

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 RISKIENHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Sivina Hoivanet Oy

Y-tunnus 2663288-2

Hyvinvointialueet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Helsinki, Vantaa-Kerava hyvinvointialue, 26.8.2024
muutosilmoitus Soteriin laajentumisesta Keusoten alueelle

Toimintayksikkö:

Lapsiperheiden kotipalvelut

Sivina Hoivanet Oy, Vitikka 4, 02630 Espoo

p. 010 274 4500

hoivanet@hoivanet.fi

Palveluista vastaava esihenkilö:

Anna Forsten, sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö

p. 0451455947

anna.forsten@hoivanet.fi

Palvelumuoto:

Kotiin annettavat palvelut; Lapsiperheiden kotipalvelu

Toimintalupatiedot:

Lapsiperheiden kotipalvelut on rekisteröity yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

- Aluehallintoviraston (Etelä-Suomi) päätös (ESAVI/412/2018) ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen laajentaminen 5.4.2018. (Laajentuminen omaishoidon sijaistus alle 65-vuotiaat ja sosiaalialan perhetyö)
- Aluehallintoviraston (Etelä-Suomi) päätös (ESAVI/3098) ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinnistä 7.4.2017. (Laajentuminen Kirkkonummen ja Vantaan kaupunkeihin)
- Aluehallintoviraston (Etelä-Suomi) päätös (ESAVI/3416) ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinnistä 11.05.2015
- Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen päätös (palvelupäällikkö Hanna Pösö) palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä 30.5.2017.
- Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen päätös (perhepalveluiden johtaja Hanna Viitala) palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä 28.4.2015.
- Kirkkonummen kunnan päätös palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä 2016
- Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden päätös (johtava sosiaalityöntekijä Jaana Leppäkorpi) palveluseteli- ja ostopalvelutuottajaksi hyväksymisestä 7.4.2015

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Lapsiperheiden kotipalvelu on osa sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua. Sen tavoitteena on tukea perhettä arjessa selviytymisessä. Sivina Hoivanet Oy haluaa olla perheiden luottokumppani arjen haasteissa perheiden kotona. Haluamme tehdä perheen arjesta joustavampaa ja helpompaa. Lapsiperheiden kotipalvelumme tähtää lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemiseen ja ongelmien ennaltaehkäisyyn varhaisella ja nopealla tuella. Sivina Hoivanet Oy:n lapsiperheiden palveluista pyritään vastaamaan nopeasti perheen tilapäiseen sekä säännölliseen kotipalvelun tarpeeseen joustavasti ja perheiden tarpeita kuunnellen.

Kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

(Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavia **arvoja** ovat ammattitaitoisuus, luotettavuus, aitous sekä yhteisöllisyys.

Ammattitaitoisuus - Koulutamme työntekijämme ja tarjoamme heille mahdollisuuden jatkuvaan kehittymiseen. Ammatillinen osaaminen näkyy tietotaitona, empatiana sekä läsnäolo- ja vuorovaikutustaitoina konkreettisesti asiakastyössämme erilaisten

perheiden parissa. Vahvasta ammattitaidosta kertoo myös korkea asiakastytyväisyytemme.

Luotettavuus - Hoitotyössä luottamus on kaiken perusta. Haluamme olla perheille kuin luotettava perheenjäsen. Ymmärrämme, että luottamus on ansaittava.

Aitous - Arvostamme aitoutta. Meille aitous on uskallusta olla kokonaisvaltaisesti oma itsensä ja kykyä arvostaa muita ihmisiä sellaisina kuin he ovat.

Yhteisöllisyys - Uskomme verkostoihin ja yhteisöllisyyden voimaan. Haluamme myös yhdistää ihmisiä toisiinsa, luoda verkostoja. Yhdymme sanontaan: ”It takes a village to raise a child” (tarvitaan koko kylä kasvattamaan lapsi).

Vastuullisuus ja eettisyys toimivat toimintamme peruskivinä. Haluamme toimia vastuullisena työnantajana ja aktiivisena yrityskansalaisena. Vaalimme yleisesti eettisiä toimintatapoja ja uskomme, että avoin toimintamallimme herättää luottamusta sekä asiakkaisiamme että omissa työntekijöissämme. Kuljemme asiakkaan rinnalla ja pyrimme jatkuvasti avoimeen ja rehelliseen vuorovaikutukseen kaikkien yhteistyötahojemme kanssa.

3 RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Mahdollisia riskitilanteita kotiin vietävissä palveluissamme ovat työntekijästä johtuvat riskitilanteet, perheestä johtuvat riskitilanteet sekä ympäristöstä johtuvat riskitilanteet. Palveluitamme toteutetaan asiakkaiden kodeissa sekä ulkona esimerkiksi piha-alueilla ja puistoissa. Todennäköisimpiä mahdollisia vaaratilanteita ovat muun muassa tavalliset kotitapaturmat (palovammat, allergiakohtaukset, myrkytykset sekä kaatumiset) sekä

ulkoillessa esimerkiksi talvella liukastumiset ja kaatumiset. Epätavallisempia riskitilanteita lapsiperheiden kotipalvelussa on esimerkiksi aggressiivinen asiakas.

Jokainen lapsiperheiden kotipalvelussa työskentelevä on ensiapukoulutettu ja jokainen työntekijä on työmatkoilla ja työvuorojen aikana tapaturmavakuutettu.

Työntekijät ovat perehdytetty työhönsä painottaen hoidettavan lapsen/lasten silmälläpidon tärkeyttä. Työntekijät tietävät, että pitämällä lapsen koko ajan näkyvissä, he ennaltaehkäisevät jo suurelta osin mahdollisia haittatapauksia työvuoron aikana.

Hoivanetin perehdytyksessä käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi toimenpiteet, miten toimia, jos työvuorossa kohtaa aggressiivisen asiakkaan. Järjestämme mahdollisia koulutuksia, joissa paneudumme eri kohderyhmiin ja eri elämäntilanteissa olevien perheiden kohtaamiseen. Varustamme työntekijämme hyvällä tiedolla ja taidolla välttääksemme mahdolliset riskitilanteet. Hyvä yhteistyö perheiden kanssa ja perheiden kuunteleminen oman lapsensa asiantuntijana vähentää huomattavasti riskitilanteiden syntymistä.

Lapsiperheiden kotipalvelun keskipisteessä on lapsi ja perhe. Jos työntekijä huomaa lapsen kaltoinkohtelua tapahtuneen, tulee hänen ottaa yhteyttä Hoivanetin vastuuhenkilöön tai mahdollisesti kunnan sosiaali- ja kriisipäivystykseen, mikäli kyse on akuutista hädästä. Jokainen asia käsitellään vallitsevien lakien mukaan. Jokaisella työntekijällä on vastuu tehdä lastensuojeluilmoitus, mikäli tämä katsotaan tarpeelliseksi.

Jokainen raportoitu haittatapahtuma käsitellään asianmukaisella tavalla yhdessä asiakkaan, työntekijän ja vastuuhenkilön kesken ja tapahtuneen vakavuusasteen mukaan. Asia viedään tarvittaessa eteenpäin muille tahoille.

Mikäli hoitaja kokee työvuoron aikana traumaattisen tapahtuman, on työntekijälle

aina saatavilla keskusteluapua asian läpikäymiseksi. Hoivanetilla on työterveyshuolto Pihlajalinnan kanssa, jonka kanssa on sovittu yhteistyöstä työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Olemme luoneet Hoivanetin turvaohjeet mahdollisten erilaisten riskien ennaltaehkäisyyn ja toimintatavat eri riskitilanteisiin, jotka käymme perehdytyksessä yksityiskohtaisesti läpi, jotta hoitajat osaavat toimia hätätilanteessa.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja palvelupäällikön vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa yhdessä palveluista vastaavan kanssa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työntekijöiden vastuulla on viipymättä ilmoittaa esille tulleista epäkohdasta, riskeistä ja vaaratilanteista esihenkilölleen. Palveluista vastaava informoi kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa ilmoituksesta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa johdon, työntekijöiden, kuntien ja perheiden yhteistyö on avainasemassa. Kriittiset työvaiheet ja riskitilanteet pyritään yhdessä tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään. Kannustamme jatkuvasti siihen, että jokainen työntekijä uskaltaisi rohkeasti kertoa pienimmästäkin huolenaiheesta liittyen omaan tai asiakkaan turvallisuuteen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Asiakkaan kotiin ja kotipalvelu työvuoron aikana liittyvät mahdolliset riskitilanteet otetaan aina puheeksi perheen kanssa ja mietitään yhdessä, kuinka riskitilanteita voisimme ennaltaehkäistä.

Läheltä piti -tilanteista, on ohjeistettu työntekijöitä ottamaan asia puheeksi aina perheessä sekä myös olemaan yhteydessä Hoivanetin toimistoon, joko asiakaspalveluumme (hoitajapuhelimeen) tai esihenkilöön Anna Forsteniin. Tarvittaessa aina arvioimme jatkotoimenpiteet ja vaatiiko tilanne lisäresursseja perheeseen, esim. kahden hoitajan.

Haittatapahtumat käydään aina läpi yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa. Asiakkaita ohjeistetaan aina tapauskohtaisesti, miten ja mistä mahdollisia korvauksia voi hakea.

Läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat kirjaamme aina asiakkaan profiiliin taakse ja miten asia on käsitelty. Tarvittaessa tilanteet käymme läpi myös palvelua ostavan kunnan kanssa.

Tapauskohtaisesti mietimme aina, mikä on johtanut läheltä piti -tilanteeseen tai haittatapahtumaan. Mietimme, onko jotain mitä olisi voinut tehdä toisin ja esihenkilön vastuulla on varmistaa työntekijän kanssa, että miten toimintatapoja muuttamalla, voisimme seuraavalla kerralla paremmin ennaltaehkäistä edellä mainittuja tilanteita.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sivina Hoivanet Oy:ssä lapsiperheiden kotipalvelun ja omaishoidontuen omavalvontasuunnitelman laatii sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö ja esihenkilö Anna Forstén, p. 0451455947, anna.forsten@hoivanet.fi

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä työntekijöiden kanssa tarvittaessa, kuitenkin pääosin 4 kuukauden välein. Työntekijöiden osallisuus tulee huomioon kerran vuodessa tehdyllä työtyytyväisyyskyselyllä, jossa on myös panostettu omalla osiolla työntekijöiden työturvallisuuteen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaat tulevat Hoivanet Oy:n asiakkaiksi hyvinvointialueen palveluseteli- ja/tai ostopalvelun kautta. Palvelutarpeen arvioinnin tekee hyvinvointialueen viranomaiset. Asiakkaalla tarkoitetaan perhettä, jolle on myönnetty kaupungin/kunnan sähköinen palveluseteli tai maksusitoumus lapsiperheiden kotipalveluun.

Asiakas (perhe) tai tilaaja (hyvinvointialue) ottaa yhteyttä Hoivanet Oy:n asiakaspalveluun 0102744500 puhelimitse arkisin klo 8-16 tai sähköpostilla hoivanet@hoivanet.fi 24/7. Palvelutarve kartoitetaan keräten asiakkaan esitiedot ja erityistoiveet mahdollisimman sopivan työntekijän löytymistä varten. Tarvittaessa sovimme aloituspalaverin, jossa on mukana asiakas, tilaaja ja Hoivanet Oy:n hoitaja tai edustaja.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Palveluseteliasiakkaiden kanssa, Hoivanet Oy:n asiakaspalvelu laatii yhdessä suunnitelman palvelusetelituntien toteutumiseksi. Suunnitelmassa mietitään asiakkaan tarve palvelulle ja miten tuntien käyttäminen parhaiten palvelisi asiakkaan voimavarojen palauttamista. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan toive

lapsiperheiden kotipalvelun sisällölle, esim. ulkoilua lasten kanssa, vanhemman lepo tai muusta vastaavasta. Hoitosuunnitelma kirjataan asiakkaan asiakkuuden taakse, josta myös perheessä käyvän työntekijän on se mahdollista lukea.

Ostopalvelun kautta tulleille asiakkaille, tekee hyvinvointialue alustavan hoito- ja palvelusuunnitelman, joka tilausvaiheessa esitetään Hoivanet Oy:lle. Alustavan tehdyn hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta Hoivanet Oy:n asiakaspalvelu lähtee selvittämään perheelle sopivaa työntekijää. Kun työntekijä on selvillä, tarkentuu hoito- ja palvelusuunnitelman sisältä ja ajankohta palvelulle.

Palvelun toteutumista seurataan työvuorokirjauksiin tehtyjen asiakaskirjausten perusteella ja raportoidaan tilaajalle heidän osoittamallaan tavalla. Käytössämme on Likeit - toiminnanohjausjärjestelmä, johon järjestelmätoimittaja on hakemassa B-luottoluokitusta ja asia on vireillä. Yrityksessä on käytössä myös Nappula -järjestelmä.

Ensisijaisesti on hyvinvointialueen tehtävä tuoda asiakkaalle tiedoksi lapsiperheiden kotipalvelun sisältö ja mitä asiakkaan on mahdollista sillä palvelulla saada. Hoivanetin asiakaspalvelu kertoo vielä palvelun alkaessa asiakkaalle Hoivanetin toimintamallista tuottaa lapsiperheiden kotipalvelua ja muistuttaa myös, että jos matkan varrella herää kysymyksiä, voi asiakas olla aina yhteydessä asiakaspalveluumme.

Hoivanetin palveluehdot ovat nähtävillä yrityksen nettisivuilla ja linkki palveluehtoihin lähetetään aina uudelle asiakkaalle.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella asiakkaalla on oikeus esittää palvelun alkaessa toiveita siitä, millaista työntekijää juuri heidän perhe tarvitsee ja millaista osaamista. Ennen ensimmäistä

työvuoroa työntekijä on aina yhteydessä perheeseen, jotta perhe pääsee tutustumaan hoitajaan ja perhe voi esittää toiveitaan työntekijän käyntien suhteen. Näin voimme aloittaa jo varhaisessa vaiheessa luottamussuhteen luomisen. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa hoitajaa, mikäli ensimmäinen vaihtoehto ei tunnu omalta. Kuitenkin hyvin perustein. Pyrimme aina toteuttamaan palvelun asiakkaan toivomina ajankohtina, kuitenkin niin, että käynnit ovat sopimuksen mukaiset. Työskentelytapamme ”kodissa kodin tavalla” kertoo tavastamme kunnioittaa asiakkaan oikeuksia ja perheen sisäisiä toimintatapoja.

Asiakkaalla on myös oikeus lopettaa palvelu Hoivanetin tarjoamana koska tahansa ja tilata palvelua toiselta palveluntuottajalta. Mikäli asiakas on saanut palvelua kaupungin antamalla maksusitoumuksella, keskustele Hoivanetin henkilökunta aina ensin tilaajan kanssa, ennen kuin palvelu keskeytetään ja käydään yhdessä läpi syyt palvelun keskeytykselle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Mikäli asiakas kokee Hoivanetin asiakkaana epäasiallista kohtelua, hän voi aina olla yhteydessä palveluista vastaavaan henkilöön (Anna Forsten). Asia käydään läpi kaikkien osapuolien kanssa puhelimitse, tapaamalla tai viestitse. Tarvittaessa tehdään vaadittavia toimenpiteitä asian korjaamiseksi.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Otamme jatkuvasti palautetta vastaan ja huomioimme saamamme palautteen omavalvontasuunnitelmaa laatiessa. Keräämme myös jatkuvaa asiakastyytyväisyyspalautetta, jota hyödynnämme omavalvonnassa. Palautetta kerätään asiakkailta aina kuukausittain, jos heille on tehty kotipalvelukäynti.

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 saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: Sosiaalipalveluiden vastuuhenkilö Anna Forsten 0451455947, anna.forsten@hoivanet.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltolainsoveltamiseen liittyvissä asioissa. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisäksi seurata asiakkaiden oikeuksien ja asemankehitystä kunnassa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta

Avoinna ma-to 09-11

Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

Soita +358 9 310 43355

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Pyrimme käsittelemään kaikki muistutukset, kantelu- ja valvontapäätökset viipymättä asian vaatimalla aikataululla. Asiat käsitellään jokaisen asianosaisen kanssa ja lisäksi Hoivanetin sisällä asiaa koskevan henkilöstön kesken.

Tavoiteaika käsittelylle on aloittaa käsittely arkisin vuorokauden kuluessa asian saapuessa Hoivanetille, viikonloppuisin saapuvissa aloitamme käsittelyn heti seuraavana arkipäivänä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Lapsiperheiden kotipalvelussa asiakas on palvelussa mukana aktiivisena toimijana. Tavoitteet on pohdittu yhdessä ja niiden toteutumista arvioidaan yhdessä kunnan työntekijöiden kanssa pidettävissä palaverissa ja verkostotapaamisissa sekä puhelinkeskusteluiden välityksellä.

Asiakkaan voimavaroja ja hyvinvointia edistetään sillä, että asiakas saa kotiinsa ammatillisen työntekijän, jolla on kyky auttaa sellaisissa arjen haasteissa, missä asiakas kokee tarvitsevänsä apua ja millä asiakkaan omia voimavaroja voidaan parantaa.

Käyntien sisältöä ja tavoitteiden toteutumista seurataan käyntien yhteydessä tehtävillä asiakaskirjauksilla, jotka perheen työntekijä on tehnyt yhdessä asiakkaan kanssa (tai asiakkaalle lukien). Aina asiakaskirjaus ei onnistu käynnin aikana, jolloin se tehdään työvuoron jälkeen. Jokaisella asiakkaalla on oikeus nähdä häntä koskevat asiakaskirjaukset.

Asiakaskirjaukset (raportit) lähetetään tarvittaessa ja sovitusti aina kunkin kaupungin ohjeiden mukaan, kaupungin nimeämään paikkaan.

Hygieniakäytännöt

Lapsiperheiden kotipalvelua toteutetaan asiakkaan kotona ja asiakkaan kodissa tapahtuvilla välineillä ja tavaroilla (astiat, lelut, rattaat yms.) Hoivanetissä työntekijät noudattavat normaalia käsihygieniaa, kulkevat töihin puhtailla ja asianmukaisilla vaatteilla ja ei käytä liian voimakkaita hajusteita eivätkä tupakoi työvuoron aikana.

Lapsiperheiden kotipalvelua ei ole tarkoitettu sairaan lapsen hoidon järjestämiseksi. Työntekijämme ei mene perheeseen, mikäli perheessä on sairastuttu, vaan perhettä on ohjeistettu tällöin perumaan työvuoro. Samoin on toisinpäin, työntekijä ei mene sairaana työvuoroon.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, 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.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Hoivanet tekee aktiivisesti yhteistyötä kuntien sekä perheen muiden yhteistyötahojen kanssa, mikäli se on palvelun laadukkaan toteutumisen kannalta oleellista. Hoivanet osallistuu tarvittaessa perheiden verkostopalaveriin tai muihin yhteistyötapaamisiin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Pyrimme vastaamaan kasvavaan kysyntään nopeallakin aikataululla. Tällä hetkellä Hoivanetillä työskentelee lapsiperheiden kotipalvelussa noin 70 aktiivista sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan tunti-työntekijää. Jokaisessa hyvinvointialueessa noudatamme hyvinvointialueen lapsiperheiden kotipalvelun sääntökirjaa sekä sopimuksia, jossa on kirjattuna lapsiperheiden kotipalveluun soveltuva henkilöstö. Pääasiassa henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneista lähihoitajista.

Sijaisjärjestelmämme on pääosin hyvin toimiva ja perheet saavatkin useimmiten sijaisen jo samalle päivälle työvuoroon, jos heidän oma työntekijänsä esimerkiksi sairastuu. Asiakkaat kuitenkin saavat itse päättää, haluavatko he ottaa sijaista vai sopivatko he oman työntekijänsä kanssa korvaavan vuoron toiselle päivälle. Pääasiassa jokaisella perheellä on 1-2 omaa työntekijää, jotka heillä työskentelevät. Panostamme jatkuvaan

rekrytointiin ja työntekijöidemme työhyvinvointiin, jotta meillä olisi mahdollisimman hyvä ja kattava henkilöstö palvelemaan lapsiperheitä.

Esihenkilöllä on säännöllisesti ja tarvittaessa työntekijöiden kanssa tapaamisia tai keskusteluita, jossa käydään läpi työntekijöiden hyvinvointia ja työtilannetta. Lisäksi esihenkilö on hyvin tavoitettavissa, mikäli työntekijä haluaa jutella.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Hoivanet panostaa rekrytointiin ja työntekijöiden laatuun. Hoivanetillä on jatkuva rekrytointi päällä, jotta voimme vastata nopeasti perheiden palvelukysyntään.

Hoivanetissä vaadimme työnhakijalta palveluun soveltuvan koulutuksen, pääasiassa lähihoitaja, mutta hyvinvointialueilla on sen lisäksi myös eroavaisuuksia ja erikseen hyväksyttäviä tutkintoja. Soveltuva (koulutus + kokemus) työnhakija haastatellaan, sen jälkeen soittamme hakijalta 1-2 suosittelijaa työnhakijan aiemmista työpaikoista, joissa hän on työskennellyt lasten tai perheiden parissa. Lisäksi tarkastamme rikostaustatöiden ja mahdollisen Valviraan rekisteröitymisen (lähihoitaja tai vastaava). Mikäli esihenkilön mielestä hakija on koulutukseltaan soveltuva ja kokemuksen puolesta pätevä (edellytämme aiempaa kokemusta kotona tehdystä lastenhoitotyöstä tai muusta asiakkaan kotona tehdystä hoivatyöstä) ja saa hyvät suositukset, tehdään palkkauspäätös.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Perehdytys tapahtuu oppimisalusta Vuolearningin kautta. Oppimisalustalla aloittava työntekijä saa omaan tahtiin käydä laajan perehdytysmateriaalin läpi ja tehdä samalla oppimistehtäviä, varmistaaksemme opitun ymmärtämisen. Itsenäisen perehdytyksen jälkeen, sovitaan tapaamisen esihenkilön kanssa, jossa käydään läpi vielä mahdolliset

perehdytyksessä nousseet kysymykset ja varmistetaan, että uudella työntekijällä on hallussa kaikki se tietotaito, mitä työ edellyttää.

Hoivanetillä järjestetään omia koulutuksia mutta myös koulutuksia otamme vastaan ulkopuolisilta tarjoajilta, kuten Taitotalo. Koulutuksissa olemme panostaneet pääosin erityisen tuen lasten kanssa työskentelyyn, koska asiakasperheissämme valtaosassa on erityisen tuen lapsia. Lisäksi koulutuksia järjestetään kirjaamiseen liittyen, sekä jokaisella työntekijällä on oikeus suorittaa ensiapukoulutus Hoivanetin kautta. Mahdollistamme myös muita tarpeellisia koulutuksia työntekijöillemme.

Toimitilat

Työskentely tapahtuu asiakkaiden, eli lapsiperheiden omassa kodissa. Joskus voi poikkeuksena olla hyvinvointialueiden osoittamat muut tilat, perheen tilanteen vuoksi, kuten turvallisuussyistä.

Hoivanetin toimisto sijaitsee Espoossa, osoitteessa Vitikka 4. Toimistolla on työntekijöiden mahdollista tulla käymään milloin vaan, esim. syömään lounas, palaveriin tai kahville.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kaikki sosiaalipalveluiden asiakkaita koskevat asiakirjat ovat salassapidettäviä.

Hoivanetin tietosuojasta vastaava on Pasi Pietilä, pasi.pietila@sivina.fi

Noudatamme seuraavia lakeja:

- Henkilötietolaki (523/1999)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

- Asiakslaki (812/2000)
- Valvontalaki (741/2023)

Lisäksi noudatamme hyvinvointialueiden laatimien sääntökirjojen antamia ohjeita asiakastietojen säilyttämisestä.

Asiakkaiden henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja kerätään vain siinä määrin kuin se toiminnan kannalta on oleellista / välttämätöntä. Kaikki em. asiakirjat säilytetään pääsääntöisesti sähköisesti tai vaihtoehtoisesti lukollisessa kaapissa. Sähköpostilla (paitsi turvaposti) tai tekstiviestillä ei lähetetä mitään materiaalia asiakkaan nimellä tai muuten tunnistettavissa olevilla tiedoilla.

Henkilöstöä on ohjeistettu vaitiolovelvollisuuden noudattamiseen kaikessa toiminnassa myös työajan ulkopuolella. Ohjeistus koskee esim. puhelukäytäntöjä ja sosiaalisessa mediassa toimimista

Asiakastyön kirjaaminen

Hoivanetin sosiaalipalveluiden esihenkilö on kirjaamisasiantuntija ja saanut viime aikaisimman koulutuksen sosiaalialan asiakaskirjaamiseen. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään tuottamaan laadukasta asiakaskirjausta. Kirjaamisesta on pidetty myös aika ajoin koulutuksia, jolla varmistetaan myös lapsiperheiden kotipalvelussa työskenteleville päivittyvä ajantasainen tieto tämän hetken asiakaskirjaamisesta. Asiakaskirjaamisesta löytyy Hoivanetillä työntekijöiden dokumenttipankista aina saatavilla oleva perehdytysmateriaali hyvään ja laadukkaaseen kirjaamiseen.

Työntekijän tulee aina suorittaa asiakaskirjaaminen asiakkaalle tehdyn työvuoron taakse ennen kuin työntekijä voi kuitata vuoroa toteutuneeksi. Näin varmistamme, että kirjaus on ajan tasaisesti tehty.

Rekisteriseloste (Henkilötietolaki 10§) löytyy Hoivanetin lapsiperheiden kotipalvelun materiaaleista.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Hoivanetin palveluita kehitetään jatkuvasti epäkohtailmoitusten, reklamaatioiden sekä yhteistyötahoilta, asiakkailta ja henkilökunnalta saadun palautteen pohjalta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 14.10.2024

Allekirjoitus 
Anna Forsten