

ÄIDIKEPALVELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	4
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	6
7 ASIAKASTURVALLISUUS	6
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	7
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	7



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Tampereen NNKY ry

Y-tunnus: 0225624-5

Kunnan nimi: Tampere

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Äidikepalvelu

Katuosoite: Hämeenpuisto 14 F

Postinumero: 33210

Postitoimipaikka: Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Lapsiperheet, yhdistykset ym. organisaatiot

Esimies: Annamari Herranen

Puhelin: 050 3074078

Sähköposti: annamari.herranen@tnnky.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tampereen NNKY:n Äidikepalvelu tarjoaa lastenhoitoapua tilapäiseen tarpeeseen. Lastenhoitopalvelua voivat käyttää yksityiset, itse maksavat perheet, maksusitoumuksella lastenhoitopalvelua saavat perheet sekä organisaatiot. Äidikekurssin käyneet (tai sosi-aali- ja kasvatustalon ammattitutkinnon suorittaneet) lastenhoitajat käyvät hoitamassa lapsia vaikkapa vanhempien harrastusten, hengähdystaukojen tai tukiryhmien ajan. Organisaatiot voivat lisäksi tilata lastenhoitajia hoitamaan usean perheen lapsia esim. parisuhde- ja perhetapahtumiin tai tapaamisten ja kurssien ajaksi. Lastenhoitajat hoitavat lapsia arkisin ja viikonloppuisin, päivä- ja ilta-aikaan. Myös koko yön kestävä hoito on mahdollinen lisämaksusta. Toiminta on voittoa tavoittelematonta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Äidikepalvelun toiminta pohjautuu Tampereen NNKY:n arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Tampereen NNKY:n toimintaa ohjaavat seuraavat arvot: aidosti välittäen, avoimin ovin, arjessa auttaen ja ajassa mukana.

Äidikepalvelun toimintaperiaatteita ovat luotettavuus ja yksilöllisyys sekä perhekeskeisyys. Äidikepalvelun koordinaattori pyrkii löytämään perheen tarpeeseen sopivan lastenhoitajan ja palvelua tarjotaan mahdollisuuksien mukaan joustavasti perheen tilannetta kuunnellen. Äidikepalvelun lastenhoidolla pyritään tukemaan lapsiperheitä heidän arjessaan ja näin ennaltaehkäisemään perhetilanteiden kriisiytymistä.

3 RISKIENHALLINTA

Riskien tunnistaminen

Lastenhoitotilauksen yhteydessä äidikepalvelun koordinaattori kartoittaa lastenhoitotilanteen asiakkaan kanssa. Käydään läpi hoitotilanne kokonaisuudessaan ja arvioidaan, pystyykö yksi hoitaja hoitamaan lapset turvallisesti. Maksimimäärä lapsia yhdellä hoitajalla on neljä, mutta tilanteen mukaan turvallinen määrä lapsia yhdellä hoitajalla voidaan arvioida pienemmäksi (esim. erityislapset tai hyvin pienet lapset). Myös lasten sairaudet ym. kartoitetaan. Lisäksi lapsiperheiden sosiaalityön kautta tulevien asiakkaiden sosiaalityöntekijän kanssa käydään tarvittaessa läpi olennaiset asiat perheen tilanteessa.

Hoitajia ohjeistetaan kertomaan äidikepalvelun koordinaattorille matalalla kynnyksellä mahdollisista ongelmatilanteista. Äidikepalvelun koordinaattori myös kysyy aktiivisesti hoitajilta kuulumisia ja kartoittaa näin mahdollisia ongelmakohtia. Hoitajia on myös tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta, jos hoitaja havaitsee lapsen kaltoinkohtelua. Hoitajia on ohjeistettu olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä äidikepalvelun

koordinaattoriin, jos perheen tilanne aiheuttaa huolta. Äidikepalvelun koordinaattori pitää Tampereen NNKY:n toiminnanjohtajan ajan tasalla Äidikepalvelun tilanteesta.

Myös asiakkaita on ohjeistettu olemaan kaikissa ongelmatilanteissa ja huolissa yhteydessä äidikepalvelun koordinaattoriin.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen ja korjaavat toimenpiteet

Äidikepalvelun koordinaattori käy ongelmatilanteen läpi perheen ja hoitajan kanssa. Yhdessä mietitään, miten jatkossa toimitaan vastaavien tilanteiden välttämiseksi. Tarvittaessa asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta. Äidikepalvelun koordinaattori dokumentoi haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja niitä käydään tarvittaessa läpi hoitajien yhteisissä tapaamisissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Äidikepalvelun koordinaattori, toiminnanjohtaja

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai kun toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia. Omavalvonnan seurannasta vastaa äidikepalvelun koordinaattori.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Äidikepalvelun verkkosivuilla. (<https://tnnky.fi/palvelutoiminta/aidikepalvelu/>)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Hoitajille kerrotaan koulutuksen ja perehdytyksen yhteydessä yhdistyksen arvot ja toimintaperiaatteet ja ohjataan toimimaan niiden mukaan. Asiakkaista ja yhteistyötahoista puhutaan kunnioittavasti ja tällä tavalla luodaan kunnioittavaa toimintakulttuuria.

Äidikepalvelun koordinaattori on henkilö, jolle hoitajat voivat purkaa lastenhoitotilanteita, ajatuksiaan ja tunteitaan. Hoitajia ohjataan tarvittaessa vetämään rajaa asiakkaan suuntaan selkeästi ja asiallisesti.

Asiakkaita kannustetaan olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä äidikepalvelun koordinaattoriin kaikissa ongelmatilanteissa. Äidikepalvelun koordinaattori selvittää

asiakkaan toiveet tilanteen hoitamiseen liittyen, ja selvittää ongelmatilanteen hoitajan kanssa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaat voivat antaa äidikepalvelun koordinaattorille palautetta ja kehittämisideoita. Vähintään kerran vuodessa toteutetaan asiakaskysely palautteen keräämiseksi. Mahdollisuuksien mukaan toimintaa muokataan asiakkaiden toiveiden mukaan. Asiakkaalla on aina myös mahdollisuus halutessaan esimerkiksi vaihtaa hoitajaa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja: äidikepalvelun koordinaattori Marjo Saarinen, äidikepalvelu@tnnky.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Laura Helovuo, sosiaaliasiamies@tampere.fi, puh. 040 800 4187, ma-to klo 9-11

Sosiaaliasiamies palvelee seuraavissa asioissa:

- neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15) tai sähköisesti <https://asiointi.kkv.fi/fi>

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Muistutusten, kanteluiden- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus. Asia käsitellään muistutusta koskevan työntekijän kanssa ja tarvittaessa yhteisessä tapaamisessa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on korkeintaan 2 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kasvua tukeva toiminta

Hoitajia on ohjeistettu keskittymään lapseen/lapsiin. He ovat läsnä, leikkivät ja aktivoivat lapsia ikätasoisesti. Lasten kanssa myös ulkoillaan tai heitä voidaan viedä harrastukseen, vanhempien toiveiden mukaan.

Ravitsemus

Lasten ruokavaliot ja -rajoitteet selvitetään hoitoa tilatessa. Hoitaja antaa tarvittaessa lapsille ruuan vanhempien ohjeiden mukaan.

Hygieniäkäytännöt

Hoitajat pitävät huolta hyvästä hygieniasta, esim. lasten käsien pesusta. Hoitaja siivoaa omat jäljet, mutta työhön ei sisälly muutoin siivousta.

Monialainen yhteistyö

Tarvittaessa viestitään asiakasperheen sosiaalityöntekijän kanssa, jos sellainen perheellä on. Sosiaalityöntekijöistä informoidaan esimerkiksi käyttämättä jääneistä maksusitoumuksista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Äidikepalvelun koordinaattori

11 lastenhoitajaa, jotka kaikki tekevät työtä keikkaluontoisesti

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Hoitajiksi voidaan rekrytoida äidikekurssin käyneitä tai sosiaali- ja kasvatusalan ammattitutkinnon suorittaneita naisia.

Soveltuvuus varmistetaan työhaastattelussa. Hoitajilta vaaditaan rikosrekisteriote.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Äidikekurssin lisäksi äidikepalvelun koordinaattori ja toiminnanjohtaja perehdyttävät hoitajan työsuhteen alkaessa työhön ja yhdistyksen toimintaperiaatteisiin. Hoitajat saavat myös aina tarvittaessa tukea ja ohjausta työhönsä äidikepalvelun koordinaattorilta ja hoitajien yhteisissä tapaamisissa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Hoitajia on ohjeistettu olemaan yhteydessä äidikepalvelun koordinaattoriin havaitessaan asiakkaan palveluun liittyviä epäkohtia tai niiden uhkia. Äidikepalvelun koordinaattori selvittää ja korjaa tilanteen tarvittaessa hoitajan, toiminnanjohtajan tai lapsiperheiden sosiaalityön kanssa.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Työsuhteen alkaessa hoitajat perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan. Aihetta käydään läpi tarvittaessa yhteisissä tapaamisissa. Hoitajat ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Äidikepalvelun koordinaattori ja hoitajat kirjaavat ylös vain asiakkaiden välttämättömät tiedot (yhteystiedot, lapsen hoitoon liittyvät tiedot, esim. allergiat). Tietoja säilytetään huolellisesti. Äidikepalvelun koordinaattorilla on käytössään suojattu sähköinen asiakasrekisteri.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys _____ Tampere 2.6.2022

Allekirjoitus _____ Marjo Saarinen Annamari Herranen