

OMAVALVONTA

Perheneuvola

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 PERHENEUVOLAN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3 RISKINHALLINTA	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	20



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystyö

Helmi

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi / perheneuvola

Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 HAAPAVESI

Käyntiosoite: Myyrinkuja 1 Haapavesi
Antintie 8 Pyhäntä

Perheneuvolan palvelut

- keskustelukäynnit
- parisuhde- ja vanhemmuusneuvonta
- palveluohjaus
- verkosto/hoitoneuvottelu
- lapset puheeksi neuvonpidot
- seuranta
- terapia
- kotikäynnit

Psykologi

- psykologin tutkimukset
- tunne-elämän kartoitus
- oppimisvalmiuksien kartoitus
- tukikeskustelukäynnit
- lapsen päiväkotij- ja kouluhavainnoinnit
- konsultointi
- verkostoneuvottelut
- toimistotyöt

Sosiaaliohjaaja

- kartoitukset
- tukikeskustelut
- pari- ja perhekäynnit
- neuvonta ja ohjaus
- verkostoneuvottelut
- neuvonpidot
- lapset puheeksi-keskustelut
- toimistotyöt



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

Psykiatri

- lääkitysarviot
- lausunnot
- diagnoosit
- verkostoneuvottelut
- seuranta
- terapiatarpeen arviointikäynnit



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystyö

Helmi

2 PERHENEUVOLAN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Lapsella/nuorella on oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Perheneuvolassa toteutetaan muun muassa kasvatus- ja perheneuvontaa sekä lapsen/nuoren tutkimusta ja hoitoa. Työskentely on moniammatillista huomioiden kaikki lapsen/nuoren kehitysympäristöt ja niissä mahdollisesti ilmenevät haavoittuvuudet ja vahvuudet.

Työskentely sisältää yksilö-, pari- ja perhetapaamisia. Käytettävissä on lasten ja nuorten psykiatrian erikoislääkäreiden työpanosta. Työn lähtökohtana ovat kunkin perheen ja lapsen/nuoren yksilölliset tarpeet, haavoittuvuudet ja hänen omien vahvuksiensa tunnistaminen ja hyödyntäminen, oikea-aikaisen tuen ja avun tarjoaminen.

Kaikessa toiminnassa huomioidaan lapsen etu, asiakkaiden yksilöllisyys ja kunnioitetaan heidän itsemääräämisoikeuttaan. Tukea pyritään tarjoamaan ensisijaisesti lapsen/nuoren kasvuympäristöön. Työtä tehdään moniammatillisesti verkostojen kanssa, huomioiden koko perheen ja vanhempien tilanteet.

2.2 Sosiaali- ja terveystoiminta Helmen toimintaa ohjaavat arvot:

Asiakaslähtöisyys ja ystävällisyys

- palvelemme asiakkaita ystävällisesti ja joustavasti
- keskitymme kunkin asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen
- tiedotamme asiakkaita palveluista ja heille kuuluvista oikeuksista

Oman vastuun korostaminen

- tuomme aktiivisesti esille epäkohtia, jotka korjaamalla kuntalainen voi itse ottaa vastuuta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan
- tuemme kuntalaisen omaehtoista terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä

Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö

- työtoverista ei puhuta pahaa
- luotamme henkilöstön haluun tehdä parhaansa
- motivoimme henkilöstöä hankkimaan koulutusta ja osaamista



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystoiminta
Helmi

- pidämme säännöllisesti työkokouksia ja tiedotamme ajankohtaisista asioista
- käymme kehityskeskustelut vuosittain
- huolehdimme henkilöstön työhyvinvointia tukevan toiminnan järjestämisestä
- huomioimme henkilöstön työergonomian

Tuloksellisuus ja yhteistyö

- punnitsemme jatkuvasti palvelujen kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta sekä etsimme vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palveluita
- seuraamme huolellisesti taloutta ja kuntalaisten palvelujen tarvetta
- työskentelemme yhteistyössä eri hallintokuntien, yksityisten ja kolmannen sektorin kanssa



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystyö

Helmi

3 RISKINHALLINTA

Riskien hallinta

Perheneuvolassa noudatetaan Haapaveden kaupungin laatimia koko organisaatiota koskevia ohjeita, joita ovat:

- Haapaveden kaupungin henkilöstösuunnitelma
- Vaara- ja uhkatilanteiden hallinta
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta ja toimintamalli
- Henkilöstön koulutussuunnitelma
- Päihdeasian käsittely
- Varhaisen tuen malli työkyvyn tukemiseen

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen laatimia ohjeita:

- Sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma
- Pandemiasuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelmat

Valmiussuunnitelmassa selvitetään, miten välttämättömät tehtävät hoidetaan normaaliolojen erityistilanteissa ja poikkeusoloissa.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien ja vaarojen arviointi on jatkuvaa toimintaa. Haapaveden kaupungissa tehdään joka toinen vuosi riskien ja vaarojen arviointi, jonka perusteella mahdolliset puutteet korjataan.

Työterveyshuollon toimesta tehdyt työpaikkaselvitykset ja työsuojeluvalluutetun tekemät tarkastuskäynnit auttavat tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin ja – turvallisuuden ja työympäristön riskitekijät.

Riskinhallinnan työnjako

Haapaveden kaupungin ylin johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuteen on osoitettu riittävästi voimavaroja ja asenneilmapiiri on myönteinen.

Tulosyksikön lähiesimies vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon antamisesta.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

Työsuojeluvaltuutettu seuraa ja huomioi työympäristöä. Hän on apuna ja tukena henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arvioinnissa ja viestittää tarvittaessa epäkohdista yksikön esimiehelle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstö osallistuu palo- ja pelastusturvallisuus koulutukseen yhdessä muun kaupungin henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu mahdollisuuksien mukaan riskien ja vaaratilanteiden ennakoointiin ja omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita järjestetään esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta, elvytyksestä ja ensiavusta.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Vaara- ja uhkatilanteiden hallinta
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta ja toimintamalli
- Läheltä piti -vaaratilanteen raportointi
- Sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Saman lain 49 § edellyttää, että ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Henkilöstö ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. He tekevät ilmoituksen työtapaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta tai muusta vaaratilanteesta.

Riskien käsitteleminen

Käytössä on HaiPro –ilmoitusjärjestelmä, missä henkilökunta voi ilmoittaa asiakkaita uhkaavat haittatapaukset, virheet, onnettomuudet sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. HaiPro-ilmoitukset tulevat esimiehelle, joka käsittelee ne järjestelmässä mahdollisimman pian. Haittatapahtumaa käsitellään aina yhdessä henkilökunnan kanssa, jolloin mietitään millä muutoksilla voidaan vastaava tapahtuma estää jatkossa. Suunnitelma kirjataan järjestelmään ja tulostetaan kansioon kaikille tiedoksi. Tarvittaessa ollaan yhteydessä ylempiin esimiehiin tai muihin yhteistyötahoihin.



Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi yhdessä koko henkilökunnan kanssa on hyvä keino oppia havaitsemaan ja tiedostamaan riskitekijöitä.

Henkilökunnalle sattuneesta tapaturmasta, tai vaara- ja uhkatilanteesta raportoidaan esimiehelle ja työsuojelupäällikölle omalla lomakkeella.

Työntekijän tekemä ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta käsitellään välittömästi henkilöstön kanssa.

Työntekijä kirjaa asiakkaalle tapahtuneen haittatapahtuman myös asiakastietojärjestelmään ja tiedottaa asiasta omaiselle.

Työntekijä täyttää läheltä piti vaaratilanteen raportointi lomakkeen. Joka löytyy Intranetista.

Asia käsitellään yhdessä työntekijän, esimiehen, työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa.

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. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle suullisesti ja kirjallisesti. Mikäli muutos koskee yhteistyötahoja, muutoksista informoidaan myös heitä joko suullisesti tai kirjallisesti tilanteen mukaan.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystyö

Helmi

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö tai henkilöt

Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö 044 7591 271

Johtava psykologi 044 7591 155

sähköposti: etunimi.sukunimi@haapavesi.fi

Omaavonnan suunnitteluun osallistuneet

Perheneuvolan henkilöstö

Omaavontasuunnitelman seuranta

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä perheneuvolassa siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystyö
Helmi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Lapsen/perheen palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä. Ensiarvion tekee ilmoituksen vastaanottava työntekijä, joka asiakkaan suostumuksella selvittää asiakkaan muut asiakkuudet ja palvelut sekä mahdollisen vastuutyöntekijän. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tehtävänä on selvittää muut palvelutarpeet ja tarpeen mukaan koota asiakkaan kanssa yhteistyössä hänen tilanteensa ympärille ensimmäinen neuvonpito, jossa kokoontuvat kaikki tarpeelliset tahot mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asiakkaan läheisverkoston edustaja.

Mikäli työskentely alkaa toisen toimijan (koulu, varhaiskasvatus, lastensuojelu, kotipalvelu, aikuissosiaalityö, neuvola ym.) pyynnöstä neuvonpidolla, sovitaan neuvonpidossa perheneuvolan työskentelyn aloittamisesta tarpeen mukaan tai konsultoidaan perustason toimijoita/perhettä/vanhempia. Mikäli asiakkaalle ei ole aikaisemmin laadittu palvelutarpeen arviointia, tehdään se perheneuvolassa. Palvelutarpeen arviointiin voi sisältyä Lapset puheeksi –keskustelu (ellei sitä ole jo käyty), kotikäynti, käynti päiväkotiin/kouluun, vanhempien tapaaminen sekä lapsen/nuoren tapaaminen. Tapaamisten tarkoituksena on kerätä tietoa lapsen/nuoren/perheen tilanteesta ja selvitystyön perusteella aloittaa tarpeen mukainen työskentely lapsen/nuoren/perheen kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan lapsen kaikki kehitysympäristöt (koti, koulu/päiväkoti, harrastukset, läheiset).

Palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioidaan myös tarvetta erikoislääkärin tapaamiselle. Lasten tai nuorten psykiatrin tapaaminen järjestetään tarvittaessa perheneuvolan tiloissa. Tapaamisessa on yleensä mukana perheneuvolan työntekijä, joka vastaa lapsen/perheen asiasta perheneuvolassa sekä lisäksi muita lapsen kehitysympäristön toimijoita.

Parisuhdeasioissa palvelutarpeen arviointi perustuu vanhempien kanssa työskentelyyn. Mikäli työskentelyssä tulee ilmi haavoittuvuuksia suhteessa lapsiin, eikä vanhemmuutta tukemalla saada myönteistä vaikutusta, tarjotaan myös lasten tapaamisia ja arvioidaan lasten palvelutarve.

Palvelun tarpeen arvioinnissa käytetyt mittarit

Palveluntarve arvioidaan haastattelemalla ja tarvittaessa havainnoimalla lasta/perhettä. Eryistä huomiota kiinnitetään lapsen oman mielipiteen selvittämiseen.

Tarpeen mukaisesti kartoitetaan mieliala/tunne-elämä –asiat, kehitykseen ja oppimiseen liittyvät haasteet sekä neuropsykiatriset haasteet.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

Työvälineet:

Toimiva lapsi ja perhe –toimintamallin mukainen Lapset puheeksi –keskustelu, neuvonpidot
 Erilaiset haastattelulomakkeet/tiedonkeruumenetelmät
 Muutosta tukevat työskentelymenetelmät (esimerkiksi sukupuu, aikajana, muksuoppi, vanhemmuuden roolikartta jne.)
 Eri toimijoiden, lääkäreiden, terapeuttien, viranomaisten laatimat arviot ja lausunnot

Tuki- ja palvelusuunnitelman tai hoito/kuntoutussuunnitelman laadinta ja sen toteutumisen seuranta

Suunnitelma laaditaan tarvittaessa lääkärin johdolla, yhdessä lapsen/nuoren ja hänen vanhempiansa/lähipiirin kanssa. Suunnitelmassa huomioidaan lapselle/nuorelle läheiset henkilöt ja heidän mahdollisuutensa tukea lasta/nuorta tämän arjessa. Suunnitelma tallennetaan LifeCare -asiakastietojärjestelmään.

Perheneuvolassa nimetään asiakkaalle omatyöntekijä, joka on vastuussa suunnitelman toteutumisesta ja noudattamisesta. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti neuvonpidoissa ja huomiot kirjataan säännöllisesti LifeCare -asiakaskertomukseen.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Perheneuvolassa itsemääräämisoikeutta vahvistetaan erityisesti tapaamalla ja kuulemalla lasta/nuorta henkilökohtaisesti ja säännöllisesti.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ja kirjataan hoito-/kuntoutussuunnitelmaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan huolehtimalla palaverien, puhelinkeskustelujen ja kaiken työskentelyn järjestelyillä niin, että yksityisyys toteutuu. Asiakkaan asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain henkilöt, joiden työtehtäviin se kuuluu. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan lapsen edun, iän ja kehitystason mukaisesti. Työskentelyssä huomioidaan perheen tarpeet ja toiveet. Perheen uskonnollista ja kulttuurista taustaa kunnioitetaan kaikessa työskentelyssä ja päätöksenteossa. Tarvittaessa käytetään tulkkia, näin varmistetaan asiakkaan ja työntekijän välistä ymmärrystä



Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Perheneuvolan työskentely perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Työskentelyssä huomioidaan sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti ja tasavertaisesti. Henkilöstö käyttäytyy ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen sekä asiakkaita että hänen läheisiään kohtaan. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta on oleellinen osa asiakkaan hyvää kohtelua. Mikäli asiakas kokee tullessa huonosti kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa ilman turhaa viivytystä. Mikäli asiaa ei saada sovittua, asiakasta neuvotaan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys potilas- ja sosiaaliasiamieheen. Muistutus käsitellään mielellään yhteisen keskustelun muodossa niin, että kaikki asianosaiset ovat läsnä, muistutuksesta annetaan aina kirjallinen vastine.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta perheneuvolan työn laadun sekä omavalvonnan kehittämiseen suoraan työntekijöille tai ottamalla yhteyttä tulosityksikön esimieheen.

Palautteen kerääminen

Perheneuvolaan voi jättää palautetta onnistumisista, epäkohdista tai kokemuksista sekä suullisesti että kirjallisesti. Palautetta voi antaa palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista, toimintatavoista, kohtelusta jne. suullisesti tai jättämällä kirjallista palautetta. Palautetta voidaan antaa myös tavanomaisen yhteistyön ja kanssakäymisen puitteissa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä mahdollisuuksien mukaan. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä jokapäiväisen työn yhteydessä.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö 044 7591 271
etunimi.sukunimi@haapavesi.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Merja Jaakola 040 635 5353 tai sähköpostitse: etunimi.sukunimi@kalliopp.fi

Puhelinajat ma klo 9.00–11.00, ti klo 8.00–11.00 ja to klo 12.00–15.00

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Kuluttajaneuvontaa varten on maistraatteihin perustettu valtakunnallinen neuvontapalvelunumero 029 553 6901, josta asiakas saa maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovitteluapua.

Muistutusten käsittely

Muistutukset, kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään ensin niiden työntekijöiden kanssa, joita asia koskee. Tämän jälkeen asiaa käsitellään työyhteisössä, tehdään muutoksia toimintaohjeisiin/linjauksiin, mikäli tilanne niin vaatii.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen vastataan Valviran ohjeistuksen mukaan 3–4 viikossa.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaille laaditaan hoito-/kuntoutussuunnitelma, johon kirjataan palvelutarve (haavoittuvuudet) ja vahvuudet, joita tukemalla vahvistetaan lapsen/nuoren kasvua ja kehitystä sekä tuetaan vanhempien kykyä toimia vanhempana. Lapsen kasvua ja kehitystä tukevat tarpeet huomioidaan yksilöllisesti, lapsen ja perheen tausta ja kokonaistilanne huomioiden. Hyvinvointia, kuntoutumista, kasvua ja kehitystä tuetaan lapsen kaikkien eri kehitysympäristöjen näkökulmasta: kodin, koulun ja harrastusten/vapaa-ajan. Lähiverkosto otetaan mukaan työskentelyyn.

Työskentely voi sisältää yksilö-, pari- ja perhetapaamisia. Työskentely voi olla terapiaa, tukikäyntejä, tutkimusta, sosiaalityötä, neuvontaa ja ohjausta, konsultointia, palvelunohjausta sekä moniammatillista yhteistyötä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja säännöllisesti koolle kutsuttavissa neuvonpidoissa, joissa sovitusti asiakkaan omatyöntekijä toimii puheenjohtajana.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti – asiakas voi tarvita koulun oppilashuollon, terveydenhuollon, lastensuojelun, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyö ja tietojen vaihto on säännöllistä, sitä tehdään aina asiakkaan luvalla (lupa kirjataan asiakastietojärjestelmään) ja siitä sovitaan yhteisissä neuvonpidoissa.

Kun asiakkaan verkostoon tarvitaan hänen palvelutarpeensa näkökulmasta uusi toimija, hänet pyydetään yhteiseen neuvonpitoon. Neuvonpito suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Neuvonpidossa käydään läpi asiakkaan tilanne oleellisilta osin ja uusi toimija arvioi, miten voi konkreettisesti olla asiakkaan tueksi/avuksi/mitä palveluja ja millä aikataululla voi tarjota. Neuvonpidossa sovitaan ajanjaksosta, jonka aikana työskennellään ja vähintään yhdestä seurantaneuvonpidosta, jossa arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, onko tehty työ tuottanut tulosta vai tarvitaanko työskentelyyn muutosta. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan lisäksi tarvittaessa puhelimitse, kirjallisesti, yhteistyöpalavereiden, hoitoneuvottelujen ja sähköisen asiakastietojärjestelmä LifeCaren avulla. Yhteistyö ja siihen liittyvät luvat kirjataan asianmukaisesti.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveyspiiri
Helmi

Alihankintana tuotetut palvelut

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa. Ostopalvelusopimusten kriteereitä, laatuvaatimuksia yms. tarkastellaan ajoittain. Palveluntuottajan kanssa laaditaan ostopalvelusopimus, joissa määritellään lain edellyttämät vaatimukset.

Perheneuvolassa toteutetaan ostopalveluna lasten- ja nuorisopsykiatrian sekä tarvittaessa psykologin, perheterapeutin palvelut.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitus, holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Eryteisesti sosiaalipäivystyksessä tehdään tiivistä yhteistyötä poliisin ja hätäkeskusviranomaisten kanssa.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota kaikissa toiminnoissa. Riskien arvioinnin perusteella voidaan ennaltaehkäisevästi käyttää vartijaa turvaamaan asiakastilannetta. Tarvittaessa konsultoidaan poliisia ja annetaan poliisille tiedoksi epäilyttävät tilanteet. Häiriökäyttäytyjä-asiakkaan asiakaskertomukseen merkitään hänen poikkeava käyttäytymisensä, näin asiakkaan asioita käsittelevät voivat noudattaa erityistä varovaisuutta. Rikosilmoitus tehdään rikostilanteissa.

Palo- ja pelastusviranomaiset tarkistavat vuosittain palo- ja pelastusvälineiden toimivuuden.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) säädökset. Eryteisesti huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon/terveydenhuollon ammatillinen osaaminen.

Perheneuvolan tiimissä työskentelee

- sosiaaliohjaaja
- psykologi
- konsultoiva lastenpsykiatri 1pv/kk, tarvittaessa etäpalvelut
- konsultoiva nuorisopsykiatri 1pv/kk



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystyö
Helmi

- koulupsykologin viranhoito toteutetaan ostopalveluna 1pv/vk
- perheterapeutti ostopalveluna 1pv/vk

Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei palkata sijaista, vaan välttämättömät tehtävät hoidetaan työssä olevien toimesta.

Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin palkataan sijainen sosiaalihuollon/terveydenhuollon ammattihenkilölain mukaisesti.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa myös laki sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Vapautuvaan virkaan haetaan Haapaveden kaupunginhallitukselta täyttölupa ja käydään normaali haku- ja täyttöprosessi. Virkaan valittaessa huomioidaan hakijan pätevyys, soveltuvuus ja luotettavuus.

Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella. Lisäksi huomioidaan suosittelijat/entiset työnantajat.

Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajalle rikosrekisteriote rikostaustan selvittämiseksi lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 mukaisesti. Terveystilasta tulee esittää lääkärintodistus.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisessa ja koulutuksissa huomioidaan uusien toimintatapojen ja –kulttuurien omaksuminen sekä asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisessä, tukemisessa ja omavalvonnassa. Perehdytykseen liittyen määritellään vastuuhenkilöt osa-alueittain. Suuri osa perehdytyksestä tapahtuu työn ohella työparityöskentelyn myötä.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystyö
Helmi

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen perehdytysohjelma, jossa määritellään perehdytyksen vastuuhenkilöt osa-alueittain. Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinänsä tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Koko henkilöstö suorittaa koulutuksen/testin vuosittain.

Henkilöstöllä on käytössään uusimmat ohjeet ja painokset kirjallisuudesta.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Henkilökunta osallistuu laajasti oman alansa yksittäisiin täydennyskoulutuspäiviin. Periaatteena on pidetty, että täydennyskoulutuspäivien määrä (3–6 päivää) toteutuu vuoden aikana.

- Tietoturvakoulutukset ja tentit koko henkilöstölle
- Turvallisuuskoulutus kaikkien yksiköiden henkilökunnalle
- Hätäensiapu-koulutukset ja palo- ja pelastautumiskoulutukset

Henkilöstö osallistuu ulkopuolisten kouluttajien koulutuksiin osaamiskartoitusten ja yhteisesti sovittujen ja havaittujen koulutustarpeiden perusteella määrärahojen puitteissa.

Koulutuksia on myös oppisopimuskoulutuksena

Toimitilat

Perheneuvolan käytössä on neljä toimistohuonetta Haapaveden terveyskeskuksessa. Perheneuvolaan tullaan terveyskeskuksen pääovesta, käännyttään vasemmalle portaista ja ovi suoraan edessä.

Perheneuvolan työntekijät käyvät tarvittaessa Pyhännällä terveysasemalla tai koulussa.

Teknologiset ratkaisut

Työntekijöillä on käytössään kannettavat tietokoneet, joissa on langaton ja suojattu yhteys asiakastietojärjestelmään. Lisäksi käytössä on suojattu sähköpostiyhteys, joka helpottaa kiireellisissä tilanteissa mm. konsultaatiopyyntöjen lähettämistä eri viranomaisille.

Henkilöstöllä on käytössään langattomat hälytinlaitteet. Haapavedellä huoneista on varauuskäynti viereiseen toimistohuoneeseen.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystyö
Helmi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Kaikki työntekijät ovat sitoutuneet salassapitoon ja tietosuojaan. Työntekijät on perehdytetty tietoturvaohjeisiin ja jokainen suorittaa vuosittain erillisen tietoturva- ja tietosuojatentin. Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset tietokoneelle ja käytettäviin ohjelmiin. Asiakastyössä on käytössä LifeCare -ohjelma.

Asiakaspaperit säilytetään lukituissa arkistokaapeissa. Työyksikössä noudatetaan kaupungin arkistonmuodostussuunnitelmaa.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Tietopyyntölomakkeet löytyvät Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen internet-sivulta. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Henkilökunta ohjeistetaan toimimaan tietoturvaan, tietosuojaan ja asiakastietojärjestelmään liittyvissä asioissa organisaation ohjeistuksien mukaan. Tietosuoja- ja tietoturva –koulutus suoritetaan säännöllisesti vuosittain.

Kirjaukset tehdään aina omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen tietosuojavastaava tarkistaa LifeCare käyttäjien lokitietoja satunnaisotannalla, tehdyn suunnitelman mukaisesti ja pyyntöjen mukaisesti.

Tietojen luovutus tapahtuu tietosuojavastaavan ohjeistuksen mukaisesti. Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö tarkistaa ja luovuttaa tiedot.

Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja – ja tietoturvakoulutuksen ja testin. Uusi työntekijä allekirjoittaa käyttäjäsitoumuksen. Jokaisen työntekijän tulee vuosittain suorittaa hyväksytysti tietoturvatesti. Työntekijä vastaa omalta osaltaan ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kukkonen Olli 044 7591455 etunimi.sukunimi@haapavesi.fi



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi