäksi huolellinen suunnittelu ja asiakkaan kuuleminen tukevat turvallisuuden ja laadun varmistamista. Palveluiden riskit arvioidaan jatkuvasti eri näkökulmista, kuten tietosuojan, henkilöstön, toimintaympäristön sekä asiakkaiden toiminnan osalta. Tämä sisältää sekä henkilöstön aiheuttamat että henkilöstöön kohdistuvat riskit sekä asiakkaan itse aiheuttamat vaaratilanteet.

Riskinhallinnan 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. Johdolla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Miinanpolun toimitusjohtaja johtaa sekä valvoo omavalvontaa

Työryhmien jäsenet vastaavat ryhmän omavalvonnasta.

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ottamalla suoraan yhteyttä toimitusjohtajaan.

Vastuusosiaalityöntekijöiltä sekä asiakkailta kerätään palautetta, jonka avulla kehitetään muun muassa riskien hallintaa.

Vaaratapahtumien ilmoittaminen ja oppiminen

Osana riskienhallintaa Perhekoti Miinanpolku Oy:ssä on käytössä menettelytavat vaaratapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamiseen, käsittelyyn ja niistä oppimiseen.

Kaikki työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan vaaratapahtumista tai läheltä piti -tilanteista viipymättä toimitusjohtajalle tai vastuusosiaalityöntekijälle.

Tapahtumat dokumentoidaan sisäisesti, ja niiden käsittelyssä arvioidaan tapahtuman luonne, mahdolliset seuraukset sekä tarvittavat ehkäisevät ja korjaavat toimet.

Tarvittaessa tapahtumat käsitellään henkilöstön yhteisissä palaverissa tai työnohjauksessa, jolloin niistä voidaan oppia koko työyhteisön tasolla.

Vaaratapahtumat huomioidaan osana riskien arviointia ja vuosittaista kehittämissuunnitelmaa.

Vakavien vaaratapahtumien osalta organisaatio tutustuu ja hyödyntää tarvittaessa STM:n opasta "Vakavien vaaratapahtumien tutkinta. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille" (STM:n julkaisuja 2023:31).

Tavoitteena on avoin, vastuullinen ja oppiva toimintakulttuuri, jossa vaaratilanteet nähdään kehittämismahdollisuuksina, ja asiakasturvallisuus vahvistuu jatkuvasti.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskit käsitellään toimitusjohtajan sekä vastuusosiaalityöntekijän kesken sekä tarvittaessa tiimipalavereissa ja työnohjauksessa.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käydään läpi toimitusjohtajan sekä työntekijän kanssa.

Valvovien viranomaisten ohjauksen huomioiminen riskienhallinnassa

Perhekoti Miinanpolku Oy käsittelee kaikki valvovilta viranomaisilta (esim. aluehallintovirasto, Valvira) saadut selvityspyynnot, ohjaukset ja päätökset asianmukaisesti ja viivytyksettä.

Viranomaisten antamat kirjalliset palautteet, määräykset tai suositukset arvioidaan toimitusjohtajan ja vastuusosiaalityöntekijän toimesta.

Mikäli ohjauksissa ilmenee toimintaan tai asiakasturvallisuuteen liittyviä kehitystarpeita, ne kirjataan osaksi yksikön riskienhallintaa ja kehittämissuunnitelmaa.

Tarvittavat muutokset toteutetaan ja dokumentoidaan selkeästi. Toteutuksen etenemistä seurataan sisäisesti ja siitä raportoidaan tarvittaessa viranomaiselle.

Henkilöstö perehdytetään päätösten ja ohjeiden sisältöön, jotta ne tulevat osaksi arjen käytäntöjä.

Tarvittaessa toimintaa ohjataan uudelleen myös ulkoisen valvonnan tukimateriaalien (esim. Valviran tai AVIn ohjeiden) avulla.

Näin varmistetaan, että ulkopuolinen valvonta tukee palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta osana jatkuvaa kehittämistyötä.

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi

Perhekoti Miinanpolku Oy seuraa ja arvioi riskienhallinnan toimivuutta säännöllisesti osana omavalvontaa ja laadunhallintaa.

Riskienhallinnan käytännöt, havaitut riskit ja niihin kohdistetut toimenpiteet käydään läpi vähintään neljän kuukauden välein toimitusjohtajan ja vastuusosiaaliryöntekijän toimesta.

Riskien arviointikäytäntöjä päivitetään havaintojen ja palautteiden perusteella.

Henkilöstön näkemykset toimivista tai puutteellisista riskienhallintakäytännöistä kerätään palavereissa ja otetaan huomioon kehittämisessä.

Riskienhallinnan seurannasta tehdään kirjaukset kehittämissuunnitelmaan, jotta toimenpiteiden vaikuttavuutta voidaan arvioida.

Hygieniaoheiden ja infektioerjunnan seuranta

Miinanpolussa noudatetaan ajantasaisia hygieniao- ja infektioerjuntaohjeita, ja niiden toteutumista seurataan käytännön arjessa.

Henkilöstö perehdytetään hygieniaoheisiin perehdytyksen yhteydessä. Toimitusjohtaja ja vastuusosiaaliryöntekijä tarkkailevat ohjeistuksen toteutumista arjen työssä ja sisäisessä valvonnassa.

Epidemiologisissa tilanteissa noudatetaan THL:n ja alueellisen tartuntatautiviranomaisen ohjeita.

Vaara- ja haattatapahtumien raportointikäytännöt

Vaara- ja haattatapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan välittömästi ja dokumentoidaan sisäisesti.

Jokaisella ryöntekijällä on velvollisuus ilmoittaa tapahtumasta vastuusosiaaliryöntekijälle tai toimitusjohtajalle.

Tapahtumat käsitellään ja analysoidaan systemaattisesti. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuu koko henkilöstö.

Tapahtumat kirjataan osaksi yksikön sisäistä seurantaa ja niistä opitaan toimintaa kehittään.

Vakavien tapahtumien osalta hyödynnetään STM:n opasta "Vakavien vaaratapahtumien tutkinta" (STM 2023:31).

Henkilöstön riskienhallintaosaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen riskienhallinnassa varmistetaan monitasoisesti:

Riskienhallinta on osa alkuperäistä työhön perehdytystä.

Työntekijöille järjestetään koulutusta, jossa käsitellään asiakasturvallisuutta, vaaratilanteiden ennaltaehkäisyä ja virheistä oppimista.

Riskienhallinnan käytäntöjä ja osaamista arvioidaan myös työnohjauksessa. Henkilöstöä rohkaistaan avoimeen keskusteluun riskihavainnoista, ja heitä tuetaan niiden dokumentoinnissa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, 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. Toimitusjohtaja käy asian läpi työntekijän kanssa ja tarvittaessa tuodaan toimenpiteet yhteiseen käsittelyyn henkilökunnan palaveriin.

Muutoksista tiedottaminen

Tiedotus hoidetaan sähköpostilla ja vaaditaan lukukuittaus.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Disa Malmberg, toimitusjohtaja

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Disa Malmberg

Toimitusjohtaja|Verkställande direktör

+358 447 000001

disa.malmberg@miinanpolku.fi

Brahenkatu 18b

20100 Turku

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaa koskevat havainnot ja toimenpiteet (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 27 §)) julkaistaan Perhekoti Miinanpolku Oy:n tiloissa tiedotteena, 4 kuukauden välein.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä kotisivuilla sekä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä osoitteessa

Brahenkatu 18b

20100 Turku

Omaevalvontasuunnitelman sähköinen julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden saatavilla myös sähköisesti Miinanpolun verkkosivuilla. Suunnitelman saatavuudesta tiedotetaan asiakkaille palvelun alkaessa.

Omaevalvontasuunnitelman päivittäminen, seuranta ja puutteiden korjaaminen

Omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivityksistä vastaa toimitusjohtaja yhteistyössä toimintayksikön vastuusosiaalisyöntekijän kanssa.

Suunnitelman ajantasaisuus varmistetaan tarkistamalla sisältö säännöllisesti neljän kuukauden välein tai välittömästi silloin, kun palveluissa, niiden laadussa tai asiakasturvallisuudessa tapahtuu olennaisia muutoksia (esim. henkilöstörakenteen tai toimintamallien muuttuessa, asiakasturvallisuushavaintojen tai muistutusten perusteella).

Päivitykset dokumentoidaan ja julkaistaan ilman aiheetonta viivytystä Miinanpolun verkkosivuille sekä yksikön toimitiloihin, jotta asiakkaat, omaiset ja viranomaiset voivat tutustua niihin ajantasaisesti.

Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle sähköpostitse ja käsitellään tarvittaessa yhteisissä palavereissa.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti seuraavilla tavoilla:

Toimitusjohtaja ja vastuusosiaalisyöntekijä tarkistavat säännöllisesti, että toiminta vastaa omaevalvontasuunnitelman sisältöä.

Työntekijöiltä ja asiakkailta kerätty palaute, laatupoikkeamat, muistutukset ja riskienarviointitulokset toimivat pohjana arvioinnille.

Jos havaitaan poikkeamia tai puutteellisuuksia, ne kirjataan ja analysoidaan, ja tarvittavat toimenpiteet sovitaan ja aikataulutetaan. Toteutumista seurataan ja toimet dokumentoidaan osana kehittämissuunnitelmaa.

Tällä rakenteella varmistetaan, että omaevalvontasuunnitelma on paitsi ajantasainen myös käytännön työhön integroitunut, elävä asiakirja.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Miinanpolun työ on lastensuojelulain tai sosiaalihuoltolain mukaista avohuollon palvelua lastensuojelun tai sosiaalihuollon asiakasperheille. Asiakkuus tulee lastensuojelun sosiaalityön kautta, jossa sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan ja huoltajan kanssa arvioi palvelun tarvetta. Aloitusneuvottelussa sovitaan yhdessä työskentelyn tavoitteet ja tehdään työn suunnitelma. Suunnitelmaa ja tavoitteita arvioidaan ja päivitetään työskentelyn aikana.

Asiakasperheellä ja perheen jäsenillä on mahdollisuus itse kertoa näkemyksensä palvelun tarpeesta. Työtä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa.

Muistutusten käsittely ja siihen liittyvät menettelytavat

Asiakas voi tehdä muistutuksen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti kirjallisena tai suullisesti, ja siitä tulee käydä ilmi asiakkaan nimi, tapahtuma-aika sekä kuvaus tilanteesta.

Muistutusten käsittelystä vastaa Perhekoti Miinanpolku Oy:ssä toimitusjohtaja yhteistyössä yksikön vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Mikäli muistutus koskee toimitusjohtajaa, se käsitellään ulkopuolisen tahon kautta, kuten hyvinvointialueen nimeämän vastuuhenkilön toimesta.

Muistutusten käsittelyä ohjaavat seuraavat periaatteet:

Kaikki muistutukset dokumentoidaan ja niihin vastataan kirjallisesti viimeistään 30 vuorokauden kuluessa niiden saapumisesta.

Muistutukset käsitellään luottamuksellisesti ja asiakkaalle annetaan tieto käsittelyn etenemisestä.

Asiakkaalle kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän on tyytymätön muistutuksen käsittelyyn tai lopputulokseen.

Muistutuksissa esiin nousseet epäkohdat ja puutteet käsitellään sisäisesti toimitusjohtajan ja vastuusosiaalityöntekijän toimesta. Tarvittaessa asia viedään henkilöstön yhteiseen käsittelyyn esimerkiksi tiimipalaverissa tai työnohjauksessa.

Havaittujen epäkohtien perusteella voidaan toteuttaa seuraavia kehittämistoimenpiteitä:

Henkilöstön täydennyskoulutukset

Toimintatapojen tarkennukset tai ohjeistusten päivitykset

Seuranta- ja arviointikäytäntöjen tehostaminen

Muistutusten seuranta ja vaikutukset kirjataan vuosittaiseen kehittämissuunnitelmaan, ja niiden perusteella arvioidaan toiminnan muutostarpeita. Näin varmistetaan, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja niitä hyödynnetään palvelun laadun jatkuvassa parantamisessa.

Asiakkaan kohtelu

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.

Palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa asiakkaalla on suuri sananvalta ja työ ei aseta sellaisia rajoituksia asiakkaidensa elämään, jotka vaikuttaisivat mahdollisuuteen yksilöllisyyteen ja omannäköiseen elämään.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Miinanpolku kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoi epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiallinen kohtelu varmistetaan pätevällä henkilökunnalla ja parityöskentelyllä. Asiakkaille tiedotetaan työskentelyn alussa heidän oikeuksistaan ja osoitetaan minne voi välittää palautetta Miinanpolun toiminnasta.

Työryhmä sekä vastuusosiaalityöntekijä käyvät asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen läpi asiakkaan kanssa.

Asiakkaan oikeusturvakeinot ja informointi

Miinanpolku varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on tieto käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista. Asiakkaalle annetaan palvelun alkaessa suullisesti tieto mahdollisuudesta:

tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle,

tehdä kantelu aluehallintovirastolle (AVI) tai Valviraan,

ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan,

pyytää asiakassuhteeseen liittyviä selvityksiä tai oikaisuja.

Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan saada tietoa näistä keinoista ymmärrettävässä muodossa, tarvittaessa tulkaten tai selkokielellä. Tiedot oikeusturvakeinoista löytyvät myös yksikön näkyviltä paikoilta sekä Miinanpolun verkkosivuilta. Henkilöstö ohjeistetaan informoimaan asiakkaita oikeusturvakeinoista asiakassuhteen alussa ja tarvittaessa myös sen aikana.

Mahdollisten muistutusten, kantelujen tai muiden oikeusturvakeinojen käsittely tapahtuu yhteistyössä toimitusjohtajan ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa, ja tarvittaessa asiakas ohjataan jatkotoimenpiteisiin.

Sosiaaliasiavastaavan palvelut

Tarvittaessa ohjataan suorittamaan jatkotoimenpiteitä asianmukaisen viranomaisen kanssa. Käytännössä ensimmäiseksi ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan:

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön samaasi sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen palveluun tai kohteluun.

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)

Voit ottaa yhteyttä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaaviin puhelimitse tai tietoturvalaisen Suomi.fi asiointikanavan kautta.

Tietoturvasyistä asiakkaan salassa pidettäviä henkilökohtaisia tietoja ei tule lähettää suojaamattomalla sähköpostilla. Sosiaaliasiavastaava vastaa asiakkaan lähettämiin sähköposteihin salattuna sähköpostina.

Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta pyydetään suoraan asiakkailta sekä sosiaalityöntekijöiltä. Kuun vaihteessa työryhmät/ammattilliset tukihenkilöt laativat yhdessä kuukausikoosteen, jossa arvioidaan työprosessia sekä työlle asetetut tavoitteet. Kuukausikooste lähetetään asiakkaan sosiaalityöntekijälle tiedoksi. Molemmille tahoille jaetaan lisäksi työn päätöspalaverissa erilliset palauteohjeet.

Palautetta käsitellään ensin toimitusjohtajan ja toimintayksikön vastuusosiaalityöntekijän kesken. Tämän jälkeen palaute käydään tarvittaessa läpi henkilöstötapaamisissa ja pohditaan kehitystarpeita.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen

Miinanpolku pyrkii jatkuvasti kehittämään palveluitaan hyödyntämällä asiakaspalautetta.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toteutetaan seuraavasti:

Palautteen kerääminen:

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti työskentelyn aikana ja sen päättyessä.

Asiakkaat ja heidän perheensä voivat antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti.

Sosiaalityöntekijöiltä kerätään palautetta kuukausikoosteiden yhteydessä.

Palautteen keräämisessä käytetään Nappula-järjestelmää.

Palautteen analysointi:

Toimitusjohtaja ja toimintayksikön vastuusosiaalityöntekijä analysoivat saadun palautteen.

Palautteen hyödyntäminen:

Palautteen pohjalta määritellään kehitystoimenpiteitä, kuten koulutustarpeita henkilöstölle tai muutoksia toimintatapoihin.

Toteutetut muutokset raportoidaan henkilöstökokouksissa ja, tarvittaessa, asiakkaille.

Palautteen seuranta:

Palautteesta johdettujen kehitystoimenpiteiden toteutumista seurataan vuosittain.

Tuloksista raportoidaan toimintayksikön vuosittaisessa kehittämissuunnitelmassa.

Asiakkailla ja yhteistyötahoilla on mahdollisuus tiedustella palautteen perusteella tehtyjä toimenpiteitä. Tällä varmistetaan toiminnan avoimuus ja kehittämisen läpinäkyvyys.

Asiakkaan oikeudet ja turvallisuuden takaaminen

Miinanpolku sitoutuu takaamaan asiakkaan oikeudet sekä fyysisen ja henkisen turvallisuuden kaikissa palveluissa. Tämä sisältää:

Asiakkaan oikeuden osallistua palvelujensa suunnitteluun ja arviointiin.

Mahdollisuuden saada selkeää tietoa palveluiden sisällöstä ja vaikutuksista.

Turvalliset toimintatavat, jotka perustuvat henkilöstön koulutukseen ja selkeisiin ohjeistuksiin. Asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan myös säännöllisellä riskien arvioinnilla.

Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuudessa

Perhekoti Miinanpolku Oy tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa. Yhteistyö perustuu asiakaslähtöisyyteen, lainsäädännön vaatimuksiin sekä asiakkaan edun ensisijaisuuteen.

Yhteistyötä toteutetaan seuraavilla tavoilla:

Aloitus- ja verkostoneuvottelut: Palvelun alussa järjestetään aloituspalaveri, johon osallistuvat asiakkaan kannalta keskeiset tahot (esim. sosiaalityöntekijä, psykologi, terapeutti, koulun tai varhaiskasvatuksen edustaja). Tarvittaessa järjestetään verkostoneuvotteluja koko asiakkuuden ajan.

Säännöllinen yhteydenpito: Työntekijät ovat säännöllisesti yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai muihin palveluntarjoajiin esimerkiksi kuukausikoosteiden, puhelinkeskustelujen ja sähköpostin välityksellä.

Tietojen luovutus asiakkaan suostumuksella: Asiakkaan suostumuksella ja tietosuojalainsäädäntöä noudattaen jaetaan tarpeellisia tietoja eri toimijoiden kesken palvelun sujuvuuden varmistamiseksi.

Palvelusuunnitelman mukainen yhteistyö: Työskentely perustuu viranomaisen laatimaan asiakassuunnitelmaan tai palvelusuunnitelmaan, jonka toteutusta Miinanpolku tukee osana palvelukokonaisuutta.

Yhteistyön ja tiedonkulun toteutumista seurataan osana palvelun laadun varmistamista. Mahdolliset yhteistyössä havaittavat epäkohdat tai kehitystarpeet kirjataan ja käsitellään yhdessä asiakkaan muiden palveluntarjoajien tai järjestäjän kanssa. Näin varmistetaan asiakkaan saumaton palvelukokonaisuus ja tarkoituksenmukainen tuki.

Asiakastietojen käsittelystä vastaava johtaja

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisesti Perhekoti Miinanpolku Oy:ssä on nimetty vastuuhenkilö asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaava johtaja on toimitusjohtaja.

Hän vastaa siitä, että asiakastietoja käsitellään lainmukaisesti, turvallisesti ja eettisesti sekä että henkilöstöllä on riittävä osaaminen asiakastietojen käsittelyyn.

Henkilöstö perehdytetään asiakastietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskeviin ohjeisiin työsuhteen alussa, ja ohjeistusta päivitetään tarpeen mukaan.

Tietojenkäsittelyssä noudatetaan asiakastietolakia, tietosuojalakia, tietosuoja-asetusta (GDPR) sekä yksikön sisäisiä käytäntöjä.

Mahdolliset tietosuojaloukkaukset käsitellään asianmukaisesti, ja ne dokumentoidaan sekä tarvittaessa ilmoitetaan valvovalle viranomaiselle.

Tietosuojalainsäädännön ja viranomaismääräysten noudattaminen

Perhekoti Miinanpolku Oy varmistaa, että yksikön toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa tietosuojaa, asiakastietojen käsittelyä sekä kirjaamista koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä (esim. asiakastietolaki 703/2023, tietosuojalaki, EU:n tietosuoja-asetus).

Henkilöstö perehdytetään asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskeviin yksikön ohjeisiin työsuhteen alussa. Perehdytyksessä painotetaan tietosuojaa, salassapitoa ja kirjaamisen lainmukaisuutta.

Kirjaamiskäytännöistä on laadittu kirjalliset ohjeet, jotka ovat henkilöstön saatavilla ja joita päivitetään tarpeen mukaan lainsäädännön tai viranomaisohjeiden muuttuessa.

Tietosuojavastaava huolehtii lainsäädännön seurannasta, ohjeistuksen ajantasaisuudesta ja henkilöstön osaamisen tukemisesta.

Toimitusjohtaja seuraa kirjaamisen laatua ja tietosuojan toteutumista säännöllisesti muun muassa asiakasdokumentaation tarkastelun, työntekijäpalaverien ja sisäisten arviointien avulla.

Mahdollisiin epäkohtiin tai ohjeistuksen rikkomuksiin puututaan välittömästi ohjeistuksella, työnohjauksella tai tarvittaessa korjaavilla toimenpiteillä.

Näillä käytännöillä varmistetaan, että asiakastietojen käsittely on lainmukaista, asiakaslähtöistä ja asiakasturvallisuutta edistävää.

6 PALVELUN LAATUVAATIMUKSET, LAADUNHALLINTA JA LAADUN VARMISTAMINEN

Laatuvaatimukset

Perhekoti Miinanpolku Oy:n tuottamien palveluiden laatu perustuu seuraaviin omiin ja lainsäädännössä asetettuihin laatuvaatimuksiin:

Lainsäädännön mukaisuus: Palvelut toteutetaan lastensuojelulain (417/2007), sosiaalihuoltolain (1301/2014), henkilötietolain, potilaslain ja tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Ammatillisuus ja pätevyys: Henkilöstö on koulutettua ja omaa tehtäväänsä vastaavan lain edellyttämän kelpoisuuden ja kokemuksen. Niillä työntekijöillä, joilta viranomaismääräysten mukaan edellytetään rekisteröitymistä Valviraan (esim. sosiaalityöntekijät ja terveydenhuollon ammattilaiset), rekisteröityminen on asianmukaisesti tehty.

Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys: Palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeiden pohjalta, ja palveluprosessi rakentuu asiakkaan osallisuutta ja voimavaroja tukevaksi.

Turvallisuus ja eettisyys: Toiminta on turvallista, ennakoivaa ja eettisesti kestävää. Asiakkaan fyysinen ja psyykkinen koskemattomuus turvataan kaikissa tilanteissa.

Palvelun jatkuvuus ja suunnitelmallisuus: Työskentely on tavoitteellista ja dokumentoitua. Jokaisella asiakkuudella on suunnitelma, jota arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.

Laadunhallinnan toteuttamistavat

Miinanpolku toteuttaa laadunhallintaa seuraavilla toimenpiteillä:

Perehdytys ja koulutus: Uusien työntekijöiden perehdytys sisältää arvot, toimintatavat, tietosuojaohjeistuksen ja asiakasturvallisuusprosessit. Henkilöstölle järjestetään vuosittain täydennyskoulutuksia.

Säännöllinen palautteen keruu ja arviointi: Palautetta kerätään asiakkailta, perheiltä ja sosiaalityöntekijöiltä työskentelyn aikana ja sen päättyessä. Palautteet analysoidaan ja kehitystoimenpiteet kirjataan.

Sisäinen seuranta ja arviointi: Toiminnan laatu varmistetaan sisäisesti siten, että toimitusjohtaja ja vastuusosiaalityöntekijä tarkistavat neljän kuukauden välein yksikössä laaditut kuukausikoosteet palvelun laadun näkökulmasta. Lisäksi he varmistavat jokaisen päättyvän asiakkuuden osalta, että kuukausikoosteet, palvelusuunnitelmat ja loppukoosteet vastaavat sovittuja laatukriteerejä. Mikäli sisäisessä tarkastuksessa havaitaan huomioita tai tarkennustarpeita, käydään nämä läpi asianomaisten työntekijöiden kanssa.

Poikkeamien käsittely: Havaituista laatupoikkeamista, läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista tehdään selvitykset ja määritellään korjaavat toimenpiteet.

Laatukäytännöt dokumentoituina: Laatutyötä ohjaavat kirjalliset ohjeistukset, kuten omavalvontasuunnitelma, tietosuojasuunnitelma ja riskienhallintasuunnitelma.

Palvelun laadun varmistaminen

Laatupoikkeamien seuranta: Kaikki poikkeamat kirjataan, käsitellään ja analysoidaan toimitusjohtajan sekä vastuuhenkilöiden toimesta. Tarvittaessa tiedot jaetaan koko henkilöstölle kehittämistoimenpiteiden tueksi.

Johdon vastuu: Toimitusjohtaja vastaa kokonaisuudessaan laadunhallinnan toteutumisesta ja siitä, että henkilöstö noudattaa asetettuja laatukriteereitä.

Toimintasuunnitelmien ja tavoitteiden seuranta: Jokaiselle asiakkuudelle laaditaan tavoitteellinen suunnitelma, jonka toteutumista seurataan asiakaskohtaisesti. Asetettujen tavoitteiden saavuttamista tarkastellaan säännöllisesti, yhteisesti sovittujen määräaikojen puitteissa.

Laadun seuranta ulkoisesti ja sisäisesti: Miinanpolku seuraa myös viranomaisten (esim. hyvinvointialueen) palautteita, tarkastuksia ja mahdollisia reklamaatioita.

Toiminnan riskien tunnistaminen ja keskeiset asiakasturvallisuusriskit

Perhekoti Miinanpolku Oy tunnistaa ja arvioi toimintaansa liittyviä riskejä säännöllisesti osana laadunhallintaa ja asiakasturvallisuuden varmistamista. Riskienhallinnan tavoitteena on ennaltaehkäistä tilanteita, jotka voivat vaarantaa asiakkaan hyvinvoinnin, turvallisuuden tai oikeudet.

Riskien tunnistaminen tapahtuu seuraavilla tavoilla:

Säännölliset sisäiset arvioinnit toimitusjohtajan ja vastuusosiaalisyöntekijän toimesta

Henkilöstöpalavereissa tapahtuva toiminnan läpikäynti ja turvallisuushavaintojen kerääminen

Poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden raportointi ja käsittely

Asiakas- ja omaispalautteen analysointi

Uusien työntekijöiden perehdytyksen aikana havaittujen kehityskohteiden kirjaaminen

Asiakasturvallisuuden kannalta keskeisiä riskejä ovat:

Epäselvä vastuunjako tai tiedonkulun katkokset eri toimijoiden välillä

Henkilöstöresurssien äkilliset muutokset (esim. sairastumiset, sijaistarve)

Tietosuojaan ja asiakirjahallinnan puutteet

Fyysisen tai psyykkisen väkivallan uhka asiakastilanteissa

Riittämätön tai puutteellinen perehdytys työntekijälle

Tunnistetut riskit dokumentoidaan ja analysoidaan. Tarvittaessa laaditaan korjaavat toimenpiteet, jotka sisällytetään kehittämissuunnitelmaan. Riskien seuranta on jatkuvaa ja sitä toteutetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet.

Miinanpolulla varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä, käyttämällä ainoastaan Nappula järjestelmää.

Henkilöstön henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehtii toimitusjohtaja.

Yksikön rekisteriseloste on julkisesti nähtävissä kotisivuilla.

Tietosuojavastaavana toimii toimitusjohtaja.

Tietosuojakäytännöt ja vastuut

Toimintayksikössä tietosuoja on keskeinen osa asiakasturvallisuutta ja laadukasta palvelua. Miinanpolulla varmistetaan, että kaikki henkilötietojen käsittelyyn liittyvät toimet ovat tietosuojasäännösten mukaisia ja työntekijöitä koulutetaan säännöllisesti tietosuojaan liittyvissä asioissa.

Tietosuojavastaavan vastuut ja koulutus

Tietosuojavastaava, toimitusjohtaja Disa Malmberg, vastaa tietosuojakäytäntöjen valvonnasta ja perehdytyksestä.

Tietoturvasuunnitelma (asiakastietolaki 703/2023, 77 §)

Perhekoti Miinanpolku Oy:llä on laadittu asiakastietolain 77 §:n mukainen tietoturvasuunnitelma, joka kattaa asiakastietojen käsittelyn tekniset, hallinnolliset ja organisatoriset turvatoimet.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty [12.3.2025] ja se päivitetään säännöllisesti tai aina, kun tietojärjestelmissä, käytännöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

Suunnitelmassa kuvataan muun muassa tiedonkäyttöoikeuksien hallinta, tietojen varmuuskopiointi, lokiseuranta, päätelaitteiden tietoturva sekä salassapidon varmistaminen.

Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa toimitusjohtaja. Hän huolehtii myös siitä, että henkilöstö tuntee tietoturvaohjeet ja noudattaa niitä jokapäiväisessä työssään.

Tietoturvasuunnitelma on osa asiakastietojen käsittelyn ja asiakasturvallisuuden kokonaisvalvontaa, ja se on tarkasteltavissa viranomaisen pyynnöstä.

Tietoturvapoikkeamat ja häiriötilanteet (asiakastietolaki 90 §)

Perhekoti Miinanpolku Oy toimii asiakastietolain 90 §:n mukaisesti ilmoittaessaan olennaisista poikkeamista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmissä ja tietoverkoissa.

Mikäli tietojärjestelmässä havaitaan olennainen toiminnallinen tai tietoturvapoikkeama, siitä ilmoitetaan viivytyksettä järjestelmätoimittajalle sekä tarvittaessa Valviralle ja muille viranomaisille.

Tietoverkkohäiriöistä ja kyberturvallisuuteen liittyvistä uhista ilmoitetaan vastaavalla tavalla.

Toimitusjohtaja vastaa ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta, yhteistyössä järjestelmätoimittajan ja teknisen tuen kanssa.

Poikkeamat dokumentoidaan, ja niiden käsittely kirjataan osaksi riskienhallintaa. Häiriön aikana huolehditaan tarvittavista varajärjestelyistä (esim. manuaaliset kirjaukset) asiakasturvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

Omavalvonnallisia toimia ovat esimerkiksi kirjallinen ohjeistus poikkeamatilanteen toiminnasta, häiriöraporttien seuranta sekä tarvittaessa henkilöstön ohjeistus ja tilannepäivitykset koko häiriön ajan.

Näin varmistetaan, että poikkeamat ja häiriöt käsitellään asianmukaisesti, läpinäkyvästi ja asiakasturvallisuutta vaarantamatta.

Tietojärjestelmien käyttö, henkilöstön osaaminen ja tietosuojan varmistaminen

Perhekoti Miinanpolku Oy käyttää asiakastietolain (703/2023) mukaisia tietojärjestelmiä asiakastietojen käsittelyyn. Palveluysikössä on käytössä [järjestelmän nimi], joka täyttää lain mukaiset tekniset ja toiminnalliset vaatimukset.

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön työsuhteen alussa. Perehdytyksessä painotetaan käyttöoikeuksien rajaamista, salassapitoa, lokitietojen merkitystä ja käytännön käyttöä.

Käyttöoikeudet määritellään tehtäväkohtaisesti ja päivitetään tarvittaessa.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään sisäisillä ohjeilla ja tarvittaessa koulutuksilla erityistilanteissa tai järjestelmäpäivitysten yhteydessä.

Tietojärjestelmien käyttöä ja tietosuojaa valvotaan sisäisesti säännöllisesti. Tarvittaessa käytetään lokiseurantaa epäselvissä tilanteissa.

Asiakastietojen käsittelyssä otetaan huomioon toimintaympäristön erityispiirteet, kuten yksikön kodinomaisuus ja työn liikkuvuus. Näissä tilanteissa huolehditaan siitä, että tiedot käsitellään rauhallisessa ja tietoturvalisessa tilassa, ja ettei ulkopuolisilla ole pääsyä tietoihin.

Työasemat lukitaan aina, kun työntekijä poistuu niiden ääreltä, ja asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa.

Tietosuojan toteutumista arvioidaan osana omavalvontaa ja riskienhallintaa, ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä.

8. HENKILÖSTÖ

Henkilöstörakenne ja asiakastarpeet

Miinanpolku varmistaa, että henkilöstön määrä ja pätevyys vastaavat asiakkaiden tarpeita seuraavin toimenpitein:

Henkilöstöä mitoitetaan asiakasmäärän ja työtehtävien vaativuuden mukaan.

Asiakkaiden kanssa työskentelevillä työntekijöillä on aina tehtävän edellyttämä koulutus ja kokemus.

Asiakaskohtaista henkilöstösuunnittelua tehdään yhdessä vastuusosiaalityöntekijöiden kanssa.

Henkilöstön määrä

Psykoterapeutti 1

Laillistettu sosiaalityöntekijä 1

Laillistettu psykologi 2

Sosionomi YAMK 1

Erityisopettaja 1

Sosionomi AMK 4

Sairaanhoitaja 2

Lähihoitaja 4

Henkilöstön koulutus, osaaminen ja ammattitaito

Kaikilla työntekijöillä on tehtävään vaadittava koulutus ja osaaminen. Ne työntekijät, joiden osalta lainsäädäntö sitä edellyttää, on rekisteröity Valviran tai Kelan ammattihenkilörekisteriin.

Työhönotossa tarkistetaan tutkintotodistukset, aiempi työkokemus sekä soveltuvuus tehtävään. Rekrytoinnissa arvioidaan myös kyky työskennellä itsenäisesti ja vuorovaikutustaitoisesti haavoittuvien asiakasryhmien kanssa.

Perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpito

Uusi työntekijä saa kattavan perehdytyksen, joka sisältää muun muassa yksikön toimintatavat, asiakasturvallisuuden, tietosuojan, työmenetelmät ja dokumentoinnin.

Perehdytyksestä vastaa vastuusosiaalityöntekijä, toimitusjohtaja tai nimetty perehdyttäjä.

Henkilöstölle tarjotaan vuosittain täydennyskoulutuksia, jotka liittyvät esim. lastensuojeluun, vuorovaikutukseen, neuropsykiatriisiin erityispiirteisiin, turvallisuuteen ja lainsäädäntömuutoksiin.

Koulutustarpeita kartoitetaan kehityskeskusteluissa ja säännöllisissä palaverissa.

Osaamisen seuranta ja epäkohtiin puuttuminen

Työntekijän työskentelyä seurataan arjessa havainnoimalla, asiakaspalautteiden ja tiimipalaverien avulla.

Toimitusjohtaja ja vastuusosiaalityöntekijä arvioivat osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuutta mm. kuukausikoosteiden ja asiakasdokumenttien laadun perusteella.

Jos havaitaan puutteita ammattitaidossa tai työskentelyssä, niihin puututaan keskusteluin, ohjauksella, lisäkoulutuksella tai työnohjauksella. Tarvittaessa voidaan laatia osaamisen kehittämissuunnitelma.

Henkilöstön riittävyys ja poikkeustilanteet

Henkilöstömitoitus suunnitellaan vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeita, ja yksikössä on tarvittava määrä työntekijöitä kaikkina vuorokaudenaikoina.

Poissaolotilanteisiin varaudutaan sijaisten käytöllä ja tehtäväjärjestelyin. Henkilöstöllä on mahdollisuus tehdä lisätyötä sovitusti.

Toimitusjohtaja vastaa siitä, että henkilöstöresurssit ovat riittävät ja palvelu voidaan toteuttaa laadukkaasti kaikissa tilanteissa.

Mikäli henkilöstövaje uhkaa asiakasturvallisuutta, tehdään tilannearvio, informoidaan tarvittaessa palvelun tilaajaa ja varmistetaan yksikön toiminnan jatkuvuus valmiussuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Miinanpolun henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet ovat: Pätevyys, motivaatio ja arvopohja.

Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti toimitusjohtajan sekä toimintayksikön vastuusosiaalisyöntekijän arvio, työtodistukset ja suositukset. Rikosrekisteriote sekä Valviran rekisteröinti tarkistetaan kaikilta uusilta työntekijöiltä.

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Kaikki uudet työntekijät perehdytetään organisaation toimintatapoihin, arvoihin ja tietosuojakäytäntöihin. Perehdytys sisältää:

Tietosuojakoulutus: Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvät ohjeet.

Turvallisuuskoulutus: Riskienhallintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyvät menettelytavat.

Työtehtäväkohtainen perehdytys: Konkreettiset ohjeet työn sisällöstä ja tavoitteista.

Täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain.

Henkilöstön osallistuminen ja sitoutuminen omavalvontaan

Perhekoti Miinanpolku Oy varmistaa henkilöstön osallistumisen ja sitoutumisen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan seuraavin keinoin:

Perehdytys: Kaikki työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelman sisältöön osana aloitusperehdytystä. Perehdytys sisältää palvelun laatua, asiakasturvallisuutta, tietosuojaa ja eettistä toimintaa koskevat ohjeistukset.

Jatkuva osallistaminen: Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen, palveluprosessien kehittämiseen ja laadun arviointiin säännöllisissä tiimipalaverissa ja työnohjauksissa. Työntekijöiden havaintoja hyödynnetään laadun parantamisessa.

Avoin palaute ja viestintä: Työntekijöitä kannustetaan tuomaan esiin kehityskohteita ja mahdollisia laatupoikkeamia. Havaintoja käsitellään toimitusjohtajan ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Kehitystoimenpiteet raportoidaan henkilöstölle.

Koulutukset ja osaamisen vahvistaminen: Omavalvontaan liittyviä teemoja käsitellään vuosittaisissa täydennyskoulutuksissa, ja niihin liitetään käytännönläheisiä esimerkkejä työn arjesta.

Yhteinen vastuu laadusta: Henkilöstö tiedostaa, että laadukas ja turvallinen asiakastyö edellyttää jatkuvaa arviointia, dokumentointia ja aktiivista osallistumista omavalvontaan. Sitoutumista seurataan myös palautekäytäntöjen ja kehityskeskustelujen kautta.

9. TOIMITILAT

Brahenkatu 18b 20100 Turku

Tilojen käytön periaatteet: Toimisto, tapaamispaikka

Yksikön siivous: Siivooja tekee kahdesti kuukaudessa perusteellisen siivouksen. Työryhmät siivoavat käytön mukaan.

Perhekoti Miinanpolku Oy:n toiminta tapahtuu kodinomaisessa asunnossa, jossa on oleskelutila, avokeittiö sekä WC-tilat. Toimitilat ja välineet tukevat yksikön toimintaa ja asiakasturvallisuutta.

Toimitilojen ja välineiden turvallisuus ja soveltuvuus

Tilat ja työvälineet soveltuvat asiakastyöhön, mahdollistavat turvallisen ja yksityisyyttä kunnioittavan työskentelyn ja täyttävät toiminnalle asetetut vaatimukset.

Tietokoneet ja sähköiset asiakastietojärjestelmät on sijoitettu siten, että asiakastiedot eivät ole ulkopuolisten nähtävissä.

Riskit ja niiden hallinta

Tiloihin ja välineisiin liittyviä riskejä ovat mm. liukastumiset, paloturvallisuus, sähköturvallisuus ja tietosuojariskit (esim. näkyvyys näyttöihin, paperien säilytys).

Riskienhallintaan kuuluvat: turvamerkinnot, kulunvalvonta, palovaroittimet ja sammutusvälineet, säännöllinen tarkastaminen ja huolto, ohjeistus henkilöstölle.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan tarkasti tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjä toimintaympäristö huomioiden.

Ylläpito, huolto ja tiedonkulku

Kiinteistön ylläpidosta vastaa Gården Brahegatan 18

Epäkohdista ja puutteista ilmoitetaan toimitusjohtajalle, joka kirjaa ne ja vastaa korjaustoimenpiteistä.

Henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan välittömästi mahdollisista vioista tai vaaratekijöistä.

10. KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta

Miinanpolku asettaa vuosittain selkeät tavoitteet toiminnan kehittämiseksi. Seuraavat toimenpiteet ovat ensisijaisia vuoden 2025 aikana:

Henkilöstön koulutus: Tietosuojan ja asiakasturvallisuuden tehostamiseksi kaikille työntekijöille järjestetään tietosuojakoulutus vuonna 2025. Lisäksi työntekijöille järjestetään Kanta-koulutus.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

11. VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA

Perhekoti Miinanpolku Oy huolehtii siitä, että palveluyksikön toiminta jatkuu mahdollisimman häiriöttömästi myös poikkeustilanteissa, kuten henkilöstövajeessa, toimitiloihin tai järjestelmiin kohdistuvissa häiriöissä tai laajemmissa yhteiskunnallisissa kriisitilanteissa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa toimitusjohtaja, joka ylläpitää ja päivittää yksikön valmius- ja jatkuvuussuunnitelmaa yhdessä vastuusosiaalityöntekijän kanssa.

Suunnitelmassa tunnistetaan yksikön toiminnan kannalta kriittiset toiminnot ja resurssit, mahdolliset uhkatilanteet sekä keinot toimintojen jatkuvuuden turvaamiseksi.

Henkilöstö perehdytetään suunnitelmaan, ja sen ajantasaisuus tarkistetaan vähintään vuosittain sekä aina toimintaedellytyksiin vaikuttavien muutosten yhteydessä.

Toimintaa ohjaa tarvittaessa STM:n julkaisu "Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille" (STM 2019:10) sekä "Sopimusperusteinen varautuminen" (STM 2019:9).

Yhteistyö hyvinvointialueen ja kunnan kanssa varmistaa, että valmiussuunnittelu on linjassa alueellisten varautumiskäytäntöjen kanssa.

Valmius- ja jatkuvuussuunnittelu on osa kokonaisvaltaista riskienhallintaa ja asiakasturvallisuuden turvaamista.

Turussa 30.5.2025

Disa Malmberg

Toimitusjohtaja

Marjo Österberg

Vastuusosiaalityöntekijä