

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Perhehoitopalvelut Seinäjoki, 2023

Paikka ja päiväys

Seinäjoella 1.3.2023

Yksikön esihenkilön allekirjoitus

Mila Vuorela

SISÄLLYS

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	7
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	12
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	13
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	20
7	ASIAKASTURVALLISUUS.....	23
8	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	28
9	KESTÄVÄ KEHITYS.....	31
10	YHTEENVETO YKSIKÖN KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	31

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Hoivatie Oy

Y-tunnus 3160743-8

Kunta Seinäjoki

Sote-alueen nimi Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointielue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Perhehoitopalvelut Seinäjoki

Katuosoite Huhtalantie 2

Postinumero 60220 Postitoimipaikka Seinäjoki

Sijaintikunta yhteystietoineen, sama kuin yllä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Sosiaalialan muut palvelut, sosiaalityöntekijän palvelut, Lapset / nuoret 49 asiakaspaikkaa, lapsiperheet 25 asiakaspaikkaa, tukilapsia 15, tukiperheitä 9

Esihenkilö Mila Vuorela

Puhelin +358447341410 Sähköposti mila.vuorela@hoivatie.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta Rekisteröintipäätöksen ajankohta Seinäjoen sosiaali- ja terveyslautakunta 8.10.2008 (koko toiminnan aloitus), Länsi-Suomen lääninhallitus 29.10.2008. Vastuuhenkilön vaihtuminen toimintayksikössä 19.6.2019 alkaen, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Lisäksi kuntakohtaiset ilmoitukset.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:



Työntekijöiden työnohjaaja, Tarinan Taika Merja Hakola.

EPV Kiinteistöpalvelu Oy, Satu Mäkiranta, palvelupäällikkö vastaa toimiston siivouksesta.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Tavoitteet työnohjaukselle on asetettu ja niitä tarkastellaan kaksi kertaa vuodessa. Siivouspalvelun kanssa palautekeskustelut ovat tarvittaessa.

IMS-laadunhallintajärjestelmässä on alihankkijoille oma laatupoikkeama, joka tarvittaessa käytössä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoivatien Seinäjoen perhehoitopalvelujen tehtävänä on tuottaa hyvinvointialueiden käyttöön laadukkaita, vaativan tason perhehoidon palveluita sijoitettavien lasten tarpeiden mukaan sekä kehittää perhehoidon sisältöä ja toimintamahdollisuuksia.

Toiminta jakaantuu perheiden rekrytointiin ja PRIDE-valmennukseen sekä sijoitetun lapsen ja perhehoitoperheen vahvaan tukemiseen perhesijoituksen aikana. Tuen avulla pyritään löytämään riittävästi perheitä sijoitettavien lasten erilaisiin tarpeisiin ja toisaalta löytämään toimivia sijoitusratkaisuja myös silloin, kun harkitaan lapsen sijoitusta perhesijoituksen ja laitossijoituksen välimaastossa. Palveluita tarjotaan lapsille ensisijaisesti pitkäaikaisissa perhesijoituksissa, mutta tuetut perhehoitopalvelut voivat koskea myös lyhytaikaista sijoitusta tarvitsevia lapsia. Tukipalveluita voidaan tarjota räätälöidysti myös hyvinvointialueiden omille sijaisperheille.

Hoivatien järjestämän PRIDE-valmennuksen jälkeen perhe jää Hoivatien perhereserviin. Tästä perhereservistä hyvinvointialueen sijoituskyselyjen perusteella etsimme sijoitettavan lapsen tarpeisiin sopivan perhehoitoperheen. Perhehoitopalvelut keskittyvät huolelliseen perheen ja lapsen yhteensovittamisprosessiin. Hoivatien Seinäjoen perhehoidon yksikköön tulevat sijoituskyselyt ovat pääasiassa Etelä-Pohjanmaan, Pohjanmaan ja Keski-Pohjanmaan maakuntien alueilta. Puitesopimus on tehty Asiakasohjaus Luotsin (Pirkanmaan alue) kanssa. Lapselle sopivan perhesijoitusperheen löydyttyä voidaan sijoitusprosessissa edetä lapsen yksilöllisten tarpeiden, sijoittavan hyvinvointialueen vaatimusten ja lapsen asioista vastaavan

sosiaalityöntekijän ajatusten mukaisesti. Sijoitusprosessit ovat useimmiten suunnitelmallisia ja hallittuja, mutta jonkin verran toteutuu myös kriisiluonteisia sijoituksia lyhyellä valmisteluajalla.

Perhehoitoyksikön painopiste on sijoitetulle lapselle ja perhehoitoperheelle tarjottava vahva ammatillinen tuki. Tuen sisältö määrittyy tukipalvelusopimusten ja puitesopimusten mukaisesti. Puitesopimuksissa tuki jaetaan vahvaan ja perustason tukeen. Lapsen ja perheen tarvitseman tuen tasoa arvioidaan yhdessä lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja perhehoitajien kanssa.

Lapselle ja perhehoitoperheelle tarjottava tuki sisältää sopimusten mukaiset perhehoidon sosiaalityöntekijöiden ohjauskäynnit, puhelimesta tapahtuvan tuen ja neuvonnan, koulutuksia, vertaisryhmätoimintaa, virkistyspäiviä, työnohjauksia ja mentoritoimintaa. Työntekijät osallistuvat pyydettyä lasten verkostoneuvotteluihin ja asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin. Perhehoitopalveluilla on koulutettuina useampi kokenut perhehoitaja mentoriksi.

Perhehoitajien vapaiden ajan sijoitettuja lapsia hoitaa työsuhteessa oleva perhehoidonohjaaja tai sijaishoitaja, joka on tehnyt hyvinvointialueen kanssa toimeksiantosopimuksen. Sijaishoitaja käy myös valmennuksen, joka keskittyy kiintymyssuhde- ja traumatietoisuuteen sekä sijaishoitajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Sijaishoitajille tarjotaan puhelimesta tapahtuvaa neuvontaa sijaistusten jälkeen. Lisäksi heitä tavataan kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan. Sijaishoitaja kirjoittaa lapsesta havaintojaan sijaishoidon aikana.

Perhehoitopalveluilla on ohjattua toimintaa sijoitetuille lapsille ja nuorille. 6-10-vuotiaiden lasten kanssa työskennellään Salapoliisi Mäyrän avulla. Salapoliisi Mäyrä on hahmo, jonka avulla lapset pohtivat lastensuojelua ja sijaisperheessä elämistä. Salapoliisi Mäyrä -toiminta on ollut vuoden 2022 aikana yksilötyötä ohjauskäyntien yhteydessä. 3-5-vuotiaiden lasten kanssa käytössä ovat Kirahvi Mainio -satukirjat. Yhteistyössä Pesäpuun kanssa olemme olleet kehittämässä ja pilotoimassa Kirahvi Mainion lorupussiin kortteja, joiden teemana on vuorovaikutuksen ja kiintymyssuhteen vahvistaminen. Nämä ovat vakiintuneet kotikäyntien menetelmiksi.

Muutamissa tapauksissa Perhehoitopalvelut tukevat tai valvovat sijoitetun lapsen ja tämän läheisten tapaamisia asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla. Toimistomme yhteydessä oleva tapaamistila on pelkistetty, mutta tapaamiset voidaan toteuttaa myös muussa sovitussa paikassa.

Hyvinvointialueiden omiin sijoituksiin tehtävät tukipaketit räätälöidään hyvinvointialueen, lapsen ja heidän perhehoitoperheidensä tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena näissä on lapsen ja perheen tuentarpeiden arviointi ja sijoituksen vahvempi tukeminen erityisessä kriisitilanteessa. Sopimukset tehdään usein määräaikaiseksi. Räätälöityjä sopimuksia on tehty myös jälkihuolto-ikäisten kohdalla.

Perhehoitopalvelujen toiminnassa Seinäjoella on mukana myös muutama tukiperhe, joiden osalta on solmittu hyvinvointialueen kanssa tukipalvelusopimus. Tukiperheet voivat osallistua perhehoitopalveluiden täydennyskoulutuksiin. Tukiperheitä tavataan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Perhehoitopalvelut osallistuvat pyydettyä tukiperheen kanssa myös lasta koskeviin verkostopalaveriiniin.

Seinäjoen perhehoidon yksikön toiminnan toteuttamisesta vastaa perhehoidon johtava sosiaalityöntekijä, kuusi sosiaalityöntekijää ja perhehoidonohjaaja (14.11.2022 alkaen). Tammikuusta 2022 alkaen Hoivatien perhehoidossa on kokoontunut kerran kuukaudessa moniammatillinen tiimi, "nuotiopiiri", jonne työntekijät voivat viedä yhteiseen pohdintaan mieltä askarruttavan asiakastapauksen.

Arvot

Hoivatien omistavat kansalaisjärjestö [Nuorten Ystävät ry](#) ja [ODL](#) -säätiö. Molemmilla toimijoilla on yli sadan vuoden kokemus. Hoivatien arvopohja nojaa sen omistavien yhteisöjen arvoihin ja toimintakulttuureihin. Hoivatien tuotto käytetään omistajayhteisöjen kautta tukea tarvitsevien auttamiseen.

Hoivatien arvot

- Tavallisten asioiden voima
- Luottamuksellinen suhde
- Merkityksellinen suunta
- Vaikuttava työ
- Vastuu huomisesta

Hoivatien Seinäjoen perhehoidon keskeisiä periaatteita ovat lapsen ja tämän perhehoitoperheen vahva ammatillinen tukeminen. Kohtaamme perheet aidosti heitä kuullen. Perhehoidon toiminnan tavoitteena on lasten hyvinvoinnin turvaaminen niin, että lapselle tarjotaan turvallinen perhehoitoperhe ja mahdollistetaan pysyvät ja pitkäaikaiset perhesuhteet. Kunnioitamme lasten menneisyyttä ja juuria. Teemme yhteistyötä lapsen läheisten kanssa, jotta he pysyvät lapsen elämässä mukana. Lapsen läheisillä on mahdollisuus saada tukea sijoituksen aikana perhehoidon työntekijöiltä. Pidämme myös syntymävanhemmille Voikukkia-vertaisryhmiä.

Pidämme tärkeänä lasten ja nuorten osallisuuden tukemista ja oman elämänhallinnan vahvistamista. Perhehoidon tiimin työ perustuu yhdessä luotuihin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin.

Meille tärkeää on asiakkaan kunnioittaminen, lapsilähtöisyys ja lapsen kuunteleminen. Kaiken yhteistyön lähtökohtana on avoimuus, rehellisyys, hyvä kohtelu sekä pyrkimys dialogiin. Perhehoidon yksikkömme on sinnikäs, ketterä, innostunut ja luova. Pystymme löytämään

nopeastikin ratkaisuja lapsen ja perheen tilanteisiin. Tiivis yhteydenpito lapseen ja hänen perheeseensä mahdollistaa tuttuuden ja perheen kokonaisvaltaisen ymmärtämisen. Pyrimme aina katsomaan ihmisen toiminnan taakse ja ymmärtämään käytöksen syyt. Tavoitteena on kaikkien osapuolten turvallisuuden takaaminen.

Hoivatien tapa toimia (toimintaperiaatteet)

- Hoivatien tehtävänä on tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa **lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä** noudattaen.
- Ymmärrämme **asiakkaidemme** odotukset, tarpeet ja vaatimukset ja täytämme ne tuottamalla asiakkaille vaikuttavia palveluita.
- Hyvinvoiva, motivoitunut, muutoskyvykäs ja ammattitaitoinen **henkilöstö** on Hoivatien toiminnan perusedellytys. Rakennamme erinomaista työntekijäkokemusta positiivisella johtamisella, dialogisuudella ja osaamisen kehittämisellä. Jokainen työntekijämme on tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista sekä vastaa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä.
- Hoivatien johto on sitoutunut toiminnan **jatkuvaan parantamiseen**. Mittaamme toimintamme laatua, vaikutuksia, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstötyytyväisyyttä. Tulosten perusteella luomme toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja seuraamme niiden vaikuttavuutta.
- Toimintamme on Hoivatien **arvojen mukaista ja ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullista**. Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Perhehoidossa pyritään tunnistamaan riskitekijät ja epäkohdat sekä ennaltaehkäisevästi että tapauskohtaisesti. Perheiden ennakkovalmennuksessa ja perheen valmiuksien arvioinnissa käytetään PRIDE-valmennusohjelmaa, kaikkien rikosrekisteriotteet tarkistetaan, perheet toimittavat lääkärintodistuksen terveydentilastaan sekä muuttotiedoilla varustetun virkatodistuksen. Ennen sijoitusta pyydetään perheen asuinkunnan hyvinvointialueelta lausunto perheestä.

Perheitä informoidaan vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, asiakirjojen säilytyksestä ja he myös allekirjoittavat salassapitositoumuksen. Jo toimivat ja muualla valmennetut perheet esittävät myös rikosrekisteriotteet ja kunnan esteettömyystodistuksen. Toimintaamme voi tulla

mukaan myös jo toimivia ja muualla valmennettuja perhehoitajia. Tätä ennen tarvitaan suostumus perheen valmentaneelta taholta ja sijoitettujen lasten sosiaalityöntekijöiltä. Hoivatien perheeksi tullaan tutustumisprosessin kautta.

Huolta herättävistä tapahtumista raportoidaan välittömästi perhehoidon johtavalle sosiaalityöntekijälle/ palvelupäällikölle ja ne otetaan esille yhteisissä tiimipalavereissa toimenpiteitä ja ohjeistusta varten. Tiimipalavereista laaditaan myös muistiot. Riskitilanteet ja tapaturmat raportoidaan ja käsitellään sekä yksikkö- että konsernitasoisesti IMS-järjestelmässä. Huolta käsitellään perheen kanssa ja asiasta ilmoitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tavoitteena on, että asiat voidaan käsitellä yhdessä luottamuksellisesti ja rehellisesti. Jatkosuunnitelmat laaditaan yhdessä perheen ja lasten asioista vastavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Perhehoitajien vapaiden aikana lapset käyvät valmennetun sijaishoitajan kodissa tai sijaishoitaja / perhehoidonohjaaja tulee perheen kotiin. Hoivatien sijaishoitajaksi tullaan myös tutustumisprosessin kautta. Osalla sijaishoitajista on PRIDE-valmennus. Niille, joilla sitä ei ole, järjestetään koulutusta, jolla varmistetaan, että heillä on tieto sijoitettujen lasten taustan vaikutuksista lasten elämään. Sijaishoitajilta tarkistetaan rikosrekisteriotteet ja esteettömyystodistukset. Heidän kanssansa täytetään myös Kodin turvallisuuslomake. Sijaishoitajille on kirjalliset ohjeistukset työnkuvasta. Mikäli sijaishoidon aikana tulee huolta, käsitellään asia perhehoidon tiimissä ja keskustellaan lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja lasten läheisten kanssa sekä perhehoitajien ja sijaishoitajan kanssa.

Perhehoidolla on käytössä turvallisen perhehoidon suunnitelma, kodin turvallisuuslomake ja lääkehoitosuunnitelma, joilla kaikilla tuetaan perhehoitajien ja sijaishoitajien toimintaa. Lapsikohtaiset lääkehoidon suunnitelmat laaditaan lapselle, jolla on reseptilääke käytössä. Suunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmään ja sitä päivitetään säännöllisesti. Lasta hoitaville perhehoidonohjaajille ja perhehoitajia sijaistaville, toimeksiantosuhteisille sijaishoitajille, on omat tarkemmat toimintaohjeet. Hoivatien järjestökonsernin yleisohjeiden lisäksi perhehoidossa on myös oma ohjeistus sijaisperhettä tai lasta koskevan akuutin kriisin varalle.

Perhehoidon työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti yksin. Asiakastyöskentely tapahtuu sijaisperheiden kotona tai erilaisissa neuvotteluissa niin perhehoidon toimistolla kuin muissa julkisissa paikoissa. Välillä työskentelyyn sisältyy myös syntymävanhempien ja lasten välisten tapaamisten valvontoja erikseen sovitussa paikoissa. Henkilökunnan kouluttamisella ja aktiivisella turvallisuusasioiden esillä pitämällä saadaan työntekijät tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet. Tieto riskeistä, vaaratilanteista ja haittatapahtumista hyödynnetään palvelun kehittämisessä ja toimintatapoja muutetaan tarvittaessa vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita. Seinäjoen perhehoidolle on laadittu oma turvallisuussuunnitelma, joka perustuu vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn.

Jokainen työntekijä suorittaa tietosuojakoulutuksen heti työsuhteen alkaessa ja sen jälkeen vuosittain.

Riskienhallinnan järjestelmät

Riskienhallinnan työnjako

Hoivatien Seinäjoen perhehoidon johtavan sosiaalityöntekijän tehtävänä on omavalvontasuunnitelman laatiminen ja turvallisuusasioiden ylläpito tiimissä. Tiimin kanssa käydään viikoittain läpi mahdolliset uhka- ja vaaratilanteet sekä poikkeamat. Esihenkilötiimi kokoontuu kerran viikossa yhdessä palvelupäällikön kanssa, joissa otetaan puheeksi koko perhehoitoa koskevat yhteiset turvallisuusasiat.

Perhehoitopalveluiden toimistotiloihin (osoite Huhtalantie 2, 60220 Seinäjoki) on palotarkastus tehty 11.4.2019 ja terveystarkastus 15.4.2019.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Omavalvontasuunnitelman laadinta, seuranta ja arviointi
- Yksikkökohtainen turvallisuussuunnitelma sekä turvakävelyt 1 x vuosi
- Pelastussuunnitelma
- Työsuojelun toimintasuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus; laatupoikkeamien ja muiden seurantaraporttien käsittelyohjeistus ([IMS-raportit, työohje](#))
- Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma
- Asiakasasiakirjojen käsittelyohje
- Hyvän kirjaamisen käytännöt
- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Tietopaketti lastensuojelusta ja rajoitustoimenpiteistä
- Palotarkastus tehty 11.4.2019 ja terveystarkastus 15.4.2019.

Muut liitteet:

- Hoivatien työsuojelun toimintaohjelma
- Hoivatien työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Hoivatien tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus
- Hoivatien henkilöstö ja koulutussuunnitelma
- Hoivatien kriisiviestintäohje

Riskien tunnistaminen

Seinäjoen perhehoitopalveluissa toimitaan Hoivatiele laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tärkeä tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa lääkehoitoon, turvallisuuteen, tietoturvaan, ympäristöön sekä arkityöhön ja toimintatapoihin liittyvät poikkeamat (IMS-Raportit-Poikkeamat Hoivatie). Yksikössä tiedostetaan, että vain havaittuihin riskeihin/poikkeamiin pystytään puuttumaan. Esihenkilö varmistaa, että jokainen työntekijä perehdytetään poikkeamaraportointiin ja että poikkeamat tulevat käsitellyksi asianmukaisesti.

Työntekijät kertovat riskitekijöistä, epäkohdista ja laatupoikkeamista suoraan toimintayksikön johtavalle sosiaalityöntekijälle välittömästi tapahtuman jälkeen. Joka viikko pidetään tiimipalaveri, jossa työntekijät voivat nostaa esiin havaitsemiaan epäkohtia koko tiimin käsittelyyn. Kaikki poikkeamat käsitellään yksikkökohtaisesti IMS-järjestelmässä.

Hoivatien Seinäjoen perhehoidolla on yksikkökohtainen turvallisuussuunnitelma. Turvallisuusasioista vastaavat Seinäjoen perhehoitopalveluissa johtava sosiaalityöntekijä sekä nimetty turvallisuuskoordinaattori. Turvallisuussuunnitelmaa on luotu yhdessä koko tiimin kanssa. Yksikössä järjestettävien, säännöllisten turvakävelyiden avulla tarkastellaan työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja muita mahdollisia turvallisuusriskejä tavoitteena riskien ennaltaehkäisy.

Yhdeksi riskitekijäksi on tunnistettu pitkät automatkat (max n. 200 km yhdensuuntainen matka) asiakasperheisiin varsinkin talvella. Olemme miettineet ajamiseen liittyviä turvallisuusasioita yhdessä. Ajomatkoihin varataan riittävästi aikaa, ajoja tauotetaan. Pitkät matkat ajetaan pääasiassa firman leasing autoilla, joita huolletaan säännöllisesti.

Etätöön lisääntymisen myötä on riskitekijäksi huomioitu myös enenevässä määrin ergonomiaan liittyviä asioita. Kotona työskennellessä ei ole mahdollisuutta hyödyntää vaikkapa sähköpöytää. Yhteisesti on puhuttu paljon työn tauottamisen tärkeydestä ja pyritty myös muilla keinoin vaikuttamaan ergonomian huomioimiseen myös kotona työskennellessä. Vuonna 2021 työpaikallamme kävi työterveyden fysioterapeutti, joka tarkisti

jokaisen työntekijän työpisteen ergonomian sekä antoi ohjausta ja neuvontaa auton penkin säätöihin ja näin parempaan istuma-asentoon.

Käytössämme on sähköinen viikkokalenteri, jota jokaisella on velvollisuus täyttää. Tämän avulla voimme seurata, missä kukin työntekijä on kotikäynnillä (kalenterissa merkintänä paikkakunta ja perheen nimen etukirjaimet).

Suurimmaksi riskitekijäksi on nimetty psykososiaalinen kuormitus. Työntekijöiden työmäärää ja kuormitusta seurataan jatkuvasti tiimissä, esihenkilön ja työntekijän kahdenkeskisissä kuukausittaisissa keskusteluissa sekä kehityskeskusteluissa. Tiimillä on työnohjaus noin kerran kuukaudessa. Lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus ostaa haastavissa asiakastilanteissa ulkopuolista konsultaatiota. Myös työterveyshuollonpalvelut (sisältää myös psykologin) ovat käytössä.

Myös asiakkaiden kohteluun liittyvä epäkohta tai epäkohdan uhka (SHL 48 §) raportoidaan IMS-järjestelmässä olevan sähköisen lomakkeen avulla. Työntekijä täyttää raporttipohjan otsikoiden mukaisesti ja tallentaa käsittelyä varten. Vastuuhenkilöksi merkitään alueen palvelupäällikkö. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden ja osaavat tarvittaessa täyttää raporttilomakkeen. Palvelupäällikkö vastaa epäkohtaprosessin käsittelystä yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

IMS-poikkeamaraportoinnin tulokset, palveluyksiköihin kohdistuvat viranomaistarkastukset, työterveyshuollon toteuttamat työpaikkaselvitykset antavat tietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Mahdolliset asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut käsitellään toimintayksikössä palvelupäällikön läsnä ollessa, jolloin arvioidaan myös tilanteeseen liittyvä laajamittaisempi riski asiakasturvallisuuden kannalta. Riskien tunnistamisen keinona toimii myös esimerkiksi kehityskeskustelut.

Riskeistä saadaan tietoa työntekijöiden ohella myös asiakkailta ja heidän läheisiltään. Hoivatien verkkosivuilla on jatkuva, avoin palautteenantokanava. Asiakaspalautekyselyt asiakkaiden kuulemiseksi toteutetaan kerran vuodessa loka-joulukuun aikana sekä aina asiakkuuden päättyessä. Palautekyselyiden tulokset käydään yhdessä läpi viikkotiimissä, jolloin pohditaan myös tarvittaessa konkreettisia tekoja asiakastytytyväisyyden parantamiseksi. Nämä kirjataan seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaan.

Riskien hallintaan kiinnitetään huomiota myös auditoinneissa. Syksyllä 2022 järjestettiin perhehoitopalveluiden osalta ulkoinen auditointi. Täältä saatu palaute oli kiittävää.

Riskien ja poikkeamien käsitteleminen

Perhehoidossa haittatapahtumat ja riskitilanteet kirjataan yhdessä sovittujen kirjaamiskäytäntöjen mukaisesti ja lapsikohtaisesti Domacare-asiakastietojärjestelmään. Sen lisäksi täytetään poikkeamaraportti IMS:ssä, joka on käytössä koko Hoivatieellä. Poikkeamat

käsitellään yhteisesti viikkotiimissä sekä tarvittaessa myös perhehoidon esihenkilöiden viikkotiimissä. Tiedot haattatapahtumista, riskeistä ja vaaratapahtumista hyödynnetään palvelun kehittämisessä ja toimintatapoja muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita.

Mikäli työntekijälle tapahtuu läheltä piti -tilanne, on työntekijä yhteydessä esimieheen ja kertoo tapahtuman kulun. Tässä kohtaa on tärkeää työntekijän ohjaaminen tarvittaessa työterveyshuollon kautta tuen ja avun piiriin. Työntekijää ei jätetä yksin tilanteessa.

Mikäli perhehoitoperheessä tapahtuu läheltä piti -tilanne, niin perhettä ohjataan kirjaamaan tapahtuma ja heidät saatetaan avun ja tuen piiriin. Lisäksi informoidaan lasten asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää. Hoivatiellä on perheille turvallisuussuunnitelma ja ohje akuutin kriisin varalle.

Korjaavat toimenpiteet

Esille tulleista asioista keskustellaan koko henkilökunnan kanssa ja mietitään, onko tilanne ollut sellainen, että se olisi voitu välttää toimimalla toisin ja ohjeistusta tarkistetaan sen mukaisesti. Vastaavat tilanteet pyritään ennaltaehkäisemään ja niistä keskustellaan työntekijöiden lisäksi myös perhehoitajien, lapsen ja läheisverkoston kanssa, mikäli tapahtuma on sen laatuinen, että se koskettaa heitä tai siitä on haittaa tai vahinkoa heille. Yksikössä on perhehoidon tiimi viikoittain, missä pohditaan epäkohtia tai laatupoikkeamia.

Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa viikoittaisin pidettävissä tiimeissä, joista pidetään kirjaa. Viikkotiimin muistio tallennetaan IMS laadunhallintajärjestelmään. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea viikkotiimin muistio, mikäli on ollut estynyt osallistumasta tiimiin (lukukuittaus on käytössä) Yhteistyötahoille asioista ilmoitetaan puhelimitse tai sähköpostilla. Hoivatiellä on käytössä salattu sähköposti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Perhehoidon johtavat sosiaalityöntekijät. Omaavonntasuunnitelma käydään läpi perhehoitopalvelut Seinäjoki yksikössä.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta

Perhehoidon johtava sosiaalityöntekijä, Mila Vuorela, Huhtalantie 2, 60220 Seinäjoki, p: 044-7341410, mila.vuorela@hoivatie.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa joulukuussa. Päivittämisen yhteydessä omavalvontasuunnitelma käydään läpi koko henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Perhehoidon toimitilojen eteisaulassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ja mitä mittareita arvioinnissa yksikössä käytetään?

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan perhehoitoperheeseen tehtävillä kotikäynneillä, asiakassuunnitelmanneuvotteluissa ja verkostopalavereissa. Tärkeimpiä mittareita ovat lapsen arjen sujuminen (ruokailu, nukkuminen, sosiaaliset suhteet), päivähoito- ja koulunkäynti, terveydentila ja läheiset ihmissuhteet. Koska kyse on lapsista, erityistarpeiden arvioinnissa käytetään tarvittaessa ulkopuolisia asiantuntijoita (esim. lastenlääkäri, toimintaterapeutti, perheneuvolan psykologi, lastenpsykiatri).

Kotikäynneillä työskennellään koko perheen kanssa. Näin voidaan arvioida koko perheen jaksamista ja tukemista. Perheitä kannustetaan puhumaan jaksamisestaan rehellisesti ja avoimesti. Työ perustuu luottamukseen, kunnioitukseen ja avoimuuteen. Lapsen kanssa työskentelystä sovitaan lapsen asioista vastavansosiaalityöntekijän kanssa. Palveluntuottajan kohtaamiset eivät korvaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja lapsen välisiä tapaamisia.

Lapsista tehtävät kuukausikoosteet sisältävät arviointia lapsen tilanteesta ja asetettujen tavoitteiden toteutumista. Koosteet lähetetään hyvinvointialueelle lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Perhehoitopalvelut Seinäjoen yksikössä pyritään siihen, että lapsen ja perheen työntekijät pysyvät samana. Työntekijät osallistuvat lasta koskeviin palavereihin siten kuin on sovittu asiakassuunnitelmanneuvottelussa. Työntekijä huolehtii laadukkaasta ja tavoitteiden mukaisesta raportoinnista DomaCare- asiakastietojärjestelmään.

Miten otatte asiakkaan ja/tai hänen läheisensä mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Perhehoitoperheeseen tehtävillä kotikäynneillä mukana ovat lapsi ja perhehoitajat, asiakassuunnitelmanneuvotteluissa myös syntymävanhemmat ja mahdolliset yhteistyötahot, joihin lapsella on hoito- tai muu kontakti. Lapsen kanssa työskenneltäessä huomioidaan lapsen ikä ja käytetään työskentelyn tukena ja apuna erilaisia toiminnallisia välineitä, esimerkiksi Salapoliisi Mäyrää ja Kirahvi Mainiota.

Perhehoidon yksikkö pitää yhteyttä lapsen läheisiin asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla, esimerkiksi puhelimitse ja tukemalla/valvomalla lasten ja läheisten tapaamisia.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LSL 30a §) (lastensuojelu)

Kuvaa, miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan asiakassuunnitelman perusteella yhteistyössä perhehoitajien, lapsen läheisten ja lapsen kanssa. Perhehoidossa työtä ohjaa lapsen asiakassuunnitelma ja sen asettamat tavoitteet. Tavoitteet pyritään avaamaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan konkreettisiksi toimenpiteiksi ja tavoitteelliseksi työskentelyksi lapsen arjessa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa kysytään myös lapsen ja nuoren oma mielipide siinä asetetuista tavoitteista. Myös lapsen vanhempien mielipide kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Hoito- ja kasvatussuunnitelmia päivitetään aina asiakassuunnitelman päivitysten yhteydessä ja tarvittaessa siihen palataan myös muuten.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kuvaa, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityiselämän suojaa, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta omannäköiseen elämään?

Lapsi osallistuu iänmukaisella ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla häntä koskevaan asioiden suunnitteluun. Lasta kannustetaan ilmaisemaan omia toiveitaan ja tunteitaan. Pyritään löytämään jokaiselle lapselle luontainen tapa ilmaista asioita (esim. yhteiseen keskusteluun osallistuminen, kirjeen kirjoittaminen, piirtäminen). Lapsen toivomukset kirjataan ja niitä noudatetaan mahdollisimman pitkälle, ikä ja turvallisuus huomioiden.

Heti sijoituksen alkuvaiheesta alkaen lapsi otetaan mukaan työskentelyyn siten kuin on yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa sovittu. Tavoitteena on se, että lapsi oppii tuntemaan hänen omat Hoivatien työntekijänsä. Työntekijöiden tuttuus auttaa lasta mm. tapaamistilanteiden valvonnassa. Perhehoito tukee lasten osallisuutta omassa elämässään, jota pyritään lisäämään myös ryhmätoiminnalla ja kotikäynneillä. Lasten ajatuksista ja mielipiteistä ollaan kiinnostuneita ja niitä välitetään eteenpäin lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille.

Hoivatien osallisuusstrategia on valmistunut vuonna 2020. Hyvän Kohtelun suunnitelmassa avataan lapsen itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita laajemmin.

Miten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Perhehoidossa rajoittamistoimenpiteet eivät ole mahdollisia, muuten kuin yhteydenpidon osalta. Kasvatuskysymyksistä keskustellaan perhehoitajien ja lasten kanssa kuukausittaisilla kotikäynneillä. Täydennyskoulutuksilla pyritään vahvistamaan perhehoitajien asiantuntemusta ja ymmärrystä traumaattisten olosuhteiden mahdollisista vaikutuksista sijoitetun lapsen käyttäytymiseen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kuvaa, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Yksikön toimintaperiaatteisiin kuuluu kaikkien asiakkaiden kunnioittava kohtelu.

Hoivatien työntekijällä on sosiaalihuoltolaki 48 § mukaan ilmoitusvelvollisuus, mikäli hän huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaalle Hoivatiedellä tuotetussa palvelussa. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Epäkohdasta ilmoittaminen on voitava tehdä turvallisin mielin ilman pelkoa oman aseman menettämisestä. Toimintaohje IMS-järjestelmässä ([IMS-raportit, työohje](#)).

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua. Epäkohta voi olla myös toimintayksikön sisällä vallitseva vinoutunut toimintakulttuuri, joka vaikuttaa asiakkaan perusoikeuksien toteutumiseen.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Kaltoinkohtelua on huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ihmisarvoa alentava kohtelu. Asiakasta voidaan uhkailla tai kohdella kovaotteisesti, käyttää fyysisesti tai taloudellisesti hyväksi, puhutella epäasiallisesti.

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdään asiakkaaseen ja hänen huolenpitoonsa kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei työntekijään kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta.

Työntekijä kirjaa havaitsemansa epäkohdan IMS-järjestelmässä olevaan sähköiseen raporttipohjaan (*Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus*); toimintamalli on osa yksikön omavalvontaa. Työntekijä täyttää raporttipohjan otsikoiden mukaisesti ja tallentaa käsittelyä varten. Vastuuhenkilöksi merkitään alueen palvelupäällikkö, joka saa käsittelemättömästi

ilmoituksesta sähköpostiviestin toimenpiteitä varten. Palvelupäällikkö ilmoittaa epäkohta-asian kuntaan lain edellyttämällä tavalla.

Yksikön esihenkilö ja tarvittaessa palvelupäällikkö käsittelevät tilanteen asiakkaan kanssa ja kuulevat mukana olleita työntekijöitä. Esihenkilö puuttuu tilanteeseen tarvittaessa työjohdollisin keinoin. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tieto epäkohta-asiasta on hänen omalla esihenkilöllään. Yksikön esihenkilö tai palvelupäällikkö ilmoittaa asiasta asiakkaan huoltajille/läheisille ja kirjaa asian käsittelyn asiakastietojärjestelmään.

Jos ilmoittaja arvioi, että epäkohtaa ei saada korjattua Hoivatien, on ilmoittajalla velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle ([sosiaalihuoltolaki 49 §](#)). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että Hoivatien pitkään työskennelleet työntekijät sekä vasta työnsä aloittaneet työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden ja osaavat tarvittaessa täyttää raporttilomakkeen.

Jos toiminnassa on korjattavaa, esihenkilö vastaa asian käsittelystä asianosaisten kesken ja toimintamalliin tehdään muutos.

Mikäli epäkohta-asia liittyy palveluntilaajan palvelun laatuun, työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaan sijoittaneen hyvinvointialueen johtavaan sosiaaliviranomaiseen, selvittää kyseisen hyvinvointialueen ilmoituskäytännön ja tekee ilmoituksen ohjeistuksen mukaan.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta tai hakea muutosta hallintopäätökseen (rajoittamistoimenpide). Hän voi myös ottaa yhteyttä yhdenvertaisuusvaltuutettuun tai tasa-arvovaltuutettuun. Perhehoitopalveluiden työntekijöiden vastuulla on ohjata häntä ja/tai hänen läheisiään asiassa.

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu tiedottaa asiakasta tai tilanteen mukaan edustajaa/läheistä hänen oikeudestaan tehdä kirjallinen muistutus yksikköön tai hyvinvointialueen johtavalle viranomaiselle, kantelu valvontaviranomaiselle tai (rajoitustoimenpidepäätöstä koskeva muutoksenhaku hallinto-oikeuteen). Esihenkilö vastaa siitä, että oikeusturvakeinojen käyttäminen on asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. Henkilökunta löytää ohjeita IMS-järjestelmässä olevasta [Oikeusturva-kansiosta](#).

Työntekijä tulostaa tarvittaessa Hoivatien IMS-järjestelmästä asiakkaalle kirjallisen ohjeen muistutuksen tai kantelun tekemisestä sekä tarvittavan lomakepohjan. Työntekijä varmistaa, että asiakkaalla on käytettävissä tarvittava apu ja tuki. Asiakasta neuvotaan esimerkiksi sosiaaliamiehen avun käyttämisessä.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häirtatapahtuma tai vaaratilanne?

Tilanteen mukaan keskustellen ja selvittäen, miten vastaavat tilanteet ovat jatkossa vältettävissä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Hoivatien nettisivuilla on palautelomake, jonka asiakas voi täyttää milloin vain. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta myös reaaliaikaisesti käyntien tai tapaamisten yhteydessä. Nämä palauteet kirjaamme IMSin avoimeen palautteeseen. Asiakaspalautetta kerätään kyselyin säännöllisesti kerran vuodessa loka-joulukuussa sekä aina asiakkuuden päättyessä. Asiakaspalautetta kerätään perhehoitajilta, sosiaalityöntekijöiltä, lapsen läheisiltä sekä sijoitetuilta lapsilta. Hoivatien toimintaa kehitetään koko ajan asiakaspalautteiden perusteella.

Kuvaa toimintamalli, miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteesta tehdään vuosittain koonti, joka käydään toimintayksikössä läpi ja suunnitellaan tarvittavat korjaavat toimet saadun palautteen perusteella. Korjaavat toimet ja toteutettavissa olevat kehittämis ehdotukset kirjataan seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaan. Asiakaspalautteesta tehty koonti lähetetään tiedoksi lapsen asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille sekä perhehoitajille.

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 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

Johtava sosiaalityöntekijä Mila Vuorela, p. 044-7341 410, mila.vuorela@hoivatie.fi

Palvelupäällikkö Riitta Rämö, p. 050-5263 968, riitta.ramo@hoivatie.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Taina Holappa (sij. Anne Viita 1.12.2021 alkaen), p. 040-8302020, sosiaaliamies@seamk.fi

Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Hän myös seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Miten yksikössä varmistetaan, että asiakas tietää oikeutensa saada sosiaaliamiehen neuvonta-apua tarvittaessa?

Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus sellaiselle sosiaalihuollon toimivaltaiselle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus on aiheellinen. Silloin, kun hyvinvointialue hankkii palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta joko ostopalvelusopimuksella tai palvelusetelillä, hyvinvointialueen on varmistettava, että palvelut vastaavat tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toimijalta.

Palveluntuottajan pitää nimetä henkilöt, jolle asiakas voi tehdä muistutuksen. Perhehoidossa muistutus osoitetaan johtavalle sosiaalityöntekijälle tai palvelupäällikölle. Asiakasta on neuvottava muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään kahta (2) viikkoa.

Asiakas ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai johtavan sosiaalityöntekijän kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli tällä tavalla ei saada tilanteeseen ratkaisua, pyydetään asian käsittelyyn mukaan myös palvelupäällikkö. Muistutukset käydään aina läpi myös koko tiimissä, jotta muistutukseen syynä olevat asiat tai toimintatavat saadaan korjattua. Muistutusten asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

Muistutus on tehtävä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutukseen on annettava kohtuullisessa ajassa selkeästi perusteltu kirjallinen ratkaisu. Muistutus pitää käsitellä ja selvittää yksityiskohtaisesti, huolellisesti ja objektiivisesti. Asiakkaan on saatava selkeä, perusteltu ja asiallinen vastaus muistutukseensa. Tällöin on kiinnitettävä erityistä huomiota vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksesta on myös käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Muistutusta koskevaan vastaukseen ei ole valitusoikeutta. Asia voidaan kuitenkin ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksista informoidaan myös konsernin johtoa.

Muistutuksen kirjallinen vastaus lähetetään aina asiakkaalle, ellei asiakas ole antanut valtakirjaa muistutuksen tekijälle. Mikäli tekijä on muu kuin asiakas eikä valtakirjaa ole, lähetetään muistutuksen tekijälle tieto asian käsittelystä ja vastaus sekä kopio muistutuksesta lähetetään asiakkaalle. Valvovalle viranomaiselle alun perin kanteluna saapuneen ja muistutuksena perhehoitoon käsiteltäväksi siirrettyyn asiaan vastaus lähetetään edellä mainitun mukaisesti sekä lisäksi ao. valvontaviranomaiselle.

Kuuaa, miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Selvityspyynnön saapuessa:

Työntekijä varmistaa, että tieto saapuneesta selvityspyynnöstä on viivytyksettä hänen omalla esihenkilöllään (yksikön esihenkilö, palvelupäällikkö, liiketoimintajohtaja). Työohje löytyy [IMS-järjestelmästä](#).kohdasta *Ohjeita palveluille*.

Yksikön esihenkilö ja palvelupäällikkö käynnistävät viivytyksettä tilanteen selvittelyn ja aloittavat kirjallisen vastineen laatimisen. Hoivatiella on IMS-järjestelmässä työohje selkeän vastineen kirjoittamiseksi. Esihenkilö tiedottaa yksikön työntekijöitä selvityspyynnöstä ja sen käsittelyn eri vaiheista.

Yksikön esihenkilö kirjaa tiedon saapuneesta muistutuksesta, kantelusta tai muutoksenhausta asiakastietojärjestelmä Domacareen raporttimerkinnäksi.

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että tiedot saapuneesta selvityspyynnöstä kirjataan tarpeellisin osin IMS-raporttipohjaan. Asiakkaan tai työntekijöiden tunnistetietoja ei tallenneta.

Selvityksen kirjoittaja vastaa selvityksen postituksesta asianosaisille. Jos asiakkuus on voimassa, yksikön esihenkilö tallentaa sekä selvityspyynnön että kirjoitetut vastineet asiakkaan asiakastietojärjestelmään.

Ratkaisun saapuessa:

Asiaan liittyvän (kirjallisen) ratkaisun tai päätöksen saapuessa esihenkilö käsittelee asian yksikön henkilökunnan kanssa viivytyksettä viikkotiimissä. Käsittely kirjataan viikkotiimimuistioon ilman asiakkaan tunnistetietoja. Mikäli asiakkuus on voimassa, esihenkilö kirjaa tiedon saapuneesta ratkaisusta Domacareen raporttimerkinnäksi ja tallettaa ratkaisun tiedostopankkiin.

Mikäli ratkaisu aiheuttaa muutostoimenpiteitä työskentelytapoihin tai asiakasprosessiin, esihenkilö huolehtii, että muutos ohjeistetaan ja muutokset toteutetaan yksikön arjessa. Muutoksen seuranta tehdään viikkotiimeissä. Esihenkilö arvioi myös, onko tilanteessa tarpeen

päivittää yksikön toimintasuunnitelmassa oleva *Yksikön kehittämistoimenpiteet* -osio ja siirtää asia tätä kautta seurattavaksi kehittämistoimenpiteeksi.

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että tarvittavat tiedot saapuneesta ratkaisusta/päätöksestä on kirjattuna IMS-järjestelmän Raportit-osiossa. Tietojen tallentamisen jälkeen saapunut päätös hävitetään tietoturvallisesti.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kuua, miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakastyön tavoitteet määritellään lapsikohtaisesti ja -lähtöisesti. Sekä perhehoitajien, että perhehoidon työntekijöiden työtä ohjaa lapsen asiakassuunnitelma. Tämän pohjalta tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma, missä asetetaan tavoitteita ja keinoja arjen tasolle.

Lapsen ja perheen tilannetta arvioidaan koko ajan ja työskentelyä suunnataan sen mukaisesti. Keskeisiä seurattavia osa-alueita ovat emotionaalinen kehitys (kiintymys, tunteiden ilmaisu, tunnetaidot, traumat), sosiaalinen kehitys (vuorovaikutus, leikki, ystävyysuhteet), kognitiivinen kehitys (puheen kehitys, tiedolliset taidot, keskittyminen) ja motorinen kehitys (karkea- ja hienomotoriikka).

Sijoituksen alkuvaiheessa työskentelyn painopiste alueena on kiintymyssuhteen muodostuminen lapsen ja perhehoitajien välille. Kiintymyssuhteen tukemiseen ja rakentamiseen haetaan arjen keinoja yhteistyössä perhehoitajien kanssa. Ohjauksen avulla keskustellaan lapsen kokemusten vaikutuksesta nykyhetkeen ja pyritään ymmärtämään käytöksen takana olevia tunteita ja toimintamalleja. Vahvana viitekehystenä on kiintymyssuhdeteoriat ja tietämys traumaattisten kokemusten vaikutuksesta lapsen kasvuun- ja kehitykseen.

Kaikilla kehityksen osa-alueilla perhettä ja lasta ohjataan ulkopuolisen avun piiriin, jos katsotaan että perhe tai lapsi tarvitsee ulkopuolista tukea.

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on toiminnan perusta. Olemme mukana yhdessä Pesäpuun kanssa kehittämässä pienten lasten osallisuuden vahvistamista. Hoivatien perhehoidon osallisuusstrategia valmistui vuoden 2020 aikana. Työskentelyssä lasten kanssa käytämme erilaisia menetelmiä, kuten Pesäpuun Kirahvi Mainiota ja Salapoliisi Mäyrää.

Kuua, miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Lapsen asiakassuunnitelman neuvotteluissa, suunnitelman tarkistusten yhteydessä (1-2 kertaa vuodessa). Lisäksi niitä seurataan perheisiin tehtävillä ohjauskäynneillä lasten ja perheen kanssa keskustellen.

Ravitsemus

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Tilannetta seurataan yhteistyössä perhehoitajien ja terveydenhuollon kanssa. Perhehoitajia ohjataan terveellisen ja lapselle soveltuvan ravinnon valmistamiseen.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuus- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Tilannetta seurataan yhteistyössä perhehoitajien kanssa säännöllisillä kotikäynneillä. Perhehoitajille annetaan tarvittaessa lisäohjeistusta tai pyydetään julkisen terveydenhuollon tarkempia hoito-ohjeita.

Kuvaa, miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Edellytämme tartuntatautilain 48 pykälän mukaista rokotesuojaa työntekijöiltämme.

Tiimin kesken on sovittu toimiston pelisäännöt siisteyteen ja kierrätykseen. Korona-aikana toimiston tilojen siivousta ja desinfiointia on tehostettu huomattavasti. Asiakkaat ohjataan käsienpesulle heidän tultuaan toimistolle ja käsidesiä on tarjolla.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Toimistotilojen siivous ostetaan palveluntuottajalta ja siistijä käy kerran viikossa, torstai-iltaisina.

Hoivatien työsuhteiset, perheissä työskentelevät perhehoidonohjaajat suorittavat hygienia- ja siivousohjeiden mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoito

Perhehoitajat vastaavat arjen vaatimusten mukaisesti ja yhteistyössä terveydenhuollon kanssa. Tilannetta seurataan kuukausittaisen kotikäyntien yhteydessä. Asiakkaat käyttävät asuinkunnan terveydenhuolto palveluita.

Akuuteissa tilanteissa tukeudutaan perhehoidon kriisitoimintasuunnitelmaan ja hankitaan tarpeen mukaan ulkopuolista asiantuntija-apua. Perhehoitajan sijaishoitajilla on lisäksi erilliset ohjeet akuuttien tilanteiden varalta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Perhehoitaja vastaa arjen vaatimusten mukaisesti ja yhteistyössä terveydenhuollon kanssa. Työntekijät osallistuvat lasten- ja nuorten terveydenhuollon verkostopalavereihin siten kuin asiakassuunnitelman neuvottelussa on sovittu. Asiakkaan tilannetta seurataan säännöllisesti tehtävillä kotikäynneillä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Perhehoitaja vastaa yhteistyössä terveydenhuollon ja sijoitusta hoitavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yksikössä on lääkehoidonsuunnitelma, jossa kerrotaan, miten perheet ohjeistetaan hoitamaan lasten lääkehoito ja terveydenhuolto.

Lääkehoito

Kuvaa, miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään omavalvontasuunnitelman päivitysten yhteydessä.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Perhehoitaja vastaa lapsen lääkehoidosta terveydenhuollon ja lasta hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Hoivatien sosiaalityöntekijät tekevät yhdessä perhehoitajien ja mahdollisuuksien mukaan myös lapsen kanssa ajantasaiset lääkehoidon suunnitelmat. Perhehoidonohjaajat, jotka sijaistavat perhehoitajaa, suorittavat lääkeluvan.

Monialainen yhteistyö

Kuvaa, miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Sijoittavan hyvinvointialueen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä viime kädessä ohjeistaa ja vastaa tiedonkulusta eri toimijoiden välillä salassapito huomioon ottaen. Toimintayksikön työntekijät osallistuvat pyydettyä kaikkien lasta tai perhehoitoperhettä koskeviin neuvotteluihin ja tiedonkulku varmistetaan tällä tavoin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Toimintayksikön toimistotiloissa noudatetaan voimassa olevaa palo- ja pelastussuunnitelmaa. Perhehoitoperheiden olosuhteissa pyritään kiinnittämään erityistä huomiota lasta koskeviin turvallisuustekijöihin. Olosuhteiden kartoittamisessa käytetään Kodin turvallisuuslomaketta. Yksiköllä on käytössä myös Turvallisen perhehoidon suunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaan ja tarkistetaan aina omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Seinäjoen perhehoidon henkilöstö koostuu sosiaalityöntekijöistä (6) sekä perhehoidonohjaajasta (1). Esihenkilötehtävässä toimii johtava sosiaalityöntekijä.

Johtavalla sosiaalityöntekijällä ja asiakastyötä tekevillä perhehoidon työntekijöillä on lain edellyttämä ammattipätevyys (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005), vahvaa lastensuojelun kokemusta ja osaamista sekä hyvät valmiudet työskennellä lasten, nuorten ja perheiden kanssa. Osalla sosiaalityöntekijöistä on myös PRIDE- valmennuksen valmentajakoulutus sekä paljon muuta erityisosaamista kuten terapiakoulutuksia.

Työntekijöiden koulutus vastaa kilpailutusten pätevyysvaatimuksia. Käytettävissämme on myös Hoivatien muut tukipalvelut.

Koulutus-, työnohjaus- ja konsultaatiopalveluita ostetaan alan asiantuntijoilta. Perhehoitajien lakisääteisen vapaan mahdollistavat toimeksiantosuhteiset sijaishoitajat.

Hoivatien perhehoidolla on oma mentoripankki, johon kuuluu useampi kokenut perhehoitaja, jolla on mentorikoulutus. Mentoroiden koordinoinnissa on oma ohjausryhmä, jonka tiedossa on kunkin mentorin vahvuudet. Ohjausryhmä pystyy valikoimaan perhehoitajien tilanteeseen juuri parhaiten soveltuvan mentorin. Ennen mentoroinnin alkamista solmitaan tarvittavat sopimukset, salassapitositoumus sekä pyydetään lapsen huoltajilta kirjallinen lupa perhehoitajan mentorointiin.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Lyhyemmät sijaistukset pyritään turvaamaan sisäisillä siirroilla niin, että perhehoitoperheillä ja lapsella säilyy tuttu työntekijä samasta yksiköstä. Pitkät sijaisuudet harkitaan erikseen. Tarpeen mukaan on mahdollista palkata lisäresurssia tuntityöllä, mutta tällaisia tilanteita ei toistaiseksi ole ollut.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Tilannetta seurataan aktiivisesti ja henkilöstöresurssia lisätään ennakoiden ja tarpeen mukaan. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat yksikkönsä asiakastilannetta ja työntekijöiden kuormitusta säännönmukaisesti.

Kuvaa, miten varmistetaan vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi siten, että esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa?

Jokaisella ammattiryhmällä on työnkuva aukikirjoitettuna. Yksikössä on myös yhdessä sovittuja vastuualueita liittyen muun muassa turvallisuuteen ja leasing-autoihin.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Tilannetta seurataan aktiivisesti ja henkilöstöresurssia lisätään ennakoiden ja tarpeen mukaan. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat yksikkönsä asiakastilannetta ja työntekijöiden kuormitusta säännönmukaisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointi tehdään aina koko Hoivatien voimassa olevia rekrytointiohjeita noudattaen. Perhehoidossa uusien työntekijöiden rekrytoinnista vastaa palvelupäällikkö yhteistyössä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tehtävän vaatima sosiaalialan koulutus ja hyvä soveltuvuus ovat ensisijaisen tärkeitä. Rekrytointi toteutetaan aina henkilökohtaisen haastattelun kautta, jolloin tehtävään soveltuvuutta voidaan arvioida ja varmistaa. Sosiaalityöntekijöiden kohdalla edellytetään aikaisempaa lastensuojelun tai perhehoidon työkokemusta. Eduksi katsotaan myös PRIDE-valmentajakoulutus.

Kuvaa, miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Rekrytointi tapahtuu koulutuksen, aiemman työkokemuksen, mahdollisten suositusten ja henkilökohtaisen haastattelun perusteella. Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan PRIDE-valmentajakoulutus (jos sitä ei ole, se hankitaan työsuhteen alussa). Perhehoidonohjaajat osallistuvat sijaisperheille tarkoitettuun PRIDE-valmennukseen. Tutkintotodistukset tarkistetaan ja rikostaustaote vaaditaan kaikilta samoin kuin salassapitositoumus. Koeaika (6 kk) määritellään työsuhteen alussa ja jos koeaikana syntyy epäily työntekijän soveltuvuudesta tai luotettavuudesta, voidaan tarvittaessa tehdä koeaikapurku. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki, Terhikki).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kuvaa tapa, jolla huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Hoivatien perhehoitopalveluilla on käytössä henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma, joka sisältää perehdytyksen eri osa-alueet, niiden vastuuhenkilöt, tavoitepäivämäärät ja toteutuman. Hoivatien internet-sivuilla löytyy tietoa yrityksestä ja organisaatiosta. Jo ennen työsuhteen alkua uudet työntekijät käyvät läpi Nero- verkkoperehdytysmateriaalin.

Alkuperehdytyksen uusille työntekijöille antaa johtava sosiaalityöntekijä, tehtävä- ja asiakaskohtaiseen perehdytykseen osallistuu koko työtiimi. PRIDE-valmentajakoulutuksella ja PRIDE-valmennuksella tuetaan ja varmistetaan työntekijöiden perhehoidon erityisosaamista.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa kartoitetaan täydennyskoulutustarve yksilötasolla ja kirjataan tulevan vuoden suunnitelmaan. Vuosittain laaditaan myös yksikkökohtainen koulutus- ja osaamissuunnitelma, missä mietitään koko tiimin koulutustarve. Pohjana tähän suunnitteluun on kehityskeskusteluissa kirjatut tavoitteet osaamisen lisäämiselle. Koulutus- ja osaamissuunnitelmaan kirjataan myös kuluneen vuoden käydyt koulutukset, niihin käytetty aikaresurssi sekä euromäärät.

Toimintayksikön henkilökunnalle järjestetään sisäistä ja ulkopuolista täydennyskoulutusta. Tiimipalaverissa jaetaan osaamista käydyin täydennyskoulutuksen pohjalta. Näin hankittu tieto ja osaaminen hyödyttää koko tiimiä. Lisäksi Teams -ohjelmassa on kansio mihin jaetaan koulutusmateriaaleja koko perhehoidolle.

Kaikilla työntekijöillä on käytössään säännöllinen työnohjaus. Lisäksi koko Hoivatien perhehoidossa järjestetään vuosittain 1–2 kehittämispäivää, joihin osallistuvat kaikkien toimintayksiköiden kaikki työntekijät.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista/niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään. Kuvaa myös, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään IMSiin [ARTER® IMS | Hoivatie Oy](#) Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa, esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamista vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista.

LOMAKE [Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake](#)

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle johtavalle sosiaalityöntekijälle tai palvelupäällikölle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta palvelupäällikköä ja konsultoi tätä ennen hyvinvointialueelle tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli hyvinvointialueella on tämä nimetty.

Toimitilat

Kuvaus tilojen käytön periaatteista

Toimintayksikössä on käytössä toimisto- ja neuvottelutiloja. Tiloista on oma, yksityiskohtainen käyttösuunnitelma omavalvonnan liitteenä.

Käytössä on myös Elinkeinotalon yhteisiä, eri kokoisia kabinettitiloja, joita voidaan erikseen vuokrata neuvotteluja ja koulutuksia varten.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Ei käytössä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Ei käytössä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Ei käytössä.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Ei käytössä.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen

perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Toimintayksiköllä on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä 1.1.2022 alkaen. Perhehoidon ja sijaishoidon maksatuksia varten edelleen on käytössä myös Nappula-asiakastietojärjestelmä siihen asti, että toiminnot saadaan kuntoon DomaCaressa. DomaCare-asiakastietojärjestelmä sisältää sekä sijoitettujen lasten tiedostokansiot että erillisen Sijaisperherekisterin. Käyttöoikeudet rajataan tehtäväkohtaisesti. Tietokoneet on suojattu käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Salassa pidettävät asiakirjat säilytetään lukituissa kaapeissa. DomaCare-asiakastietojärjestelmää ja Sijaisperherekisteriä koskevat rekisteriselosteet ovat nähtävillä toimistolla turvallisuuskansiossa.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uudet työntekijät suorittavat Hyvän kirjaamisen käytännöt ja Kanta-palvelu sekä tietosuojakoulutuksen. Kirjaamisesta puhutaan perehdytyksen yhteydessä laajemmin sekä tarvittaessa viikkotiimeissä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijät resursoivat työaikaan kirjaamiseen. Pyrkimyksenä on, että kirjaaminen tapahtuu mahdollisimman nopeasti kotikäynnin tai muun tapahtuman, kuten puhelinkeskustelun, jälkeen.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Lain ja viranomaismääräysten noudattaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Mikäli työntekijä kokee, ettei hänellä ole riittävästi tietoa, hän on velvollinen kertomaan asiasta esihenkilölle. Yksikön esihenkilö valvoo tietosuojan ja tietoturvan toteutumista omassa yksikössään. Jokaisen työntekijän on allekirjoitettava tietosuojasitoumus, jonka esihenkilö tallettaa Sympaan.

Tietosuojan liittyvien poikkeamien raportointi on yksi osa Hoivatien poikkeamaprosessia. Jos työntekijä havaitsee vakavan tietosuoja tai tietoturvapoikkeaman hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi ja kirjaamaan myöhemmin poikkeaman.

Esihenkilö käsittelee poikkeamat, asiasta keskustellaan viikkotiimissä, paikannetaan juurisyy, suunnitellaan mahdolliset muutostarpeet ja kirjataan tiimimuistioon ja seurataan muutosta.

Tietosuojaan liittyvien riskien arviointi on myös osa yksikö yksikön turvallisuussuunnitelman tekemistä.

Tietosuojaseloste on Hoivatie verkkosivulla sekä yksikön ilmoitustaululla.

Asiakasasiakirjat laaditaan, säilytetään palvelun keston ajan ja palautetaan rekisterinpitäjälle arkistoitavaksi lakien edellyttämällä tavalla. (mm EU: tietosuoja-asetus, asiakasasiakirjalaki, julkisuuslaki, asiakastietolaki). IMS-järjestelmässä on työohje asiakirjojen käsittelyyn ja arkistointiin liittyen kohdassa *Hoivatie yhteiset – Ohjeita palveluille - Asiakasasiakirjojen käsittelyohje Hoivatiellä*

Hävitettävät asiakirjat hävitetään tietoturvalisella tavalla (yksikössä on tietosuojasäiliö).

Hoivatie tietosuojan ja -turvan toteuttamisessa noudatettavat käytännöt kuvataan tietoturvaa käsittelevässä omavalvontasuunnitelmassa, joka löytyy IMS-järjestelmästä kohdasta Hoivatie yhteiset/ohjeita palvelulle/[tietoturva ja tietosuoja](#). Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelman [tarkastuslomake](#).

IMS-järjestelmässä on työohje liittyen [sosiaalisen median](#) asianmukaiseen käyttöön.

Hoivatiellä käytetään salattua sähköpostia sekä SafeMessagea, jolla salassa pidettäviä tietoja voi lähettää turvallisesti. Asiakastietoja käsittelevät vain ne, joiden työtehtäviin ne liittyvät ja he allekirjoittavat salassapitosopimuksen, joka tallennetaan Sympaan. Tietohallinto tekee säännöllisiä pistokokeita käyttöoikeuksiin liittyen.

Asiakkailla on oikeus saada tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia asiakastietoja Domacaressa. Asiakkaan oikeus lokitietoihin määritellään asiakastietolaissa (26§). Asiakas voi esittää pyynnön kirjallisesti palvelujen antajalle eli Hoivatie Oy:lle, mikäli hän epäilee sen toiminnassa tapahtunutta perusteetonta käsittelyä. Hoivatie antaa tiedot lokirekisterin perusteella kohtuullisessa ajassa.

Hoivatie ilmoittaa tietoturvaloukkauksista tietosuojavaltuutetulle ja rekisterinpitäjälle lain edellyttämällä tavalla. Esihenkilö ottaa kuitenkin tilanteessa ensin yhteyttä Hoivatie tietohallintoon, joka antaa tarkat ohjeistukset. Esihenkilö vastaa siitä, että asia käsitellään asiakkaan ja tarvittaessa edustajan/läheisen kanssa.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva kuuluvat perehdytykseen ja alan uusinta koulutusta seurataan. Kaikki työntekijät suorittavat tietosuojatestin vuosittain ja saavat siitä todistuksen, joka näkyy henkilötietojärjestelmässä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaana Ahoranta, jaana.ahoranta@hoivatie.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9 KESTÄVÄ KEHITYS

Hoivatie Oy:ssä on ISO 14001 -ympäristöstandardi. Tavoitteena on parantaa kokonaisvaltaisesti ympäristöasioiden hallintaa ja edistää kestävä kehitystä. Tästä esimerkkeinä ovat muun muassa pienempi energiankulutus, jätteen syntymisen ehkäisy, kierrätys sekä sitä kautta jätemäärien ja jätteen käsittelykulujen laskeminen.

Tavoitteena on kokonaisvaltaisesti parantaa ympäristöasioiden hallintaa ja edistää kestävä kehitystä. Tästä esimerkkeinä ovat muun muassa pienempi energiankulutus, jätteen syntymisen ehkäisy, kierrätys sekä sitä kautta jätemäärien ja jätteen käsittelykulujen laskeminen.

Vuoden 2023 painopistealueet

- Kierrätys. Toimistollamme on huolehdittu kierrätyksestä ja Elinkeinotalolla on oma jätekeräyspiste, jossa lajittelu on helppoa. Toimiston keittiössä on kierrätysohjeet.
- Energiakulutuksen pienentäminen (esimerkiksi valaistus, sähkölaitteet, lämpötila, vesi). Viimeinen työntekijä huolehtii, että valot ovat sammutettu lähtiessään toimistolta. Sähkölaitteita ei pidetä turhaan päällä. Sähkönkulutuksen pienentämiseen keskitymme erityisesti vuonna 2023.
- Ruokahävikin pienentäminen. Kirjaamme tuotteisiin avaamispäivämäärän ja mikäli neuvotteluista jää tarjoiluja pakastamme ne ja hyödynnämme mahdollisuuksien mukaan seuraavissa neuvotteluissa - terveysturvallisuus huomioiden.
- Työmatkat pyritään tekemään ekologisesti pienikulutusisilla leasingautoilla sekä mahdollisuuksien mukaan julkisilla kulkuneuvoilla.

10 YHTEENVETO YKSIKÖN KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Hoivatien yhteisen strategian jalkauttaminen Seinäjoen perhehoidon omaksi strategiaksi on jo hyvässä vauhdissa, vaikkakin työtä on vielä paljon jäljellä. Strategiaan oleellisesti liittyvää uutta IMS-laadunhallintajärjestelmää on rakennettu perhehoidon esihenkilöiden ja kehittäjäsosialityöntekijän toimesta. Prosessikaavioiden ja vaiheiden kuvausten valmistuminen on hiukan viivästynyt, mutta vuoden 2023 alkuvaiheessa ne viedään tiimeihin arvioitavaksi. Yhdistymisen sekä uuden asiakastietojärjestelmän myötä lukuisat perhehoidon lomakkeet ja esitteet on ollut uusittavana vuoden 2022 aikana. Tämä työ on edelleen hiukan kesken, mutta valmistuttuaan saamme uskomuksemme mukaan erittäin käyttäjäystävällisen IMS-järjestelmän, jota voimme hyödyntää niin uusien työntekijöiden perehdyttämisessä kuin arjen työssämme prosessien selkiennyttämisessä. Uusien työntekijöiden perehdyttämisprosessiin on erityisesti panostettu ja perhehoidolle on muun muassa tehty oma perehdyttämislomake.

Perhehoidon toiminnan alusta alkaen kehittämiseen on käytetty paljon aikaa ja innovatiivisesti on mietitty sitä, miten teemme toiminnastamme entistä laadukkaampaa, vaikuttavampaa ja asiakasystävällisempää työntekijöiden hyvinvointia unohtamatta. Erilaisten kehittämistyöryhmien tavoitteena on edelleen yhtenäistää perhehoitoyksikköjen käytänteitä ja kuvata olemassa olevia prosesseja ja viedä kehityskohtia eteenpäin. Lukuisat kehittämistyöryhmät ovat tehneet jo hienoa työtä Perhehoitopalveluiden laadun varmistamiseksi. Iso osa työtä on ollut myös kaiken olemassa olevan tiedon ja hyvien käytänteiden kuvaaminen kirjallisiksi ohjeiksi ja prosessikuvaukseksi.

Vuonna 2022 aloitti toimintansa Perhehoitopalveluiden yhteinen moniammatillinen tiimi, joka koostuu perheterapeutista, psykologista, sosiaalityöntekijästä, seksuaaliterapeutista, perhehoidon ohjaajasta sekä perhehoitajasta, jolla on DDP-osaamista. Tiimi kokoontuu kerran kuukaudessa ja työntekijöiden on mahdollista viedä sinne oma asiakastapaus pohdittavaksi. Tiimi toimii systemisen mallin mukaisesti. Tarkoituksena ja tavoitteena on, että myös Seinäjoen perhehoidon viikkotiimeissä asiakastapauksia käsitellään systemisen mallia mukaillen.

Hoivatien strategiassa yhtenä toimenpiteenä on uusien palvelujen kehittäminen. Seinäjoen perhehoidossa on otettu syksystä 2021 alkaen ensiaskeleita tukiperhetoiminnan kehittämisen suhteen. Tavoitteena on tukiperhe valmennuksen kokoon saaminen keväällä 2023 ja ammatillisen tukiperhetoiminnan jalkauttaminen Seinäjoelle. Vuoden 2022 aikana tukiperhetoiminta on kasvanut jo mukavasti.

Kertaluonteinen, laaja palautekysely asiakkaille ja yhteistyökumppaneille tehdään vuosittain loka-joulukuussa sekä aina asiakkuuden päättyessä. Palautetta kysytään sijoitetuilta lapsilta, heidän läheisiltään, perhehoitajilta sekä yhteistyötahoilta.

Läheisten kyselyyn vastasi lokakuu-marraskuussa 2022 31 henkilöä, joista syntymävanhempia oli 19,4 %, perhehoitajia 64,5 % ja tukiperhevanhempia 16,1 %. Yleisarvosanaksi he antoivat Seinäjoen perhehoitopalveluille 8,6. Eryteisesti kiitettiin työntekijöiden tavoitettavuutta, ammattitaitoa, luotettavuutta ja osaamista. Vastaajat kokivat kokonaisuuden toimivaksi ja tuen laadukkaaksi. Avoimessa vastauksessa kerrottiin sosiaalityöntekijän olevan aidosti kiinnostunut perheestä ja kotikäynneillä korostuu aito keskustelu sekä läsnäolo. Avoimessa palautteessa annettiin kehittämistoiveena kirjaamiseen keskittyminen, etteivät asiat jää muistin varaiseksi. Perhehoitoon ollaan alkuvuoden 2023 aikana laatimassa omaa kirjaamisohjetta, joka yhtenäistää työntekijöiden käytäntöjä.

Yhteistyökumppaneista vastasi kyselyyn kolme (3) työntekijää. Yleisarvosanaksi he antoivat 8. Vastaajat kokivat, että asiakkaat ovat hyötynneet palvelusta ja perhehoidon työntekijöiden asenne on ollut kannustava (100 % vastaajista valitsivat nämä vaihtoehdot). Myös yhteistyökumppanit kokivat yhteydenpidon ja tiedonkulun toimivaksi. Sen sijaan työn tavoitteellisuus sai edelleen huonoimmat arvosanat. Toivomme että Hoito- ja kasvatussuunnitelmien laajempi käyttöönotto sekä vaikuttavuusmittarit tekisivät tulevaisuudessa työmme tavoitteellisuuden näkyvämmäksi.

24 sijoitettua lasta vastasi kyselyyn. Yleisarvosanaksi he antoivat 8,8. Parhaimpia arvosanoja lapset antoivat työntekijöiden luotettavuudesta ja kannustavuudesta. Sen sijaan huonoimmat arvosanat lapset antoivat tiedon kululle ja sille, kokevatko heille kerrottavan asioista. Lapset eivät ole kovinkaan tietoisia siitä, miksi heitä tuetaan ja mikä on yhteistyön tavoite. Näiden asioiden eteenpäin saattaminen on kaikkien niiden aikuisten vastuulla, jotka heidän elämässään ovat mukana. Lasten osallisuuden lisäämisen eteen tehdään Hoivatien perhehoitopalveluissa jatkossakin paljon töitä. Vuonna 2023 Seinäjoella pyritään aloittamaan Kirahvi-kaverit vertaisryhmä.

Sanallisissa palautteissa lapset kehuvat erityisesti kevään 2022 virkistyspäivää. Myös Kirahvikortteja pidetään kivoina. Työntekijöitä pidetään mukavina ja jotka ”osaavat hommansa”. Lapsi on kokenut, että hänen mielipidettensä arvostetaan ja häntä kuunnellaan.

Toisaalta kohtaan ”mitä pitäisi hoitaa paremmin” yksi lapsista vastasi ”jutella enemmän minun kanssa”. Myös leiritoimintaa toivottiin.

Asiakastyytyväisyyskyselyt antava meille arvokasta tietoa siitä, miten voimme parantaa palveluamme. Näitä tuloksia käsittelemme tiimin kanssa alkuvuodesta 2023 ja tarkempia tavoitteita työllemme sekä konkreettisia kehittämiskohteita kirjataan toimintasuunnitelmaan.

Työtyytyväisyyskyselyiden mukaan (huhtikuu ja lokakuu 2022) Seinäjoen perhehoidossa on töissä motivoitunut ja työhönsä tyytyväinen henkilökunta. Työntekijät kokevat, että työpäivä on mukava aloittaa (asteikolla 1-5) luvut huhtikuussa 5 ja lokakuussa 4,8. Työyhteisön ilmapiiri koetaan erittäin hyväksi (5 / 4,8), samoin esihenkilön päivittäisjohtaminen (4,8 / 5). Tiimitasolla on keskitytty edelleen kunkin työntekijän vahvuuksiin ja pyritty muokkaamaan työtehtäviä ja vastuualueita siten, että jokainen työntekijä saa toimia pääsääntöisesti omalla vahvuuskehällään. Olemme myös pohtineet koko tiimimme vahvuuksia ja kehittämistarpeita. Työn sujuvuudesta työntekijät antavat arvosanan (4 / 3,7). Uusi asiakastietojärjestelmämme ei ole vielä vastannut kaikilta osin perhehoidon tarpeisiin ja tämä on hankaloittanut arjen työn sujuvuutta.