

## OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023 PERHEHOITOPALVELUT OULU

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

*Oma-**valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja***

Paikka ja päiväys Oulu 12.9.23

Yksikön esihenkilö Tuija Maijanen

Palvelupäällikkö Riitta Rämö

## SISÄLTÖ

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT](#)

[2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET](#)

[3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO](#)

[4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN](#)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET](#)

[6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA](#)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS](#)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN](#)

[9 KESTÄVÄ KEHITYS](#)

[10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA](#)

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

**Nimi** Hoivatie Oy

**Y-tunnus** 3160743-8

**Hyvinvointialueen nimi** Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

**Nimi** Perhehoitopalvelut Oulu

**Katuosoite** Kasarmintie 15

**Postinumero** 90130

**Postitoimipaikka** Oulu

**Sijaintikunta yhteystietoineen** Kasarmintie 15, 90130 Oulu

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakasmäärä**

Sosiaalialan muut palvelut, sosiaalityöntekijän palvelut, Lapset / nuoret 65 asiakaspaikkaa, lapsiperheet 42 asiakaspaikkaa, tukiperheessä käyviä lapsia / nuoria 170, tukiperheitä 82

**Esimies** Tuija Maijanen

**Puhelin** 0447341421

**Sähköposti** tuija.maijanen@hoivatie.fi

### Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta Seinäjoen sosiaali- ja terveyslautakunta 8.10.2008 (koko toiminnan aloitus), Hoivatien rekisteröinti Pohjois-Suomen aluehallintovirasto 28.07.2022 (PSAVI/8554/2022).

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Työntekijöiden työnohjaajat: Saara-Leena Kaunisto (Traumaterapiakeskus) ja Tiia Kallio (Axico Oy)

Perheiden työnohjaajat: Anja Honkala, Jaana Leino (Muutosmatka Oy) ja Tuomo Kinnunen (Kotiterapia)

Siivouspalvelu Wash. Siivouspalvelu on hankittu yhdessä Oulun avopalveluiden kanssa.

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

### Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Työnohjaajien kanssa käydään tavoite- ja palautekeskustelut kaksi kertaa vuodessa. Siivouspalvelu on hankittu yhdessä Oulun avopalveluiden kanssa. Palautekeskustelut tarpeen mukaan.

### Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Ei ole.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Hoivatien Perhehoito tuottaa hyvinvointialueiden käyttöön laadukkaita, vaativan tason lastensuojelulain mukaisia perhehoidon palveluita. Perhehoitopalveluita tuotetaan Oulun toimistolta lähinnä Pohteen alueelle. Oulun toimisto sijaitsee Koskenniskassa. Työntekijöinä on yksi johtava sosiaalityöntekijä, kahdeksan sosiaalityöntekijää, kaksi perhehoidonohjaajaa, yksi perhehoidon erityisohjaaja sekä yksi nuoriso- ja yhteisöohjaaja. Toimistolla työskennellään pääsääntöisesti virka-aikaan, mutta valmennus-, virkistys- ja ryhmätoimintaa järjestetään myös iltaisin ja viikonloppuisin. Niihin osallistuu sekä sosiaalityöntekijät että ohjaajat.

Perhehoitopalveluiden tehtävänä on vastata hyvinvointialueiden sekä lyhyt- että pitkäaikaisiin perhesijoitustarpeisiin sekä lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain mukaisiin tukiperhetarpeisiin. Palveluiden piiriin tulevat lapset ovat iältään 0–17-vuotiaita.

Sijaisperheiden valmennuksessa käytetään Pesäpuu ry:n kehittämää ryhmämuotoista PRIDE-ennakkovalmennusta. Näitä ryhmiä pyritään järjestämään Pohteen alueella vähintään kaksi kertaa vuodessa. Tukiperheille on luotu oma ryhmävalmennus, jota järjestetään Pohteen alueella 2-3 kertaa vuodessa. Valmennus toteutetaan tarvittaessa etänä tai hybridimallina. Tukiperheet toimivat lähinnä viikonloppuisin kerran kuukaudessa. Osa tukiperheistä toimii tarvittaessa ns. tehostetun tukiperhetoiminnan perheinä, jolloin tukiperhe tekee tiivistä ohjauksellista yhteistyötä lapsen vanhemman

kanssa. Perhekohtaisessa läheis- ja sukulaissijaisperheiden valmennuksessa käytetään Pesäpuun kehittämää mallia, jossa huomioidaan näistä taustoista aiheutuvat erityiskysymykset ja haasteet.

Perhehoidossa työskentely perustuu terapeuttisen vanhemmuuden viitekehykseen, minkä myötä lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta tuetaan. Henkilökunnalle ja perhehoitajille on järjestetty koulutuksia aiheesta. Perhehoitajia tuetaan tehtävässään vahvasti. Perheiden tuki sisältää kuukausittaiset kotikäynnit (pois lukien lomakuukausi), puhelinneuvontaa ja ohjausta, vertaistukea, työnohjausta, ajankohtaisia täydennyskoulutuksia ja asiantuntijakonsultaatioita. Tukeen sisältyy myös lakisääteisen vapaan mahdollistaminen tehtävänsä koulutettujen sijaishoitajien avulla. Tukiperheisiin tehdään kotikäynnit kaksi kertaa vuodessa. Myös tukiperheet voivat osallistua perhehoitajille suunnattuihin koulutuksiin. Sekä perhehoitajille että tukiperheille järjestetään virkistyspäiviä vuosittain.

Kaikenikäisten lasten osallisuus ja koko sijaisperheen huomioiminen on perhehoidossa erityisen tärkeää. Lasten osallisuutta on kehitetty Pesäpuu ry:n Kirahvikaverit ja Salapoliisi Mäyrä menetelmien kautta. Kirahvikaverit -toiminta on suunnattu noin 3–5-vuotiaille ja Salapoliisi Mäyrä -menetelmä noin 6–12-vuotiaille. Hoivatiellä olemme luoneet myös ns. Kapybara -ryhmätoiminnan sijoitetuille nuorille. Käytössämme on lisäksi Perhehoitoliiton luoma Meidän sakki -ohjelma, jonka tavoitteena on auttaa perheenjäseniä kiinnittymään toisiinsa. Hyvät sisarussuhteet tuovat kaikille turvaa, mutta joskus kuormittavat suhteet saattavat jopa katkaista sijoituksen. Sisarussuhteiden tukeminen ja vahvistaminen on edellytys onnistuneelle perhesijoitukselle. Sijoitetulle lapselle jo entuudestaan tärkeät ihmissuhteet tulevat lapsen mukana ja myös näiden suhteiden tukeminen ja vahvistaminen on merkittävä osa perhehoitoon kuuluvaa työtä. Olemme tätä työtä toteuttamassa yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa.

Myös tukiperhetoiminnassa on tärkeää huomioida lapsen osallisuus jokaisessa vaiheessa: ennen tukisuhteen alkua, tukisuhteen aikana ja tukisuhteen päättyessä. Tukiperhetoiminnasta vastaavan työntekijän tärkeä tehtävä on pitää lapsen osallisuus keskiössä ja muistuttaa tästä tukiperheitä, lapsen huoltajia ja lapsen vastuutyöntekijöitä. Näitä teemoja on työstetty yhdessä eri palveluntuottajien kesken ja luotu erilliset suositukset tukiperhetoiminnan lapsen osallisuuden toteuttamiseksi.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoivatien arvot ovat kuvaus arjen tärkeitä asioista. Yhdessä ne muodostavat arvoketjun.

Uskomme siihen, että arjen pienten tavallisten asioiden sujuminen rakentaa luottamuksellista suhdetta. Kun luottamus on syntynyt, voidaan löytää merkityksellinen suunta työskentelylle ja tekemiselle. Tätä kautta työn vaikuttavuus vahvistuu ja se kantaa tulevaisuuteen.

### Hoivatien arvot

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

Hoivatien perhehoidon keskeisiä periaatteita on perheiden vahva ammatillinen tukeminen. Kohtaamme perheet aidosti ja heitä kuullen. Perhehoidon toiminnan tavoitteena on perheiden ja lasten hyvinvoinnin turvaaminen niin, että lapselle turvataan pysyvät ja pitkäaikaiset perhesuhteet. Kunnioitamme lasten menneisyyttä ja juuria. Teemme yhteistyötä lapsen läheisten kanssa, jotta he pysyvät lapsen elämässä mukana. Pidämme tärkeänä lasten ja nuorten osallisuuden tukemista ja oman elämänhallinnan vahvistamista. Meille on tärkeää asiakkaan kunnioittaminen, lapsilähtöisyys ja lapsen kuunteleminen. Kaiken yhteistyön lähtökohtana on avoimuus, rehellisyys, hyvä kohtelu sekä pyrkimys dialogiin.

Perhehoidon yksikkömme on työhönsä sitoutunut, 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 näkemään ihmisen toiminnan taakse ja ymmärtämään käytöksen syyt. Tavoitteena on kaikkien osapuolten huomioiminen ja kuulluksi tuleminen.

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Perhehoidossa pyritään tunnistamaan riskitekijät ja epäkohdat sekä ennaltaehkäisevästi että tapauskohtaisesti. Sijaisperheiden valmennuksessa ja valmiuksien arvioinnissa käytetään PRIDE-valmennusohjelmaa, kaikkien rikosrekisteriotteet tarkistetaan ja perheet toimittavat virkatodistukset muuttotietoineen (5 vuotta). Valmennukseen tulevat perheet toimittavat myös lääkärintodistuksen terveydentilastaan. Lisäksi ennen perhesijoituksen toteutumista pyydetään perheen asuinkunnan esteettömyyslausunto.

Perheitä informoidaan vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, asiakirjojen säilytyksestä ja he myös allekirjoittavat salassapitositoumuksen. Muualla valmennetut ja jo toimivat sijaisperheet esittävät myös rikosrekisteriotteet ja kunnan esteettömyystodistuksen ennen perhesijoitusta. He voivat tulla mukaan Hoivatien toimintaan tutustumisten kautta. Mikäli perhe toimii toisen palveluntuottajan tai hyvinvointialueen sijais- tai tukiperheenä, ollaan ko. tahoon yhteydessä ja varmistetaan, onko estettä tulla Hoivatien toimintaan mukaan.

Mikäli sijais- tai tukiperheen toiminnasta tai tilanteesta nousee huoli, huolta käsitellään yhdessä perheen kanssa ja asiasta ilmoitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Asiaa käsitellään myös perhehoidon tiimissä. Tavoitteena on luottamuksellisuus ja rehellisyys. Jatkosuunnitelmat laaditaan yhdessä perheen ja lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Sijaisperheiden lakisääteisen vapaan pitäminen mahdollistetaan kotiin tulevan sijaishoitajan, toisen sijaisperheen tai perhehoidonohjaajan avulla. Kaikki ovat valmennettuja tehtäväänsä. Hoivatien sijaishoitajaksi tullaan tutustumisten kautta. Osalla sijaishoitajista on PRIDE –valmennus käytynä. Niille, joilla sitä ei ole, järjestetään sijaishoitajille tehty koulutus, jolla varmistetaan, että heillä on tarvittavat tiedot sijoitettujen lasten taustoista. Koulutuksia järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Myös sijaishoitajilta tarkistetaan rikosrekisteriotteet ja esteettömyystodistukset. Heille on kirjalliset ohjeistukset tehtävänkuvasta. Sijaistuksen jälkeen he täyttävät havainnointilomakkeen yhdessä palkkionmaksulomakkeen kanssa ja lähettävät ne perhehoidon sosiaalityöntekijälle. Mikäli sijaishoidon aikana tulee huolta, käsitellään asia perhehoidon tiimissä ja keskustellaan lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja lasten läheisten kanssa.

Perhehoidon työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti yksin, mutta jokaisella lapsella on nimettynä myös ns. kakkostyöntekijä. Asiakastyöskentely tapahtuu enimmäkseen sijaisperheiden kotona, mutta sitä toteutetaan myös erilaisissa neuvotteluissa. Välillä työskentelyyn sisältyy myös syntymävanhempien ja lasten välisten tapaamisten valvontoja erikseen sovituihin paikoissa. Henkilökunnan kouluttamisella ja turvallisuusasioiden esillä pitämisellä saadaan työntekijät tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet. Tieto riskeistä, vaaratilanteista ja haittatapahtumista hyödynnetään palvelun kehittämisessä ja toimintatapoja muutetaan tarvittaessa vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita.

Perhehoidossa on käytössä sijaisperheiden kodin turvallisuuslomake, joka täytetään ensimmäisen kerran PRIDE-valmennuksen aikana. Valmennuksen aikana tehdään alustavaa arviointia perheen kodista ja

tehdään muutosehdotukset. Toimivien sijais- ja tukiperheiden kanssa lomake käydään läpi vuosittain ja muutoskohtien toteutumista seurataan. Turvallisuuslomake täytetään ja päivitetään säännöllisesti myös sijaishoitajien kanssa, mikäli he hoitavat lapsia omassa kodissaan.

Jokainen työntekijä suorittaa tietosuojakoulutuksen heti työsuhteen alkaessa ja se uusitaan vuosittain. Hoivatie Oy:n työasemien, tietoliikenneverkon ja tietojärjestelmien käyttöoikeudet annetaan vain niille, jotka ovat allekirjoittaneet tietosuojasitoumuksen. Riskienarviointi tehdään Hoivatien johtoryhmän linjausten mukaisesti. Riskiarviointeja toteutetaan ja niistä aiheutuvia toimenpiteitä seurataan säännöllisesti tietoturavastaavan toimesta ja niistä raportoidaan vähintään kerran vuodessa. Tietoturvapoikkeamilla tarkoitetaan tapahtumia, jotka vaarantavat jonkin kolmesta tietoturvan peruselementistä (luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys). Hoivatiellä on menettelytavat ja palvelut tietoturvapoikkeamien havaitsemiseksi. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät poikkeamat kirjataan IMS-järjestelmän kautta ja ne ohjautuvat tietosuojavastaavalle ja tietohallintopäällikölle. Poikkeamat raportoidaan laatu- ja turvallisuusohjausryhmälle ja tarvittaessa tiedoksi saatetaan johtoryhmälle. Tietosuojavastaava ja tietohallintopäällikkö koordinoivat loukkausten arvioinnin sekä tarvittavien viranomais- ja kansalaisilmoitusten tekemisen.

## Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

### Riskienhallinnan työnjako

Hoivatien Oulun perhehoidon johtavan sosiaalityöntekijän tehtävänä on omavalvontasuunnitelman laatiminen ja turvallisuusasioiden ylläpito tiimissä yhdessä tiimivastaavan kanssa. Tiimin kanssa käydään viikoittaisissa tiimipalavereissa läpi mahdolliset uhka- ja vaaratilanteet sekä poikkeamat. Esihenkilötiimi kokoontuu vähintään kuukausittain yhdessä palvelupäällikön kanssa, jolloin otetaan puheeksi koko perhehoitoa koskevat yhteiset turvallisuusasiat. Lisäksi yksiköiden johtavat sosiaalityöntekijät sekä Oulun perhehoidon tiimivastaava kokoontuvat keskenään kerran viikossa.

### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, palautteen ja reklamaatioiden käsittelyohjeistus -IMS
- Uhka- ja vaaratilanteiden käsittely -IMS
- Työskentelyohje kotikäyntejä tekeville
- Sosiaalihuollon työntekijän ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta tai sen uhasta – lomake (sosiaali-huoltolaki 48 ja 49 pykälät)
- Rekisteriseloste
- Työturvallisuussuunnitelma
- Työterveyshuollon tekemän työpaikkaselvityksen raportti (nähtävillä yksikön toimistossa)
- Pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Turvallisen perhehoidon suunnitelma
- Perhehoidon työohje akuutin kriisin varalle
- Kodin turvallisuuslomake
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hyvän kohtelun suunnitelma

Palotarkastus on tehty Oulun toimistolla 28.5.2019 ja työterveyshuollon työpaikkaselvitys 7.9.2021.

## Riskien tunnistaminen

Työntekijät ilmoittavat mahdollisista riskitekijöistä, epäkohdista ja laatupoikkeamista suoraan toimintayksikön johtavalle sosiaalityöntekijälle välittömästi tapahtuman jälkeen sekä tekevät poikkeamaraportin IMS-järjestelmään. Säännöllisesti pidettävissä tiimipalaverissa työntekijät voivat nostaa esiin havaitsemiaan epäkohtia koko tiimin käsittelyyn. Tiimipalaverista tehdään muistio, joka on kaikkien luettavissa IMSistä. Tapahtumista tehdään tarvittaessa myös työturvallisuus- ja/tai asiakasturvallisuusilmoitus IMS-järjestelmässä, jossa seurataan ja käsitellään riskitapahtumia toimintayksikkö- ja konsernitason tasolla. Toimistolla tehdään myös vuosittain turvallisuuskävely tarkistuslistan mukaan. On tärkeää, että työntekijät tekevät poikkeamaraportoinnin heti tapahtuman jälkeen. Esihenkilöt yhteistyössä Hoivatien laaturaportointien kanssa huolehtivat työntekijöiden IMS-raportoinnin hallinnasta.

Yksi riskitekijä on pitkät ajomatkat sijais- ja tukiperheisiin. Työntekijöitä on ohjeistettu varaamaan ajomatkoihin riittävästi aikaa ja pitämään välillä taukoja. Pitkät matkat ajetaan pääasiassa firman leasing autoilla, joita huolletaan säännöllisesti. Työntekijöiden työ määrää ja kuormitusta seurataan jatkuvasti tiimissä. Tiimillä on ryhmätyön ohjaus noin kerran kuukaudessa. Myös joustavat työterveyshuollon palvelut ovat työntekijöiden käytettävissä. Terveystalon nimetty työterveyshoitaja käy vierailulla tiimipalaverissa, jolloin kynnys ottaa yhteyttä tuttuun hoitajaan on matala. Oulun perhehoidon nimetty työterveyslääkäri on toiminut vastuulääkärinä koko tiimin toiminta-ajan eli vuoden 2011 alusta alkaen.

## Riskien ja poikkeamien käsitteleminen

Poikkeamat, haittatapahtumat ja riskitilanteet kirjataan yhdessä sovittujen kirjaamiskäytäntöjen mukaisesti IMS-järjestelmään ja lapsikohtaisesti Domacare -asiakastietojärjestelmään. Sen lisäksi täytetään työturvallisuus- ja/tai asiakasturvallisuusilmoitus IMS-järjestelmässä. Tiedot haittatapahtumista, riskeistä ja vaaratapahtumista hyödynnetään palvelun kehittämisessä ja toimintatapoja muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita. Mikäli työntekijälle tapahtuu läheltä piti -tilanne, on työntekijä yhteydessä esihenkilöön ja kertoo tapahtuman kulun. Tässä kohtaa on tärkeää työntekijän ohjaaminen työterveyshuollon kautta tuen ja avun piiriin. Työntekijää ei jätetä yksin tilanteessa.

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

## Korjaavat toimenpiteet

Esille tulleista asioista keskustellaan koko tiimin 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 sijaisperheen, lapsen ja lähiverkoston kanssa, mikäli tapahtuma on sen laatuinen, että se koskettaa heitä tai siitä on haittaa tai vahinkoa heille. Sovituista toiminnan muutoksista tiedotetaan viikoittaisessa tiimipalaverissa. Palaverin muistio on kaikkien luettavissa IMSissä.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö, seuranta ja julkisuus

Perhehoidon johtava sosiaalityöntekijä Tuija Maijanen, johtava sosiaalityöntekijä, 0447341421, tuija.maijanen@hoivatie.fi. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi perhehoitopalvelut Oulu yksikössä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Päivittämisen yhteydessä omavalvontasuunnitelma käydään läpi



henkilöstön kanssa. Oulun perhehoidon omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Perhehoito Oulu toimitiloissa Kasarmintie 15, Oulu sekä Hoivatien verkkosivuilla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sijais- ja tukiperheeseen 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 voidaan käyttää 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. Myös sijaisperheiden omat lapset huomioidaan. Perheiden kanssa työ perustuu luottamukseen, kunnioitukseen ja avoimuuteen. Lapsen kanssa työskentelystä sovitaan lapsen asioista vastavansosiaalityöntekijän kanssa. Palveluntuottajan ja lapsen kohtaamiset eivät korvaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja lapsen välisiä tapaamisia.

Sijaisperheeseen tehtävillä kotikäynneillä mukana on sijoitettu lapsi sekä sijaisvanhemmat, asiakassuunnitelmanneuvotteluissa myös lapsen 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, kuten Pesäpuun luomat Salapoliisi Mäyrä ja Kirahvi Mainio.

### Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Perhehoidossa tehtävää työtä ohjaa lapsen asiakassuunnitelma ja siinä määritellyt tavoitteet. Tavoitteet pyritään avaamaan lapsen, sijaisvanhempien ja mahdollisuuksien mukaan myös syntymävanhempien kanssa työskenneltäessä konkreettisiksi toimenpiteiksi ja tavoitteelliseksi työskentelyksi lapsen arjessa. Nämä avataan tarkemmin erillisessä hoito- ja kasvatussuunnitelmassa, jossa kysytään myös lapsen ja nuoren oma mielipide siinä asetetuista tavoitteista. Myös lapsen vanhempien mielipide kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Työntekijä huolehtii laadukkaasta ja tavoitteiden mukaisesta raportoinnista DomaCare -asiakastietojärjestelmään. Lapsista kirjatut kuukausittaiset koosteet lähetetään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Lapsi osallistuu iän ja kehityksen tasoisesti häntä koskevien asioiden käsittelyyn ja suunnitteluun. Lasta kannustetaan ilmaisemaan omia toiveitaan ja tunteitaan. Jokaiselle lapselle pyritään löytämään luontainen tapa ilmaista asioita (esim. yhteiseen keskusteluun osallistuminen, kirjeen kirjoittaminen, piirtäminen). Lapsen toivomukset kirjataan ja niitä noudatetaan mahdollisimman pitkälle ikä ja turvallisuus huomioiden. Työskentelyssä voidaan hyödyntää myös menetelmällisiä työskentelytapoja. Heti sijoituksen alkuvaiheesta alkaen lapsi otetaan mukaan työskentelyyn siten kuin on yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa sovittu. Tavoitteena on, että lapsi oppii tuntemaan riittävän hyvin oman Hoivatien sosiaalityöntekijänsä ja ohjaajansa. Tämä tekee yhteisen tekemisen ja työskentelyn luontevaksi osaksi lapsen tukemista. Perhehoito tukee lapsen osallisuutta omassa elämässään ryhmätoiminnalla ja kotikäynneillä. Lasten ajatuksista ja mielipiteistä ollaan kiinnostuneita ja niitä välitetään eteenpäin lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Oulun perhehoidossa on toteutettu ryhmissä mm. Salapoliisi Mäyrä sekä Kirahvi -toimintaa. Myös itsenäistyville nuorille on järjestetty omaa ryhmätoimintaa. Hoivatien osallisuusstrategia valmistui vuonna 2020. Hyvän Kohtelun suunnitelmassa avataan lapsen itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita laajemmin.

## Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Perhehoidossa rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää vain 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

Yksikön toimintaperiaatteisiin kuuluu kaikkien asiakkaiden kunnioittava kohtelu. Epäasiallinen kohtelu otetaan johdon toimesta selvitettäväksi, kerrataan yksikön toimintaperiaatteet ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin (esim. työnohjauksellinen tuki tai varoituksen antaminen). Annetaan asiakkaalle tieto asian käsittelystä ja keskustellaan siitä myös hänen kanssaan. Olemme laatineet yksikköön Hyvän kohtelun suunnitelman, johon koko tiimi sitoutuu. Mikäli asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua, keskustellaan tilanteesta ja selvitetään, miten vastaavat tilanteet vältetään jatkossa. Tilanne käydään läpi myös lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

## Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailta ja omaisilta kerätään säännöllisesti nimetöntä palautetta kaksi kertaa vuodessa. Asiakkaat voivat antaa suoraa palautetta myös tapaamisten yhteydessä. Palautteen saaminen on tärkeää toiminnan kehittämiseksi. Myös Hoivatien nettisivujen kautta on mahdollista antaa nimetöntä palautetta. Asiakaspalautetta kerätään sähköisellä kyselyllä säännöllisesti sijoitetulta lapselta, sijaisisarilta, sijaisvanhemmilta, syntymävanhemmilta ja yhteistyökumppaneilta. Useimmiten asiakkaat antavat palautetta ja esittävät toiveita suoraan työntekijälle tai yksikön johtavalle sosiaalityöntekijälle. Palaute- ja kehittämiskeskusteluita käydään vertaistapaamisten yhteydessä ja erilaisia kehittämisryhmiä voidaan perustaa aina tilanteen ja tarpeen mukaan. Palautteet ja toiveet huomioidaan toiminnassa mahdollisuuksien mukaan. Esimerkiksi sijaisisien työnohjauksellinen ryhmä on aloitettu sijaisperheiden isien omasta toiveesta. Myös koulutustoiveita huomioidaan. Asiakaspalautteesta tehdään vuosittain koonti, joka käydään toimintayksikössä läpi ja suunnitellaan tarvittavat korjaavat toimet saadun palautteen perusteella.

## Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja: Johtava sosiaalityöntekijä Tuija Maijanen, p. 044-7341421, [tuija.maijanen@hoivatie.fi](mailto:tuija.maijanen@hoivatie.fi) tai palvelupäällikkö Riitta Rämö, p. 050-5263968, [riitta.ramo@hoivatie.fi](mailto:riitta.ramo@hoivatie.fi)

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista: Oulun sosiaaliasiamies palvelee lin, Kuusamon, Oulun, Pudasjärven ja Taivalkosken asukkaita. Puh. [+358 40 135 7946](tel:+358401357946)

## Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Palveluntuottajan pitää nimetä henkilöt, joille asiakas voi tehdä muistutuksen. Perhehoidossa muistutus osoitetaan johtavalle sosiaalityöntekijälle tai palvelupäällikölle. Asiakasta on neuvottava muistutuksen tekemisessä. Muistutus käsitellään ilman aiheetonta viivettä. Pyrimme vastaamaan muistutuksiin kahden viikon kuluessa. 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 johdosta 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.

Asiakasta 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. Mikäli asiakkuus on voimassa, yksikön esihenkilö skannaa sekä selvityspyynnön että kirjoitetut vastineet asiakastietojärjestelmä Domacareen.

Työntekijä varmistaa, että tieto saapuneesta selvityspyynnöstä on viivytyksettä hänen omalla esihenkilöllänsä (yksikön esihenkilö, palvelupäällikkö, liiketoimintajohtaja. 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 tarpeellisin osin kirjataan IMS-järjestelmän Raportit-osiossa olevan Muistutus, kantelu, muutoksenhaku -raporttipohjaan. Asiakkaan tai työntekijöiden tunnistetietoja ei tallenneta. Selvityksen kirjoittaja vastaa selvityksen postituksesta sekä selvityspyynnön tekijälle tarpeen mukaan valvovalle viranomaiselle, asiakkaalle sekä asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Asiaan liittyvän (kirjallisen) ratkaisun tai päätöksen saapuessa esihenkilö käsittelee asian yksikön henkilökunnan kanssa viivytyksettä viikkotiimissä. Käsittely kirjataan viikkotiimimuistioon. 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 olevaan Muistutus, kantelu, muutoksenhakuraporttiin. Tietojen tallentamisen jälkeen saapunut päätös hävitetään tietoturvasyistä.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaiden toimintakykyä ja osallisuutta edistetään asiakassuunnitelmassa asetettujen sekä kasvatus- ja hoitosuunnitelmassa kuvattujen tavoitteiden mukaisesti yhteistyössä asiakkaan, läheisten ja sijaisperheen kanssa. Suunnitelmiin kirjataan konkreettisia asioita tavoitteisiin pääsemiseksi. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on toiminnan perusta. Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti työskennellessä lapsen, sijaisvanhempien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Työskentelyssä käytämme erilaisia menetelmiä, kuten Pesäpuun Kirahvi Mainiota ja Salapoliisi Mäyrää.

Kuvaa liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Sijaisperheen kanssa yhteistyössä lapsen yksilölliset tarpeet, toiveet ja vahvuudet huomioon ottaen.

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

Lapsen asiakassuunnitelmanneuvotteluissa, hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkistusten yhteydessä (1-4 kertaa vuodessa) sekä ohjaustapaamisilla kotikäynneillä tai muissa tapaamisissa.

## Ravitsemus

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Tilannetta seurataan yhteistyössä sijaisperheen ja terveydenhuollon kanssa. Sijaisperhettä ohjataan terveellisen ravinnon valmistamiseen.

## Hygieniakäytännöt

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

Perhehoitajia ohjataan tarvittaessa kotikäynneillä. Toimistotiloissa normaali toimiston siisteys ja puhtaanapito. Siivous on ostettu ulkopuolelta. Tarvittaessa tilaamme ylimääräisen siivouksen.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Perhehoitajat vastaavat terveyden- ja sairaanhoidosta. He saavat ohjausta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja oman hyvinvointialueensa terveydenhuollon kautta. Tarvittaessa hankitaan ulkopuolista asiantuntija-apua yksityiseltä sektorilta. Perhehoidossa on lääkehoidonsuunnitelma. Ja perheille järjestetään koulutusta aiheesta turvallinen lääkehoito.

## Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Kuvaa, miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään omavalvontasuunnitelman päivitysten yhteydessä.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Sijaisperhe vastaa lapsen lääkehoidosta terveydenhuollon ja lasta hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Sijoitusta hoitava sosiaalityöntekijä seuraa tilannetta ja tukee sijaisperhettä. Perhehoidonohjaajat, jotka sijaistavat perhehoitajaa, suorittavat lääkeluvan.

## Monialainen yhteistyö

Lapsen asioista vastaava (sijoittavan hyvinvointialueen) sosiaalityöntekijä viime kädessä ohjeistaa ja vastaa tiedonkulusta eri toimijoiden välillä salassapito huomioon ottaen. Toimintayksikön työntekijät osallistuvat pyydettyäessä kaikkiin lasta tai sijaisperhettä koskeviin neuvotteluihin ja tiedonkulku varmistetaan sillä tavalla.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Perhehoidon toimistoilla noudatetaan ajan tasalla olevia ohjeistuksia, kuten palo- ja pelastussuunnitelmaa. Sijaisperheiden kotona kiinnitetään erityistä huomiota turvallisuustekijöihin. Meillä on käytössä Kodin turvallisuuslomake ja Turvallisen perhehoidon suunnitelma, jota päivitetään ja tarkistetaan säännöllisesti.

## Henkilöstö

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

Toimintayksikössä toimii:

- perhehoidon johtava sosiaalityöntekijä (Sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukainen laillistetun sosiaalityöntekijän pätevyys sekä PRIDE-valmentajakoulutus)
- kahdeksan perhehoidon sosiaalityöntekijää/PRIDE-valmentajaa (Sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukainen laillistetun sosiaalityöntekijän pätevyys sekä PRIDE-valmentajakoulutus, lisäksi työntekijöillä on erilaisia täydennyskoulutuksia)
- kaksi perhehoidonerityisohjaajaa (YAMK)
- kaksi perhehoidonohjaajaa (sosionomi ja lähihoitaja, jolla sijaisperheille tarkoitettu PRIDE-valmennus)
- yksi nuoriso- ja yhteisöohjaaja
- toimeksiantosopimuksella toimivia perhehoitajan sijaishoitajia / lomaperheitä

Työntekijöiden koulutukset vastaavat kilpailutusten pätevyysvaatimuksia. Käytettävissämme on myös Hoivatien muut tukipalvelut. Yksikössä ei ole alihankintaa. Työnohjaus- ja koulutuspalveluita ostetaan ulkopuolisilta tahoilta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Lyhyemmät sijaistukset pyritään turvaamaan sisäisillä siirroilla niin, että sijaisperheellä ja lapsella säilyy tuttu työntekijä samasta yksiköstä. Pitkät sijaisuudet harkitaan erikseen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Tilannetta seurataan aktiivisesti ja henkilöstöresurssia lisätään ennakoiden ja tarpeen mukaan. Perhehoitajien vapaan sijaistuksissa käytetään kuukausipalkkaisten työntekijöiden lisäksi toimeksiantosuhteisia sijaishoitajia ja tuntityöntekijöitä, koska sijaishoidon tarve vaihtelee.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointi tehdään aina koko konsernin voimassa olevia rekrytointiohjeita noudattaen. Hakijan rekisteritiedot tarkistetaan Terhikistä. 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. Perhehoidonohjaajien kohdalla alan peruskoulutuksen lisäksi painottuu erityisesti 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/lastenhoitajat osallistuvat sijaisperheille tarkoitettuun PRIDE-valmennukseen. Pyritään siihen, että valmennus tapahtuisi jo ennen työsuhteen alkua, jolloin siihen voidaan sisällyttää myös valmiuksien ja soveltuvuuden arviointi samalla tavalla kuin

sijaisperheilläkin. Tutkintotodistukset tarkistetaan ja rikostaustaote vaaditaan kaikilta samoin kuin salassapitositoumus. Koeaika määritellään työsuhteen alussa ja jos koeaikana syntyy epäily työntekijän soveltuvuudesta tai luotettavuudesta, voidaan tarvittaessa tehdä koeaikapurku.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Hoivatien koko järjestökonsernissa on käytössä henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma, joka sisältää perehdytyksen eri osa-alueet, niiden vastuuhenkilöt, tavoitepäivämäärät ja toteutuman. Käytännön perehdytys tapahtuu suunnitelman mukaisesti. Käytössä on myös verkkoperehdytysmateriaali. Hoivatien internet-sivuilta löytyy tietoa koko järjestökonsernista ja organisaatiosta. Alkuperehdytyksen uusille työntekijöille antaa johtava sosiaalityöntekijä, tehtävä- ja asiakaskohtaiseen perehdytykseen osallistuu koko työtiimi. PRIDE-valmentajakoulutuksella ja PRIDE-valmennuksella tuetaan ja varmistetaan työntekijöiden perhehoidon erityisosaamista.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Löydät ilmoituslomakkeen tämän linkin kautta.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämismvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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).

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

## Toimitilat

Kuvaus tilojen käytön periaatteista

Toimintayksikössä on käytössä toimisto- ja neuvottelutiloja. Tiloista on oma, yksityiskohtainen käyttösuunnitelma omavalvonnan liitteenä. Oulun perhehoidossa on käytettävissä viisi toimistotilaa ja avoin keittiötila, jossa on mahdollista kokoontua esim. lasten ja nuorten kokkailuihin.

## 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.

## 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 tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-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 (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-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. Tietosuojavaikuttetun 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 nähtävänä pidettäväksi, 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. Kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL on antanut 2020 asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijät resursoivat työaikaa kirjaamiseen. Pyrkimyksenä on, että kirjaaminen tapahtuu mahdollisimman pian kotikäynnin tai muun tapahtuman tai yhteydenoton, kuten puhelinkeskustelun, jälkeen.

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

Toimintayksiköllä on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä (1.1.2022 alkaen, tätä ennen Nappula-asiakastietojärjestelmä), joka 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.

Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Asiakirjan salassapidon lakkaamisesta sosiaalihuollossa on voimassa, mitä siitä säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 31 §:ssä.

Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Hyvään tietojenkäsittelytapaan kuuluu, että kaikki tietojenkäsittelyn vaiheet on suunniteltu ennakkoon.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta tilaajakunnan lukuun. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä tilaaja sosiaali- ja terveystoimen antamia ohjeita. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän sopimuksen piiriin kuuluvat asiakastiedot ovat erillään Palveluntuottajan muusta rekisteristä ja että tietoja käyttävät vain ne henkilöt, jotka tarvitsevat niitä palvelujen toteuttamiseksi ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluja annettaessa ja toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja -turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että Palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut.



Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että sopimuksen päättyessä tai purkautuessa arkistoitavat asiakastiedot siirretään veloitusetta Tilaajan käyttöön ja Palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja saamiensa kopiokappaleiden tuhoamisesta. Asiakastiedot palautetaan Tilaajalle.

Henkilötietolain 26 ja 29 §:n perusteella rekisteröidyllä on oikeus saada tarkistaa, mitä häntä koskevia tietoja asiakasrekisteriin on tallennettu, sekä mahdollisuus vaatia tiedon korjaamista. Edelleen viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 11 §:n perusteella asianosaisella on oikeus saada tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä. Edellä mainittujen lainkohtien perusteella esitetyt vaatimukset ratkaisevat, myös siltä osin kuin asiakirjat ovat Palveluntuottajan hallussa, Tilaajan edustaja. Jollei asiakirja tai tiedon antaminen tiedon pyytäjälle edellytä kirjallisen päätöksen tekemistä, tiedon antaa Palveluntuottaja konsultoituaan asiasta Tilaajan edustajaa.

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 "Arjen tietosuoja"-portaalin kautta ja saavat siitä todistuksen, joka näkyy henkilötietojärjestelmässä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Järjestelmäpäällikkö Jaana Ahoranta, [jaana.ahoranta@hoivatie.fi](mailto:jaana.ahoranta@hoivatie.fi), 0503125823

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

## 9 KESTÄVÄ KEHITYS

**TAVOITTEENA ON KOKONAISVALTAISESTI PARANTAA YMPÄRISTÖASIOIDEN HALLINTAA JA EDISTÄÄ KESTÄVÄÄ KEHITYSTÄ. TÄSTÄ ESIMERKKEINÄ OVAT MUUN MUASSA PIENEMPI ENERGIANKULUTUS, JÄTTEEN SYNTYMISEN EHKÄISY, KIERRÄTYS SEKÄ SITÄ KAUTTA JÄTEMÄÄRIEN JA JÄTTEEN KÄSITTELYKULUJEN LASKEMINEN.**

### Vuoden 2023 painopistealueet

- toimipisteen kierrätyksen laajentaminen koskemaan bio-, kartonki- sekä muovijätettä. Toimistollamme on erittäin hyvin toimiva kierrätysmalli (muovi- ja biojäte, paperinkeräys).
- energiakulutuksen pienentäminen (esimerkiksi valaistus, sähkölaitteet, lämpötila, vesi). Viimeinen töistä lähtijä tarkistaa, että valot on sammutettu, eikä sähkölaitteita ole päällä.
- ruokahävikin pienentäminen. Nopeasti pilaantuviin elintarvikkeisiin (esim. maito) laitetaan näkyville päivämäärä, milloin on otettu käyttöön. Tilaisuuksiin ostetut ylimääräiset leivonnaiset laitetaan pakastimeen ja käytetään myöhemmin.

Kuvaa yksikkösi konkreettiset toimenpiteet painopistealueisiin liittyvien tavoitteiden saavuttamiseksi. Kirjaa yksikkösi kestävä kehityksen tavoitteet ja toimenpiteet toimintasuunnitelmaan.

## 10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Syksyllä 2020 Nuorten Ystävät ja Oulun Diakonissalaitos yhdistivät palveluliiketoimintansa ja perustivat uuden, osapuolten yhteisessä omistuksessa olevan osakeyhtiön. Yhdistymistä valmisteltiin huolellisesti ja pitkäkestoisesti siten, että 1.1.2022 sulauduimme yhdeksi ja samaksi Hoivatieksi. Yhdistyminen on vaatinut jokaiselta Hoivatien työntekijältä paljon: On pitänyt tehdä luopumistyötä vanhasta ja kehittää uutta. Keväällä 2021 esihenkilöt aloittivat Positiivisen johtamisen (PoJo) -valmennuksen, jonka tarkoituksena oli tukea organisaatiomuutoksen toteutumista ja sen johtamista. Muutosjohtamista on toteutettu muun muassa koko Hoivatien henkilökunnan yhteisillä henkilöstöinfoilla ja säännöllisillä työhyvinvointikyselyillä. Lisäksi esihenkilöille on suunnattu omat infotilaisuudet. Koko henkilökuntaa on otettu mukaan myös strategian ja arvopohjan luomiseen. Viikkotiimeissä on pyritty antamaan ajantasaista tietoa siitä, missä muutoksissa ollaan menossa. Tilanteen mukaisesti henkilökunnan toiveita on pyritty kuulemaan, ja toiveita ja odotuksia on viety eteenpäin ylemmälle johdolle palvelupäällikön toimesta. Lähiesihenkilöiden tärkeänä tehtävänä on ollut tunnetyöskentelyn johtaminen. Työhyvinvointikyselyiden mukaan perhehoidossa on onnistuttu muutosjohtamisessa vähintäänkin hyvin, arvosanojen pysyessä työhyvinvointikyselyissä lähes ennallaan koko muutosprosessin ajan. Tiimitasolla on keskitytty kunkin työntekijän vahvuuksiin ja pyritty muokkaamaan työtehtäviä ja vastuualueita siten, että jokainen työntekijä saa toimia pääsääntöisesti omalla vahvuuskehällään.

Hoivatien yhteisen strategian jalkauttaminen Oulun perhehoidon omaksi strategiaksi on jo hyvässä vauhdissa, vaikkakin työtä on vielä paljon jäljellä. Strategiaan oleellisesti liittyvää uutta IMS-laadunhallintajärjestelmää on rakennettu perhehoidon esihenkilöiden toimesta. Prosesseja on kuvattu ja viety tiimeihin. Tarkempia vaiheiden kuvauksia on tehty prosessikaaviotyöskentelyn rinnalla. Yhdistymisen sekä uuden asiakastietojärjestelmän myötä perhehoidon lomakkeet ja esitteet on uusittu. IMS-järjestelmää voimme hyödyntää jatkossa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä sekä arjen työmme prosessien selkiinnyttämisessä.

Perhehoidon toiminnan alusta alkaen toiminnan ja palvelun kehittämiseen on käytetty paljon aikaa ja innovatiivisesti on mietitty sitä, miten teemme toiminnastamme entistä laadukkaampaa, vaikuttavampaa ja asiakasystävällisempää työntekijöiden hyvinvointia unohtamatta. Vuonna 2019 perhehoitoon perustettiin neljä kehittämisryhmää, joiden erityisinä painopistealueina olivat mm. lapsen osallisuus, perhehoidon turvallisuus, lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma ja markkinointityöryhmä. Näiden työryhmien tuotoksena syntyi mm. osallisuusstrategia, kodin turvallisuuslomake, hoito- ja kasvatussuunnitelmapohjat. Lisäksi laadittiin Hyvän Kohtelun suunnitelma. Suunnitelman tekemiseen otettiin mukaan perheissä asuvien lasten ääni. Vuonna 2021 meillä alkoi vaikuttavuustyöryhmä, tukiperhetoiminnan kehittämisryhmä, perhehoidon kehittämisen työryhmä ja sijaishoidon kehittämisen työryhmä. Kehittämistyöryhmien tavoitteena on yhtenäistää perhehoitoyksikköjen käytänteitä ja kuvata olemassa olevia prosesseja ja viedä kehityskohtia eteenpäin. Nyt käytössämme on mm. oma valmennusmateriaali tukiperheiden kuin sijaishoitajien valmennusta varten. Lukuisat kehittämisryhmät ovat tehneet hyvää työtä Perhehoitopalveluiden laadun varmistamiseksi. Iso osa työtä on ollut myös kaiken olemassa olevan tiedon ja hyvien käytänteiden kuvaaminen kirjalliseksi tuotokseksi ja prosessikuvaukseksi.

Vuonna 2022 aloitti toimintansa Perhehoitopalveluiden yhteinen moniammatillinen tiimi ns. Nuotiopiiri, joka koostuu perheterapeutista, psykologista, erikoissosiaalityöntekijästä/työnohjaajasta, kiintymyskeskeisen ohjauksen asiantuntijasta ja perhehoidonohjaajasta. Tiimi kokoontuu kerran kuukaudessa ja työntekijöiden on mahdollista viedä sinne oma asiakastapaus pohdittavaksi. Tiimi toimii systeemisen mallin mukaisesti ja koko Perhehoitopalveluiden henkilökuntaa on koulutettu vuoden 2022 aikana tämän mallin käyttöön. Esittelemme marraskuussa Nuotiopiirin toimintaa Hoivatien työpajassa Valtakunnallisilla perhehoidonpäivillä Seinäjoella sekä Lapin lastensuojelupäivässä Rovaniemellä.

Hoivatien strategiassa yhtenä toimenpiteenä on uusien palveluiden kehittäminen. Oulun perhehoidossa on kehitetty tehostetun tukiperhetoiminnan palvelumuoto, mikä on vaihtunut pysyväluonteiseksi ja toiminnalla onkin hyvin kysyntää. Tukiperhetiimin työntekijät ovat myös muiden toimistojen apuna

kehittämässä tukiperhetoimintaa alueillaan. Esimerkiksi tukiperhevalmennus on järjestetty Teamsin välityksellä siten, että osallistujia on voinut tulla muiden toimistojen alueilta.

Kertaluonteinen, laaja palautekysely asiakkaille ja yhteistyökumppaneille tehdään vuosittain. Palautteesta, reklamaatioista ja muistutuksista esille noussut tieto ja kehittämistarpeet ohjautuvat arjen työskentelyyn, kun ne käsitellään tiimeissä. Jatkossa asiakkaille tehdään palautekysely kerran vuodessa sekä aina asiakkuuden päättyessä. Palautetta kysytään sijoitetuilta nuorilta, heidän läheisiltään ja perhehoitajilta ja perheen muilta lapsilta sekä yhteistyötahoilta. Palautteita ja reklamaatioita käsitellään myös perhehoidon esimiestimissä yhdessä palvelupäällikön kanssa. Olemme saaneet yhteistyökumppaniltamme palautetta ja toivetta siitä, että hioisimme roolijakoja suhteessa lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään ja Hoivatien sosiaalityöntekijään. Tästä lähti käyntiin kehittämistyö, jonka myötä olemme tarkastelleet sitä, mitä Sijaishuollon laatukriteerit tarkoittavat Hoivatien Perhehoitopalveluissa. Roolijakoihin liittyvää keskustelua on käyty yhä edelleen hyvinvointialueiden edustajien sekä perhehoidon tiimien kanssa. Erilaiset odotukset ja toiveet yhteistyön osalta on tärkeää puhua auki erityisesti aina uuden sijoituksen toteutuessa. Näin voimme räätälöidä juuri sellaista palvelua, mitä meiltä toivotaan ja odotetaan. Asiakaskokemuksen parantaminen on meillä strategiassa yhtenä toimenpiteenä ja tästäkin syystä tämä keskustelu on tärkeää käydä.

## EI LINKKEJÄ

[Hallinnoi linkkejä](#)