



Omavalvontasuunnitelma 2025

Kainuun Avopalvelut

KALLASCARE.FI



Sisällysluettelo

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot.....	2
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	3
3. Kainuun Avopalveluissa tuotettavat palvelut	4
3.1 Ammatillinen tukihenkilötoiminta	4
3.2 Perhetyö ja lastensuojelun tehostettu perhetyö.....	5
3.3 Kotipalvelu	5
4. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4.1 Arvot	6
4.2 Toimintaperiaatteet.....	8
5. Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	9
5.1 Riskienhallinta.....	9
5.2 Henkilöstö.....	10
5.3 Perehdytys osana omavalvontaa	11
5.4 Työturvallisuus ja -hyvinvointi	12
5.5 Hygieniakäytännöt.....	13
5.6 Lääkehoito	14
5.7 Toimitilat ja välineet.....	14
5.8 Ilmoitusvelvollisuus	15
5.9 Tietosuoja	15
6. Asiakkaan asema ja oikeudet	16
6.1 Asiakkaan oikeusturva.....	17
6.2 Asiakastyön dokumentointi	18
6.3 Asiakastietojen käsitteleminen	19
6.4 Omaohjaaja.....	19
6.5 Asiakaspalaute ja sen hyödyntäminen.....	20
7. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	21

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja: KallasCare Oy

Y-tunnus: 2771155-8

Palveluntuottajan yhteystiedot ja yhteyshenkilö:

Pohjolankatu 28 A 1 87100 Kajaani

Jussi Nyman, toimitusjohtaja

jussi.nyman@kallascare.fi, p. 050 4600055

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

KallasCare Oy Kainuun Avopalvelut

Pohjolankatu 28 A 1 87100 Kajaani

Yhteyshenkilö:

Elisa Kormano, palvelupäällikkö

elisa.kormano@kallascare.fi, p. 0400 365145

2. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

”Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten omaevalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut.”

(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 27 §)

KallasCare Kainuun Avopalveluissa koko henkilöstö osallistuu omaevalvontasuunnitelman laatimiseen sekä päivittämiseen kuukausittaisten tiimipalavereiden yhteydessä. Omaevalvonnan seurannasta vastaavat esihenkilöstöstä toimitusjohtaja ja palvelupäällikkö. Myös jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa omaevalvonnallisten seikkojen havainnoinnista sekä seurannasta. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy palveluyksikön palvelupäällikkö.

Omaevalvontasuunnitelma pidetään julkisesti niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin yhteistyökumppaneiden nähtävillä Kainuun Avopalveluiden toimistossa sekä yrityksen verkkosivuilla. Sen toteutumista seurataan säännöllisesti ja yksikön toimintaa kehitetään asiakkailta sekä henkilöstöltä kerätyn palautteen perusteella.

3. Kainuun Avopalveluissa tuotettavat palvelut

KallasCare Kainuu Avopalvelut tuottavat sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaisia avohuollon palveluita lapsille, nuorille, aikuisille sekä perheille. Palveluihimme kuuluu ammatillinen tukihenkilötoiminta, lapsiperheiden perhetyö, lapsiperheiden tehostettu perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu.

Asiakkaat ohjautuvat Kainuun avopalveluihin hyvinvointialueiden viranhaltijoiden päätöksillä. Palvelu tuotetaan ja toteutetaan Kainuun hyvinvointialueen alueella. Palvelua voivat ostaa kaikkien hyvinvointialueiden edustajat niin puitesopimusten, kuin suoramarkintojen kautta.

Työskentely kaikissa palveluluokissa on aina tavoitteellista toimintaa, mikä perustuu asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan laadittuun toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkuuden alkaessa järjestetään toiminnan aloituspalaveri tämän suunnitelman sekä tavoitteiden laatimiseksi. Toteuttamissuunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tämän läheis- sekä viranomaisverkostojen kanssa. Palvelut toteutetaan asiakkaan koti- ja arjentoimintaympäristöissä.

3.1 Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Ammatillista tukihenkilötoimintaa järjestetään lapsille, nuorille ja aikuisille, jotka tarvitsevat tavoitteellista tukea arjenhallinnassa, tunteiden ja käyttäytymisen säätelyssä tai muutoin haastavissa elämäntilanteissa. Ammatillinen

tukihenkilötoiminta tarjoaa lapselle, nuorelle tai aikuiselle oman työntekijän myötä turvallisen ihmissuhteen ja yksilön hyvinvointia sekä kehitystä edistävää toimintaa. Tukihenkilö voi tukea asiakasta esimerkiksi koulunkäynnissä, sosiaalisten suhteiden luomisessa ja arjenhallinnassa.

3.2 Perhetyö ja lastensuojelun tehostettu perhetyö

Perhetyötä järjestetään perheisiin, joiden elämäntilannetta ja omia voimavaroja voidaan vahvistaa kotiin vietävän tuen avulla. Sosiaalihuoltolain mukaista ennaltaehkäisevän perhetyön tarvetta voivat aiheuttaa elämäntilanteen kuormittavuus, lasten kasvuun ja kehitykseen liittyvät haasteet, perheenjäsenten sairastaminen tai keskinäisten ihmissuhteiden ristiriidat. Lastensuojelun tehostettu perhetyö on perhetyötä intensiivisempää, jota voidaan toteuttaa useammin ja tarpeen vaatiessa myös viikonloppuisin. Tehostetun perhetyön tarvetta voivat aiheuttaa mm. päihde- ja mielenterveysongelmat, väkivalta- tai muut äkilliset kriisitilanteet. Perhetyötä tehdään keskustelemalla, ohjaamalla ja mallintamalla yhdessä toimien. Perhetyön menetelmät vaihtelevat perheen yksilöllinen tilanne ja tavoitteet huomioiden.

3.3 Kotipalvelu

Sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua järjestetään perheille, joilla on tilapäinen tarve avulle lasten- ja kodinhoidossa. Perheen toimintakykyä alentavia tilanteita voivat olla uupumus, fyysiset- ja psyykkiset sairastumiset tai äkilliset muutokset perhesuhteissa, jolloin tarvitaan konkreettista apua jokapäiväisissä arjen askareissa tai asioinnissa.

4. Arvot ja toimintaperiaatteet

Tavoitteemme KallasCare Kainuun Avopalveluissa on auttaa lapsia, nuoria ja aikuisia tulemaan parhaiksi versioiksi omasta itsestään. Jokainen ihminen on arvokas taustastaan riippumatta ja uskomme, että jokaisen tulevaisuuteen voidaan vaikuttaa myönteisesti. Jokainen asiakas on meille yksilö, jonka elämäntarinaa olemme mukana rakentamassa tämän itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Yhdessä, päivä kerrallaan.

4.1 Arvot

KallasCare Kainuun Avopalvelut toimivat koko KallasCare Oy:n seuraavien arvojen pohjalta;

Yksilön kunnioitus tarkoittaa perhe- ja lastensuojelupalveluissa asiakkaiden ihmisarvon, yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Kaikkia asiakkaita pidetään samanarvoisina riippumatta iästä, sukupuolesta, kulttuurista, uskonnosta ja etnisestä taustasta. Asiakkaita tuetaan kehittämään niitä vahvuuksia, joita heillä jo on.

Yksilön kunnioitus tarkoittaa myös rehellistä ja avointa työskentelyä, jossa asiat otetaan puheeksi ystävällisesti mutta myös suoraan ja oikea-aikaisesti. Kun asiakkaana on koko perhe, työtä tehdään kaikkien perheenjäsenten kanssa jokaisen mielipiteitä ja toiveita kuullen sekä huomioiden. Kun asiakkaana on ensisijaisesti lapsi tai nuori (kuten ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa),

hänelle tarjotaan etuoikeus omaan työntekijään. Työtä tehdään kuitenkin tiiviissä yhteistyössä perheen ja asiakkaan verkostojen kanssa.

Sekä lapset, että aikuiset nähdään aktiivisina toimijoina ja oman elämänsä asiantuntijoina. Lasten kuulemiseen ja huomioimiseen kiinnitetään kaikissa työmuodoissa erityistä huomiota. Lasten toimijuutta arvostetaan ja lasten kanssa työskentelyssä hyödynnetään lapsille ikä- ja kehitystasoisesti soveltuvia työmenetelmiä.

Yhdessä tekeminen tarkoittaa yhdessä tekemistä ja yhteistyötä, joka vahvistaa asiakkaiden itseluottamusta, toimintakykyä ja taitoja. Asiakkaita autetaan ja tuetaan, mutta ensisijaisesti kannustetaan yrittämään ja toimimaan itse. Yhdessä tekeminen tarkoittaa myös laajaa ja rakentavaa yhteistyötä perheen läheisverkostojen ja viranomaisverkostojen kanssa. Ensisijaista kaikessa toiminnassa on lapsen etu. Pyrimme vahvistamaan lapsen ja läheisverkoston osallisuutta lapsen arjessa sekä asioiden hoitamisessa. Huomioimme asiakasperheiden toiveet ja mielipiteet tapaamisten sekä käyntien sisältöä suunnitellessa.

Kaikkiin asiakasprosesseihin kuuluvat säännöllisesti järjestettävät asiakaspalaverit, joissa jaetaan asiakkuuteen liittyvää oleellista tietoa ja suunnitellaan työskentelyä yhdessä verkostoyhteistyössä. Perheen auttaja- ja läheisverkostot voivat osallistua yhteisiin palavereihin aina kun perheenjäsenet sitä toivovat.

Hyvä työ tarkoittaa työtä, joka on eettisesti kestävä, ammatillista ja laadukasta. Tavoitteena on, että sekä palvelun ostaja että palvelua käyttävä asiakas ovat

työhön tyytyväisiä. Hyvä työ on suunnitelmallista ja joustavaa. Työn sisältö suunnitellaan vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Työtä arvioidaan ja suunnitellaan jatkuvasti uudelleen asiakasprosessin kuluessa.

4.2 Toimintaperiaatteet

KallasCare:n arvojen lisäksi Kainuun Avopalveluissa toimintaamme ohjaa myös YK:n lastenoikeuksien yleissopimus ja STM:n julkaiseman lastensuojelun laatusuosituksen mukaiset eettiset periaatteet. Näitä periaatteita ovat: asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. Toiminta pohjautuu kokonaisuudessaan toimialaa koskeviin ja määritteleviin erityislakeihin.

Toimintaperiaatteita tarkastellaan vähintään vuosittain, kuitenkin aina tarvittaessa. Tarkastelua tehdään palveluyksikön esihenkilöiden toimesta johtoryhmän kokouksissa. Lisäksi KallasCare:n Kainuun Avopalveluiden koko henkilöstöä osallistetaan toimintaperiaatteiden päivittämiseen ja reflektointiin säännöllisissä tiimipalavereissa.

5. Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Omavalvontasuunnitelman sisällön toteutumista seurataan ja käydään läpi säännöllisesti. Mahdollisia muutoksia tehdään aina palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen tulleiden muutosten ilmetessä. Mahdolliset havainnot, muutokset ja lisäykset päivitetään kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetty versio omavalvontasuunnitelmasta julkaistaan viipymättä ja läpikäydään jälleen henkilöstön tiimipalavereissa.

5.1 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit johtuvat tyypillisesti asiakkaista, toimintaympäristöistä ja -tavoista tai henkilökunnasta. Riskienhallinnassa ensisijaista henkilöstön kyky tunnistaa ja ennakoida toiminnan mahdollisia riskejä. Riskienhallinta vaatii osallisuutta, sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Palveluyksikön esihenkilöillä on myös vastuu myönteisen ja matalan kynnyksen asenneympäristön luomisesta, jotta moninaista keskustelua turvallisuuskysymyksistä voi syntyä. Myös asiakkaille on henkilöstön toimesta luotava avoin ilmapiiri palvelun laadun ja mahdollisten epäkohtien esilletuomiseksi.

KallasCare Kainuun Avopalveluissa on käytössä Riskipulssi-järjestelmä, jonka kautta riskienhallintaa toteutetaan. Riskipulssi-järjestelmä pitää sisällään työkaluja riskien tunnistamiseen ja arviointiin. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus ilmoittaa havaintoja mm. työturvallisuuteen ja -välineisiin

liittyvistä asioista. Riskipulssiin kirjataan myös mahdolliset asiakkaisiin liittyvät tapahtumat, jotka voivat tai ovat aiheuttaneet vaaratapahtuman.

Riskipulssin kautta tehdyt ilmoitukset ja havainnot etenevät esihenkilöiden käsiteltäväksi. Havainnon ilmoittaja saa tiedon käsittelyprosessin etenemisestä järjestelmän kautta. Tarvittaessa ohjeita sekä toimintatapoja muutetaan riskien minimoinnin näkökulmasta hyödyllisemmäksi ja annetaan lisäohjeistuksia. Epäkohtahavainnot ja niiden seurauksena tehdyt muutokset käydään läpi myös tiimipalavereissa. Asiakkaisiin liittyvissä tilanteissa raportoidaan alaikäisten vanhempia ja huoltajia sekä ko. asiakkaan sosiaalityöntekijää.

5.2 Henkilöstö

KallasCare Kainuun Avopalvelut työllistävät tällä hetkellä 16 henkilöä. Henkilöstörakenteessa otetaan huomioon toimintaa ohjaava lainsäädäntö, kuten lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki. Henkilöstön koulutus- ja kokemustaso on myös hankintasopimuksen vaatimusten ja toiminnan tarpeiden mukainen.

KallasCare:n henkilöstö koostuu moniammatillisesta tiimistä, jolla on monipuolinen ja vankka työkokemus. KallasCare Kainuun Avopalveluihin rekrytoidaan tarpeen mukaan lisää henkilöstöä. Työntekijöillä tulee soveltuva tutkinto ja työkokemusta lasten- ja nuorten kanssa työskentelemisestä. Lisäksi lastensuojelun työkokemusta arvostetaan suuresti. Lisärekrutointia suunnataan siten, että yksikköön muodostuu moniammatillinen ja laaja-alaisesti osaava työyhteisö. Kainuun Avopalveluissa ei käytetä ulkopuolisia sijaisia.

Hyvän työn edellytyksenä ovat henkilökunnan osaaminen ja työssä jaksaminen, joihin kiinnitetään KallasCare:lla erityistä huomiota. KallasCare:lla on käytössä Skhole-verkko-oppimisympäristö, jota käytetään aktiivisesti täydennyskoulutuksiin ja ammatilliseen kehittymiseen. Skholen kautta suoritettuja täydennyskoulutuksia ovat mm.: lastensuojelulain perusteet, lasten neuropsykiatriset häiriöt ja perheen tukeminen, lasten psykiatria, hätäensiapu ja sukupuoli-identiteetin tukeminen. Lisäksi avopalveluiden henkilöstöstä löytyy luonto-ohjaaja & eläinavusteinen valmentaja sekä lapset puheeksi-menetelmäkoulutuksen saanut. Kaikki avopalveluiden työntekijät ovat suorittaneet Kansa-kirjaamiskoulutuksen.

Työsopimuksen allekirjoittaja huolehtii tarvittaessa ammattioikeuksien tarkistamisen JulkiTerhikistä ja JulkiSuosikista. Lisäksi työntekijän rikostaustaote tarkistetaan. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista työntekijää pyydetään esittämään myös tarvittavat tutkinto- ja työtodistukset.

5.3 Perehdytys osana omavalvontaa

Henkilöstön kattava, selkeä ja johdonmukainen perehdyttäminen on osa asiakas- sekä työturvallisuutta. Tuotettavan palvelun laatuvaatimukset ja riittävä riskienhallinta sekä omavalvonta varmistetaan Kainuun Avopalveluissa kattavalla perehdytyksellä ja jatkuvalla lisäkouluttamisella. Perehdytyksen aikana huolehditaan, että henkilökunnalla on tarvittavat tiedot ja taidot toimia tehtävässään turvallisuusseikat huomioiden.

KallasCare Kainuun Avopalveluiden henkilöstö perehdytetään työhön johdonmukaisesti, perehdytyksen jatkuen läpi työsuhteen. Henkilöstön

perehdytyksestä vastaavat yksikön esihenkilöt. Perehdytyksen yhteydessä valitaan myös jokaiselle työntekijälle nimetty tutor- työntekijä, johon voi tarvittaessa olla matalalla kynnyksellä yhteydessä kaikissa asioissa.

Perehdytyksen tukipilarina toimii henkilökohtainen perehdytys suunnitelma, mikä sisältää perehdytystä ohjaavan seurantalomakkeen. Lomakkeeseen merkitään milloin ja mikä tieto on annettu. Perehdytys sisältää yksikön toimintatapojen läpikäymistä, lainsäädäntötuntemusta ja muiden ajankohtaisten viranomaismääräysten tiedoksiantoa. Työntekijät perehdytetään myös asiakkaan kohtaamiseen, velvollisuuteen ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat ja asiakastyön kirjaamiseen. Omaohjautussuunnitelman sekä tietoturvaohjeistuksen läpikäynti sisältyvät perehdytykseen.

5.4 Työturvallisuus ja -hyvinvointi

KallasCare Kainuun Avopalveluissa tehdään säännöllisesti kaikenkattavaa arviointia riskeistä ja vaaroista henkilöstön kesken. Myös psykososiaalisia kuormitustekijöitä käydään ennalta läpi. Työntekijöiden vahvuuksia ja osaamista arvostetaan ja pyritään siihen, että kukin työntekijä voisi toimia ensisijaisesti omilla vahvimmillä osaamisalueillaan.

Työntekijöiden jaksamista tuetaan koko henkilökunnan ja esimiehen tiiviillä tuella sekä järjestämällä henkilöstölle hyvinvointia edistäviä tapahtumia. Palvelupäällikkö käy henkilöstön kanssa kehityskeskustelut vuosittain. Näiden keskustelujen avulla kartoitetaan henkilöstön kokonaisvaltaista tilannetta ja selvitetään henkilöstön omia toiveita yrityksen toiminnan kehittämiseksi.

Työnohjausta järjestetään säännöllisesti kuukausittain työntekijöiden ammatillisen kehityksen ja henkisen hyvinvoinnin tueksi. Työnohjausten ja säännöllisten tiimipalavereiden avulla lisätään entisestään keskustelua asiakasasioiden, toiminnan laadun ja henkilöstön työhyvinvoinnin teemoista. Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa työskentely ja asiakastapaamiset tapahtuvat pääsääntöisesti asiakkaan omissa toimintaympäristöissä sekä satunnaisesti tämän kotona. Perhetyö ja kotipalvelu ovat taas kotiin vietäviä palveluita. Tällaisiin palveluihin sisältyy mahdollisia uhka- ja vaaratilanteita. Asiakastapaamiset ovat myös yksintyöskentelyä, mikä huomioidaan riskienhallinnan näkökulmissa. Työntekijöillä on tapaamisilla käytössään työpuhelimet, joilla on mahdollisuus tarvittaessa hälyttää apua tai kontaktoida kollegoita, esihenkilöitä tai viranomaisia.

Ennen asiakkaan ohjautumista Kainuun Avopalveluiden asiakkaaksi Kainuun hyvinvointialueelta, on asiakkaalle tehty palvelutarpeenarvio. Tämän myötä asiakkaan oma vastuutyöntekijä on tehnyt arvion asiakkaan soveltuvuudesta avopalveluiden asiakkaaksi. Ennen varsinaisten avopalveluiden asiakastapaamisten alkua järjestetään aloituspalaveri, jossa käydään verkoston kanssa yhteisesti läpi tarpeelliset tiedot asiakkaasta. Myös mahdolliset riskitekijät kartoitetaan ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Kaikki asiakastapaamiset toteutetaan turvallisuusseikat edellä ja huomioiden.

5.5 Hygieniäkäytännöt

Kainuun Avopalveluissa noudatetaan yleisiä käytänteitä ja ohjeistuksia infektioiden sekä tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisemiseksi. Niin

asiakkaita, kuin henkilöstöä ohjataan tarvittaessa tehostettuun käsienpesuun. Toimistolla on saatavilla käsidesiä ja tarvittaessa kasvomaskeja.

Kotiin vietävissä palveluissa noudatetaan myös yleisiä hygieniakäytäntöjä. Kotikäynneillä huolehditaan sovitulla tavalla erillisten suojaimien käytöstä ja työntekijän hygieniasta. Asiakastapaamisilla ohjaamme tarpeen mukaan asiakkaita kodinhoidollisissa asioissa.

5.6 Lääkehoito

Avopalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa.

5.7 Toimitilat ja välineet

KallasCare Kainuun Avopalveluilla ei ole toimitiloja. Palveluyksiköllä on toimisto, jotka toimivat henkilöstön sosiaalitiloina. Kirjalliset työtehtävät mahdollistuvat myös toimistolla.

Palveluyksiköllä on seitsemän autoa, joita käytetään asiakastapaamisilla. Yrityksen toimitusjohtaja huolehtii, että autot on säännöllisesti huollettu ja katsastettu sekä asianmukaisesti vakuutettu. Henkilöstö ilmoittaa Riskipulssi-ohjelmiston kautta ajoneuvoissa havaitsemistaan puutteista ja vioista.

5.8 Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollossa toimivilla ammattilaisilla on sosiaalihuoltolain 48§ ja 49§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen esihenkilölle, jos he huomaavat tehtävässään tai muutoin saavat tietoonsa asiakkaan sosiaalihuollon eli palveluiden toteuttamisessa epäkohdan tai epäkohdan uhan. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai epäeettinen toiminta. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa mitään kielteisiä vastatoimia. Epäkohtailmoitukset ja poikkeamaraportit tehdään Riskipulssi-ohjelmistoa käyttäen.

Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa palveluyksikön omavalvonnan menettelyin, otetaan se välittömästi työn alle. Mikäli epäkohta vaatii järjestämisvastuussa olevalta taholta toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Mikäli toimiin epäkohdan poistamiseksi ei ryhdytä, tulee ilmoituksen tekijän olla yhteydessä aluehallintovirastoon.

5.9 Tietosuoja

KallasCare Kainuun Avopalveluiden tietosuojavastaava:

Jussi Nyman, toimitusjohtaja

tietosuoja@kallascare.fi, p. 050 4600055

Kainuun Avopalveluissa asiakastietolain 7 § mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa KallasCare Oy:n

toimitusjohtaja. KallasCare Kainuun Avopalveluissa henkilötietoja käsitellään EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

KallasCare Kainuun Avopalveluissa on laadittu tietosuojasuunnitelma. Ohjeistuksessa määritellään tietosuojan toteuttaminen, organisointi ja valvonta yrityksen sisällä. Suunnitelman ajantasaisuus tarkastetaan kerran vuodessa ja sitä päivitetään tarpeen mukaan.

6. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaalle tulee mahdollistaa osallistuminen parhaaksi kokemallaan tavalla palveluidensa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Alaikäisen asiakkaan mielipiteet on kuultava ja huomiotava tämän ikä- ja kehitystaso huomioden. Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus. Sosiaalihuollonpalveluissa myös työntekijöiden vastuulla on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Käytännössä asiakasta tulee tukea omaan osallisuuteensa ja toimijuuteensa.

Asiakkuuden alkaessa avopalveluissa jokaiselle asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma yhteistyössä tämän oman sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja omaisten kanssa. Asiakassuunnitelmassa sovitaan toiminnan tavoitteista ja sisällöstä. Asiakasta kuullaan tämän toiveista ja näkemyksistä koskien palvelun toteutusta. Asiakkaan tulee allekirjoittaa sopimus sen sisällön hyväksymiseksi.

Suunnitelmaan eriteltyjen tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti väliarviointipalavereissa, joita pidetään sovitusti sopimuskauden

aikana. Samalla tehdään toteuttamissuunnitelman tarkistus. Tällöin myös asiakkaalta ja tämän läheisiltä kerätään palautetta toiminnasta. Palavereiden yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että asiakas tulee kuulluksi. Toiminnan aloituspalaverissa niin palveluntilaaja, kuin -tuottaja saavat omat kappaleet toteuttamissuunnitelmista. Myös asiakkaalle itselleen annetaan oma fyysinen kappale suunnitelmasta. Toteuttamissuunnitelmat liitetään osaksi Nappula-asiakastietojärjestelmää.

6.1 Asiakkaan oikeusturva

KallasCare Kainuun Avopalveluissa tavoitteena on psykologisesti turvallinen ilmapiiri niin henkilöstön, kuin asiakkaiden kesken. Tämä edistää asiakkaan pystyvyyttä mahdollisten epäkohtien ja ongelmien esille tuomiseksi. Tarkoituksenmukaisinta on, että asiakas keskustelee ensisijaisesti omaohjaajansa tai palveluyksikön esihenkilöiden kanssa.

Mikäli asiakas ei koe asiansa etenevän palveluyksikössä oikeudenmukaisesti, tulee asiakasta ohjata tekemään muistutus yksikön toiminnasta kyseiseen palveluyksikköön tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle eli johtavalle sosiaalityöntekijälle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Johtavan viranhaltijan tulee selvittää asia ja vastata sinulle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Asiakkaalle on annettava kohtuullisessa ajassa kirjallinen vastaus perusteluineen. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen vuoksi on ryhdytty ja miten epäkohta hoidetaan. Vastaus annetaan tyypillisesti noin kuukauden sisällä. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa vastaukseen, voi tämä tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

6.2 Asiakastyön dokumentointi

”Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.”

(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 17§)

Asiakastyön kirjaaminen ja dokumentointi tehdään Nappula-asiakastietojärjestelmää käyttäen. Henkilöstö kirjaa asiakastapaamiset ajantasaisesti heti tapaamisen päätteeksi työpuhelimillaan. Kirjaaminen tapahtuu asiakasta osallistavalla tavalla. Asiakas saa olla mukana vaikuttamassa kirjaamisprosessissa. Myös työntekijän ja asiakkaan eriävät näkökulmat on tuotava kirjauksissa esille. Tämä toimintatapa lisää läpinäkyvyyttä, vahvistaa asiakkaan oikeuksia ja luottamuksen tunnetta asiakassuhteessa. Yhdessä kirjaamalla asiakkaalla on mahdollisuus oikaista virheellisiä tulkintoja ja keskustella auki eriäviä näkemyksiä. Asiakasta koskevien dokumentointien rekisterinpitäjänä toimii palveluntilaaja Kainuun Hyvinvointialue.

Yksikössä on käytössä myös turvasähköposti, minkä kautta toimitetaan henkilötietoja sisältävät asiakirjat. Henkilöstö perehdytetään asiakastyöndokumentointiin ja asiakastietojen oikeanlaiseen käsittelyyn aina arkistoinnista tietojen hävittämiseen asti. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa lisä- ja täydennyskoulutuksia asiakastyön dokumentointia ja tietosuojaa koskien.

6.3 Asiakastietojen käsitleminen

KallasCare Oy:lle on laadittu koko yritystä koskeva tietoturvasuunnitelma, jota eri palveluyksiköissä noudatetaan. Yritykselle on laadittu kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja käsittelyssä noudatettavista menettelytavoista. Henkilöstö ohjeistetaan henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan perehdytyksen yhteydessä. Kainuun Avopalveluiden esihenkilöt huolehtivat yhdessä henkilökunnan asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsitlemiseksi.

Palveluyksiköiden vastuuhenkilöt ovat osallistuneet tietoturvasuunnitelman laatimiseen ja tietosuojakoulutukseen.

KallasCare Oy:n tietoturvasuunnitelma ohjaa henkilöstöä toimimaan tietoturvallisten käytäntöjen mukaisesti. Lisäksi tietoturvasuunnitelman avulla helpotetaan henkilöstöä ymmärtämään väärinkäytöksiä seuraamukset. KallasCare:n tietoturvallisuus on yhteistoimintaa ja riskienhallintaa, ja sen toteuttaminen kuuluu organisaatiossa kaikille työntekijöille asemasta riippumatta.

6.4 Omaohjaaja

Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja – tukihenkilö. Asiakastapaamiset tapahtuvat asiakkaan ja tukihenkilön kesken. Omaohjaajan ollessa estynyt työhön tai

vuosilomalla, voi asiakasta sovitusti sijaistaa Kainuun Avopalveluista toinen työntekijä.

Omatyöntekijänä toimivan tukihenkilön on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti huolehdittava palvelujen järjestämisestä tilaajan ja asiakkaan kanssa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Omaohjaaja vastaa asiakkaan palveluntoteutukseen ja -sisältöön liittyvistä asioista yhteistyössä omien esihenkilöidensä kanssa.

6.5 Asiakaspalaute ja sen hyödyntäminen

KallasCare Oy: verkkosivujen kautta on mahdollista antaa palautetta halutessaan, ajankohdasta riippumatta. Verkkosivuilla on QR-koodi palautekyselyyn. Palautekyselyyn ohjaava QR-koodi löytyy myös toimistolta. Asiakkaita, heidän läheisiä ja yhteistyötahoja tiedotetaan sekä muistutetaan palautteenannon tärkeydestä säännöllisin väliajoin. Palveluyksikössä kerätään kooste asiakaspalautteista neljän kuukauden välein. Palautteet käsitellään palveluyksikön johtoryhmässä sekä koko henkilöstön tiimipalaverissa. Palveluyksikön toimintaa, omavalvontaa ja riskienhallintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Asiakaspalautteet julkaistaan myös yrityksen verkkosivuilla.

7. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

KallasCare Kainuun Avopalveluiden omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun palveluyksikön toiminnassa ilmenee asiakasturvallisuuteen tai palvelun laatuun liittyviä muutostarpeita. Omaevalvontasuunnitelmaa tarkistetaan kuitenkin vähintään vuosittain. Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan aktiivisesti. Seurannan toteutumisesta tehdään selvitykset neljän kuukauden välein. Tarpeelliset muutokset näiden pohjalta päivitetään omaevalvontasuunnitelmaan. (Valvontalaki 741/2023 27 §).

Tämä omaevalvontasuunnitelma on laadittu 8.1.2025 ja päivitetty 12.8.2025 Kajaanissa.

Omaevalvontasuunnitelman on hyväksynyt KallasCare Kainuun Avopalveluiden palvelupäällikkö Elisa Kormano.

Elisa Kormano