

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Perhehoitopalvelut Turku 2023

Paikka ja päiväys _____ Turku 1.2.2023

Yksikön esihenkilön allekirjoitus _____ Annika Mattila

SISÄLLYS

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	8
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	12
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	20
7	ASIAKASTURVALLISUUS	23
8	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9	KESTÄVÄ KEHITYS.....	30
10	YHTEENVETO YKSIKÖN KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	31

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Hoivatie Oy
Y-tunnus 3160743-8

Kunnan nimi Turku

Hyvinvointialueen nimi Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Perhehoitopalvelut Turku

Katuosoite Verkatehtaankatu 4, 2. kerros

Postinumero 20100 Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen Turku

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan ja asiakkaiden määrä

Hoivatien Turun perhehoitopalvelujen perhehoidon tehtävänä on tuottaa kuntien käyttöön laadukkaita, vaativan tason perhehoidon palveluita sijoitettavien lasten tarpeiden mukaan sekä kehittää perhehoitoa niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti.

Sosiaalialan muut palvelut, sosiaalityöntekijän palvelut, lapset / nuoret 41 asiakasta, lapsiperheitä 19, tukilapsia 6, tukiperheitä 4.

Esihenkilö Annika Mattila

Puhelin +358447341687 Sähköposti annika.m.mattila@hoivatie.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta Lounais-Suomen AVI 24.8.2022, Länsi- ja Sisä-Suomen AVI 23.11.2023. Lisäksi kuntakohtaiset ilmoitukset.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalveluna ostetut työnohjaajat: R-kuutio Oy, Psykodeli Oy, Psykologipalvelu Hanna Herno, siivouspalvelut: toimiston siivous Ekosiivous Mint, perheiden siivoukset: Loimaan siivouspalvelu Oy ja Kilita palvelut Oy sekä henkilöstövuokraus sijaiset.fi

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankintana ostettujen palveluiden tuottajien kanssa tehdään kirjalliset sopimukset. Työnohjaajien kanssa tehdään kirjallinen sopimus työnohjauksesta, sen määrästä ja pituudesta ja sen lisäksi myös liite, jossa määritellään työnohjouksen tavoitteet. Siivouspalvelujen kanssa on käyty läpi yhteisesti siivouksen sisältö. Toimiston siivouspalvelujen laatu käydään läpi tarvittaessa ja siivousyritykseen ollaan yhteydessä sähköpostilla tai puhelimitse. Sijaisperheissä olevien siivouspalveluiden laadun arvioi sijaisperhe.

Alihankkijoiden poikkeamiin on IMSin raporttipoikkeamapohja, johon kirjataan heidän laatupoikkeamansa

Sijaiset.fi kautta Turun yksikössä työskentelee 16–20 tuntia kuukaudessa laillistettu sosiaalityöntekijä. Sijaiset.fi on henkilöstöhallinnon koordinoima ostopalvelu.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoivatien Turun perhehoitopalvelujen perhehoidon tehtävänä on tuottaa kuntien käyttöön laadukkaita, vaativan tason perhehoidon palveluita sijoitettavien lasten tarpeiden mukaan sekä kehittää perhehoitoa niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti.

Toiminta jakaantuu perheiden rekrytointiin ja PRIDE-valmennukseen sekä sijoitetun lapsen ja perhehoitoperheen vahvaan tukemiseen perhesijoituksen aikana. Valmennuksen ja sijoituksen aikaisen tuen kautta pyritään löytämään 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. Tukipalveluita voidaan tarjota räätälöidysti myös kuntien omille sijaisperheille. Hoivatien järjestämän PRIDE-valmennuksen jälkeen perhe jää Hoivatien perhereserviin. Tästä perhereservistä kuntien sijoituskyselyjen perusteella etsimme sijoitettavan lapsen tarpeisiin sopivan perhesijoitusperheen. Perhehoitopalvelut keskittyy huolelliseen perheen ja lapsen yhteensovittamisprosessiin.

Hoivatien Turun perhehoidon yksikköön tulevat sijoituskyselyt ovat pääasiassa hyvinvointialueilta, joiden kanssa on tehty puitesopimus. Puitesopimuksia on tehty Varsinais-Suomen hyvinvointialueen, Helsingin hyvinvointialueen ja Pirkanmaan hyvinvointialueen ja

Asiakasohjaus Luotsiin kuuluvien kuntien kanssa. Lapselle sopivan sijaisperheen löydyttyä voidaan sijoitusprosessissa edetä lapsen yksilöllisten tarpeiden, sijoittavan kunnan vaatimusten ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ajatusten mukaisesti. Sijoitusprosessit ovat suunnitelmallisia ja usein lapsen tulo perheeseen kestää 1–3 kuukautta sijoituskyselystä tulosta perhehoitopalveluihin.

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

Lapselle ja perhehoitoperheelle tarjottava tuki sisältää sopimusten mukaiset perhehoidon sosiaalityöntekijöiden ja perhehoidonohjaajien ohjauksikäynnit, puhelimesta tapahtuvan tuen ja neuvonnan, koulutuksia, vertaisryhmätoimintaa, virkistyspäiviä, työnohjauksia, mentoritoimintaa ja lastenhoitoa. Työntekijät osallistuvat sijoitettujen lasten verkostoneuvotteluihin ja asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin. Perhehoitopalvelut Turulla on kolme kokenutta sijaisperhementoria ja Hoivatiellä on käytössä perhehoidon yksiköiden yhteinen mentoripankki. Vuonna 2023 alkaa tunnettyöskentely sijaishuollossa -vertaisryhmä sijaisperheille.

Perhehoitajien vapaiden ajan sijoitettuja lapsia hoitaa sijaishoitaja, joka on tehnyt kunnan kanssa toimeksiantosopimuksen. Sijaishoitaja käy myös valmennuksen, joka keskittyy kiintymyssuhde- ja traumatietoisuuteen sekä sijaishoitajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Vapaiden lisäksi sijaishoitoa tarjotaan perhehoitajuutta tukeviin asioihin yhteensä 16 tuntia kuukaudessa. Sijaishoitajia tavataan kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Sijaishoitaja kirjoittaa lapsesta havaintojaan sijaishoidon aikana.

Perhehoitopalveluilla on ohjattua toimintaa sijoitetuille lapsille ja nuorille. Salapoliisi Mäyrä on hahmo, jonka avulla lapset pohtivat lastensuojelua ja sijaisperheessä elämistä. Mäyrä -toiminta on ollut nyt yksilötyötä ohjauksikäyntien yhteydessä tai Teams-yhteydellä. Hoivatien perhehoidossa on alkamassa yli 10-vuotiaiden lasten ja nuorten osallisuustoimintaa. Toiminnan nimeksi valikoitui yhden nuoremme ehdotuksesta Kapybara. Turun yksikkö on myös järjestänyt perhehoidonohjaajien vetämänä kouluikäisten osallisuusiltapäiviä ja suunnitelmana on jatkaa toimintaa tänä vuonna.

Usein sopimusten sisältöön kuuluu myös sijoitetun lapsen ja tämän läheisten tapaamisten tukeminen ja valvominen asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla. Perhehoidonohjaajat ovat päävastuussa yhteydenpidosta läheisiin ja he myös tukevat tai valvovat tapaamisia. Tapaamistilamme ovat kodinomaiset ja tapaamisilla on mahdollista leikkiä, pelata tai tehdä ruokaa.

Kuntien omiin sijoituksiin tehtävät tukipaketit räätälöidään kunnan, lapsen ja heidän perhehoitoperheidensä tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena näissä on lapsen ja perheen tuentarpeiden arviointi ja sijoituksen vahvempi tukeminen erityisessä kriisitilanteessa. Sopimukset tehdään usein määräaikaiseksi.

Perhehoitopalvelujen toiminnassa Turussa on mukana muutama tukiperhe, jotka kunta on ostanut suorahankintana. Olemme mukana tukiperhetoiminnan osalta myös Turun seudun kilpailutuksessa. Tukiperheet voivat osallistua soveltuviin perhehoitopalveluiden täydennyskoulutuksiin. Perhehoitopalvelut osallistuvat tukiperheen kanssa myös lasta koskeviin asiakassuunnitelmapalavereihin.

Turun perhehoidon yksikkö tarjoaa palvelua ruotsin, suomen ja englannin kielellä ja toiminnan toteuttamisesta vastaa perhehoidon johtava sosiaalityöntekijä sekä riittävä määrä päteviä ja kokeneita sosiaalityöntekijöitä ja perhehoidonohjaajia. Perhehoidon tiimiin kuuluu 9 työntekijää, perhehoidon johtava sosiaalityöntekijä, kolme perhehoidon sosiaalityöntekijää, kolme perhehoidonohjaajaa ja perhehoidon erityisohjaaja. Lisäksi yksiköllä on ostopalvelusosiaalityöntekijä. Tammikuusta 2022 alkaen Hoivatien perhehoidossa on kokoontunut kerran kuukaudessa moniammatillinen tiimi, "nuotiopiiri", jonne työntekijät voivat viedä yhteiseen pohdintaan mieltä askarruttavan asiakastapauksen yhdessä asiakkaiden kanssa.

Arvot

Hoivatien omistavat 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.

Hoivatiellä 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 on luotu yhdessä henkilöstön kanssa.

Hoivatien arvot

- **Tavallisten asioiden voima**
 - Tavalliset asiat ovat työssä tärkeitä. Kun arki rullaa ja työ sujuu, sen varaan voi rakentaa uutta.
 - Tavalliset asiat ja niissä onnistuminen vahvistavat asiakkaan toimijuutta.
 - Tavallisten asioiden kautta voidaan muuttaa maailmaa
- **Luottamuksellinen suhde**
 - Luottamukselliset suhteet työyhteisössä ja organisaatiossa antavat voimaa jatkaa ja onnistua tiukoissakin tilanteissa.

- Luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on työn onnistumisen perusta ja edellytys
- Luottamukselliset suhteet ovat tärkeitä myös organisaatioiden välillä
-
- **Merkityksellinen suunta**
 - Merkityksellinen suunta tekee työstä mielekäästä
 - Merkityksellinen suunta luo asiakkaalle uskoa tulevaisuuteen
 - Merkityksellinen suunta antaa oikeutuksen työlle
- **Vaikuttava työ**
 - Vaikuttava työ pitää tehdä näkyväksi
 - Vaikuttava työ saa aikaan merkityksellisiä muutoksia ihmisten elämässä
 - Vaikuttavaa työtä tehdään yhteisöjen ja yhteiskunnan hyväksi
- **Vastuu huomisesta**
 - Vastuu huomisesta läpi leikkaa kaikkien työtä
 - Vastuu huomisesta kannetaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa
 - Vastuu huomisesta edellyttää riittäviä osaamisen, luottamuksen, vastuullisuuden ja talouden pääomia

Hoivatien Turun 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. Pidämme tärkeänä lasten ja nuorten osallisuuden tukemista ja oman elämänhallinnan vahvistamista. Perhehoidon tiimin työ perustuu Hoivatien yhdessä luotuihin arvoihin ja tapaan toimia.

Meille tärkeää on asiakkaan kunnioittaminen, lapsilähtöisyys ja lapsen kuunteleminen. Kaiken yhteistyön lähtökohdaksi 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 sijaisperheeseen mahdollistaa tuttuuden ja perheen kokonaisvaltaisen tukemisen. 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, riskienhallinnan järjestelmät

Perhehoidossa pyritään tunnistamaan riskitekijät ja epäkohdat sekä ennaltaehkäisevästi että tapauskohtaisesti. Sijaisperheiden valmennuksessa ja perheen valmiuksien arvioinnissa käytetään PRIDE-valmennusohjelmaa, kaikkien rikosrekisteriotteet tarkistetaan sekä pyydetään asuinkunnan lausunto perheestä. Sijaisperheet toimittavat myös lääkärintodistuksen terveydentilastaan ja poliisirekisteritiedot sijoitusprosessin alussa. Sijaisperheitä informoidaan vaihtolovelvollisuudesta, tietosuojasta, asiakirjojen säilytyksestä ja he myös allekirjoittavat salassapitositoumuksen.

Toimintaamme voi tulla mukaan myös jo toimivia ja muualla valmennettuja sijaisperheitä. Olemme yhteydessä valmentavaan tahoon ja muihin yhteistyökumppaneihin ennen Hoivatien perheeksi hyväksymistä. Jo toimivat ja muualla valmennetut perheet esittävät myös rikosrekisteriotteet, poliisirekisteriotteet ja asuinkunnan lausunnot heidän esteettömyydestään. Perheiden kanssa käydään läpi heidän valmennuksensa loppuarvio ja sitä päivitetään tutustumisprosessin aikana.

Huolta herättävistä tapahtumista raportoidaan välittömästi perhehoidon johtavalle sosiaalityöntekijälle/ palvelupäällikölle ja ne otetaan esille yhteisissä tiimipalavereissa toimenpiteitä ja ohjeistusta varten. Tiimipalavereista laaditaan muistiot. Riskitilanteet ja tapaturmat raportoidaan ja käsitellään sekä yksikkö- että konsernitason 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 vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Perhehoitajien vapaiden aikana lapset käyvät valmennetun sijaishoitajan kodissa tai sijaishoitaja tulee perheen kotiin. Usein sijaishoitaja on sijaisperheen läheinen tai sukulainen, joka tuntee hoidettavat. Osalla sijaishoitajista on PRIDE-valmennus. Niille, joilla sitä ei ole, järjestetään sijaishoidon koulutus, jolla varmistetaan, että heillä on tieto sijoitettujen lasten taustan vaikutuksista lasten elämään. Sijaishoitajilta tarkistetaan rikosrekisteriotteet ja asuinkunnan esteettömyystodistukset. Mikäli sijaishoidon aikana tulee huolta, käsitellään asia perhehoidon tiimissä ja keskustellaan lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja lasten läheisten kanssa sekä sijaisperheen ja sijaishoitajan kanssa.

Perhehoidolla on käytössä turvallisen perhehoidon suunnitelma, kodin turvallisuuslomake ja lääkehoitosuunnitelma, joilla kaikilla tuetaan sijaisperheiden 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.

Henkilökunnan kouluttamisella ja aktiivisella turvallisuusasioiden esillä pitämisellä saadaan työntekijät tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet.

Riskienhallinnan työnjako

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Omavalvontasuunnitelman laadinta, seuranta ja arviointi
- Yksikkökohtainen turvallisuussuunnitelma
- Pelastussuunnitelma, kiinteistökohtainen
- Työsuojelun toimintasuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Poistumisturvallisuus selvitys ja – harjoitus sekä turvakävelyt
- Lääkehoitosuunnitelma
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus; laatupoikkeamien ja muiden seurantaraporttien käsittelyohjeistus (IMS-raportit, työohje)
- Turvallisuusohje asiakastapaamisiin
- Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma

- Asiakasasiakirjojen käsittelyohje
- Hyvän kirjaamisen käytännöt
- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Tietopaketti lastensuojelusta ja rajoitustoimenpiteistä

Turun perhehoidon toimisto otettu käyttöön 1.9.2021 ja palotarkastus tehty 8.9.2021 ja terveystarkastus 1.10.2021.

Muut liitteet:

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

Riskien tunnistaminen

Esihenkilö vastaa turvallisuutta käsittelevien suunnitelmien laatimisesta ja niiden ajantasaisuudesta (yksikön turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma). Yksiköllä on oma turvallisuussuunnitelma. Suurimmaksi riskitekijäksi tunnistettiin vuonna 2021 asiakkaiden haastava ja ennakoimaton käytös. Eniten tämä koskettaa valvottujen tapaamisten toteuttamista. Olemme sopineet koko tiimin kanssa, että tapaamiset suunnitellaan huolellisesti etukäteen ja niihin varataan riittävä määrä resurssia. Tarpeen mukaan tapaamiselle kutsutaan vartija. Tapaamisten osalta on hyvä, että työntekijä voi purkaa tapaamistilanteen jälkikäteen työparin, tiimin ja/tai esihenkilön kanssa tarvittaessa.

Riskitekijänä on myös pitkät automatkat sijaisperheisiin varsinkin talvella. Olemme miettineet ajamiseen liittyviä turvallisuusasioita yhdessä. Ajomatkoihin varataan riittävästi aikaa, ajoja tauotetaan. Pyritään siihen, ettei pitkiä matkoja tarvitse ajaa yksin. Pitkät matkat ajetaan pääasiassa firman leasing-autoilla, joita huolletaan säännöllisesti.

Työntekijöiden työmäärää ja kuormitusta seurataan jatkuvasti yksikkökohtaisesti ja työntekijöiden kanssa käydyillä kuukausittaisilla keskusteluilla. Tiimillä on työnohjaus noin kerran kuukaudessa. Lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus ostaa haastavissa asiakastilanteissa ulkopuolista konsultaatiota. Myös työterveyshuollon lääkäri- ja psykologipalvelut ovat käytössä.

Yksikössä toimitaan Hoivatiele laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tärkeä tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa lääkehoitoon, turvallisuuteen, tietoturvaan 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 viikkotiimeissä esihenkilön johdolla.

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. Perehdytys tähän tehdään sovitun viikkotiimin yhteydessä. 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-marraskuun aikana sekä aina asiakkuuden päättyessä. Riskien hallintaan kiinnitetään huomiota myös auditoinneissa. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi.

Riskien ja poikkeamien käsitteleminen

Hoivatiellä poikkeamat, haittatapahtumat ja riskitilanteet kirjataan yhdessä sovittujen kirjaamiskäytäntöjen mukaisesti IMS-järjestelmään ja lapsikohtaisesti DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Tiedot haittatapahtumista, riskeistä ja vaaratapahtumista hyödynnetään palvelun kehittämässä ja toimintatapoja muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita.

Mikäli työntekijälle tapahtuu läheltä piti -tilanne, niin työntekijä on yhteydessä esimieheen 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, 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 sijaisperheen, lapsen ja lähiverkoston 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.

Ennalta tiedetyt vaara- ja riskitilanteita sisältävät tapaamiset suunnitellaan tarkasti yhdessä työryhmän kanssa.

Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa viikoittaisin pidettävissä tiimeissä, joista pidetään kirjaa. Yhteistyötahoille asioista ilmoitetaan puhelimitse tai sähköpostilla. Hoivatiellä on käytössä salattu sähköposti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Perhehoidon johtava sosiaalityöntekijä Annika Mattila. Omaavonntasuunnitelma käydään läpi perhehoitopalvelut Turku yksikössä.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Perhehoidon johtava sosiaalityöntekijä Annika Mattila, Verkatehtaankatu 4, 2. kerros 20100 Turku. p. 0447341687, annika.m.mattila@hoivatie.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä perhehoidon toimitiloissa Verkatehtaankadulla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sijaisperheeseen tehtävillä kotikäynneillä, asiakassuunnitelmanneuvotteluissa, hoito- ja kasvatussuunnitelmassa 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. Sijoitettuna olevia lapsia tavataan aina myös kahden kesken. 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 Turun yksikössä pyritään siihen, että lapsen ja perheen työntekijät pysyvät samana. Työntekijät osallistuvat lasta koskeviin palavereihin. Työntekijä huolehtii laadukkaasta ja tavoitteiden mukaisesta raportoinnista DomaCare-asiakastietojärjestelmään.

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

Asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin siten, että sijaisperheeseen tehtävillä kotikäynneillä mukana ovat lapsi ja perhehoitajat, asiakassuunnitelmanneuvotteluissa myös syntymävanhemmat ja mahdolliset yhteistyötahot, joihin lapsella on hoito- tai muu kontakti. Asiakassuunnitelman kutsuu koolle lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka myös määrittää läsnä olevat tahot. Lapsen kanssa työskenneltäessä huomioidaan lapsen ikä ja käytetään työskentelyn tukena ja apuna erilaisia toiminnallisia välineitä, esimerkiksi salapoliisi Mäyrä ja Kirahvi Mainio.

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

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

Perhehoidossa työtä ohjaa lapsen asiakassuunnitelma ja sen asettamat tavoitteet. Tavoitteet pyritään avaamaan sijaisperheen kanssa työskenneltäessä konkreettisiksi toimenpiteiksi ja tavoitteelliseksi työskentelyksi lapsen arjessa. Erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma säännönmukaisena työvälineenä on otettu käyttöön perhehoidossa keväällä 2020 ja tarkoituksena on tehdä se kaikille lapsille, vaikka kuntien ja Hoivatien väliset sopimukset eivät sitä edellyttäisikään.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan asiakassuunnitelman perusteella yhteistyössä sijaisperheen, lapsen läheisten ja lapsen kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmia on tarkoitus

päivittää aina asiakassuunnitelman päivitysten yhteydessä ja tarvittaessa siihen palataan myös muuten. Lapsista tehtävät koosteet sisältävät arviointia lapsen tilanteesta ja asetettujen tavoitteiden toteutumista. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa kysytään myös lapsen ja nuoren oma mielipide siinä asetetuista tavoitteista. Myös lapsen vanhempien mielipide kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Perhehoitopalvelut Turku yksikössä pyritään siihen, että lapsen ja perheen työntekijät pysyvät samana. Työntekijät osallistuvat lasta koskeviin palavereihin. Työntekijä huolehtii laadukkaasta ja tavoitteiden mukaisesta raportoinnista DomaCare- asiakastietojärjestelmään.

Sopimusten sisältöjä käydään läpi perhehoidon sosiaalityöntekijöiden ja koko työryhmän tiimeissä säännöllisesti.

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 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. Tavoitteena se, että lapsi oppii tuntemaan hänen omat Hoivatien työntekijänsä. Työntekijöiden tuttuus auttaa lasta mm. tapaamistilanteiden valvonnassa. Perhehoito tukee lasten osallisuutta omassa elämässään, jota pyritään lisäämällä ryhmätoiminnalla ja kotikäynneillä. Lasten ajatuksia 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 sijaisperheessä laajemmin. Perhehoidon työntekijät auttavat perhehoitajia tukemaan lapsen itsemääräämisoikeuden vahvistumista ja sitä, että sijaisperheen toimintakulttuuri tukee lapsen osallisuutta arjessa. Tähän apuna on IMS:stä löytyvät Hoivatien perhehoidon laatuksiteerit.

Myös perhehoitajien mielipiteitä ja ajatuksia kuullaan. Perhehoitajien kanssa tehdään lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka yhteydessä heidän kanssaan pohditaan lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyviä asioita, joita he pitävät tärkeänä. Perhehoitajilla on myös paljon osaamista ja kokemusta, jota on hyvä kuulla ja kunnioittaa. Perhehoitajilta kerätään asiakaspalautetta ja heidän toiveidensa mukaisia koulutusideoita pyritään toteuttamaan. Sijaisperheen biologisia

lapsia tavataan myös kotikäynneillä ja myös heillä on oikeus kertoa mielipiteensä ja vaikuttaa perheensä asioihin.

Miten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokema epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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 Hoivatien tuotetussa palvelussa. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Epäkohdasta ilmoittaminen on voitava tehdä turvallisilla 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. Palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa voi olla vakavia puutteita myös esimerkiksi henkilökuntaresurssin vähäisyyden takia.

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 käsittelemättömästä 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 Hoivatielellä, 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 Hoivatielellä 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 (hyvinvointialueen) palvelun laatuun, työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaan kunnan johtavaan sosiaaliviranomaiseen, selvittää kyseisen kunnan 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. Työntekijän 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 kunnan johtavalle viranomaiselle, kantelu valvontaviranomaiselle tai (rajoitustoimenpidepäätöstä koskeva muutoksenhaku hallinto-oikeuteen). Esihenkilö vastaa siitä, että oikeusturvakeinojen käyttäminen on asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. Henkilökunta löytää ohjeita Hoivatien IMS-järjestelmän dokumenttipohjissa 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 kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tilannetta tai vaaratilannetta?

Tilanteesta riippuen 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 palautteet kirjaamme IMSin avoimeen palautteeseen. Asiakaspalautetta kerätään kyselyin säännöllisesti kerran vuodessa loka-marraskuussa sekä aina asiakkuuden päättyessä. Turun sijoittamien lasten osalta myös keväällä. Asiakaspalautetta kerätään perhehoitajilta, sosiaalityöntekijöiltä, lapsen läheisiltä sekä sijoitetuilta lapsilta. Hoivatien toimintaa kehitetään koko ajan asiakaspalautteiden perusteella.

Kuvasi johtamistapa, 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 kehittämissuositukset kirjataan seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaan. Asiakaspalautteesta tehty koonti lähetetään tiedoksi lapsen asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Johtava sosiaalityöntekijä Annika Mattila p. 0447341687, annika.m.mattila@hoivatie.fi

palvelupäällikkö Riitta Rämö, p. 050-5263968, riitta.ramo@hoivatie.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehen toimisto/Turku, Sari Huusko, p. 02-2626171 (yhteydenotot ja ajanvaraukset puhelinaikana klo 10–12), sosiaaliasiamies@varha.fi, Yliopistonkatu 30, 20100 Turku.

Sosiaaliasiamiehen 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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta, p. 029–5536901 (ark. klo 9–15),
www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/yhteydenottolomake

Miten yksikössä varmistetaan, että asiakas tietää oikeutensa saada sosiaaliasiamiehen 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 kunnalliselta toimijalta.

Palveluntuottajan pitää nimetä henkilöt, joille 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 käsitelyyn, 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.

Kuvaa, 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. Hoivatiellä 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 tunnustetietoja. Mikäli asiakkuus on voimassa, esihenkilö kirjaa tiedon saapuneesta ratkaisusta DomaCaren 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

Asiakastyön tavoitteet määritellään lapsikohtaisesti ja -lähtöisesti. Sekä sijaisperheen, että perhehoidon työntekijöiden työtä ohjaa lapsen asiakassuunnitelma. Tämän pohjalta tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma, missä laaditaan 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 sijaisvanhemman välille. Kiintymyssuhteen tukemiseen ja rakentamiseen haetaan arjen keinoja yhteistyössä sijaisvanhempien kanssa. Ohjauskäynneillä 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.

Hoivatien perhehoidossa kehitetään vaikuttavuutta ja tähän uusi yksiköiden yhteinen kehittäjäsosiaalityöntekijä paneutuu työssään. Myös yksiköistä on nimetty työntekijöitä vaikuttavuuden kehittämistyöryhmään.

Hoivatien perhehoidossa pyritään kannustamaan lapsia löytämään harrastuksia kotikunnan harrastuspaikoista. Lasta kannustetaan kokeilemaan matalalla kynnyksellä erilaisia harrastusvaihtoehtoja, jotta mieleinen harrastus löytyisi. Myös lasten läheisten ajatukset huomioidaan harrastusta mietittäessä. Tavoitteena se, että lapsi löytäisi mieleisensä harrastuksen ja saisi sitä kautta onnistumisen kokemuksia. Perhehoitopalvelut Turku tukee taloudellisesti lapsen harrastustoimintaa 500 eurolla vuodessa. Tärkeää on kuitenkin lapsentahtisuuden kunnioittaminen.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan lapsen asiakassuunnitelmanneuvotteluissa, suunnitelman tarkistusten yhteydessä (1–2 kertaa vuodessa). Lisäksi niitä seurataan perheisiin tehtävillä ohjauskäynneillä lasten ja perheen kanssa keskustellen

Ravitsemus

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

Hygieniäkäytännöt

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

Hoivatien perhehoidossa yleistä hygieniatasoa seurataan ja varmistetaan yhteistyössä sijaisperheen kanssa säännöllisillä kotikäynneillä. Sijaisperheelle annetaan tarvittaessa lisäohjeistusta tai pyydetään julkisen terveydenhuollon tarkempia hoito-ohjeita.

Kuua, miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Edellytämme tartuntatautilain 48 pykälän mukaista rokotesuojaa työntekijöiltämme. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään siten, että tiimin kesken on sovittu toimiston pelisäännöt siisteyteen ja kierrätykseen.

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

Yksikön siivous on järjestetty siten, että Ekosiivous Mint käy kerran viikossa siivoamassa toimistotilat. Hoivatien työsuhteiset, perheissä työskentelevät perhehoidonohjaajat suorittavat hygieniapassin.

Terveyden- ja sairaanhoito

Sijaisperhe vastaa arjen vaatimusten mukaisesti ja yhteistyössä terveydenhuollon kanssa. Tilannetta seurataan kuukausittaisten kotikäyntien yhteydessä. Asiakkaat käyttävät asuinkunnan terveydenhuoltopalveluita.

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

Perhehoidossa jollain lapsilla saattaa olla pitkäaikaissairauksia. Näiden lasten terveyttä edistetään ja seurataan siten, että sijaisperhe vastaa arjen vaatimusten mukaisesti ja yhteistyössä terveydenhuollon kanssa. Työntekijät osallistuvat lasten- ja nuorten terveydenhuollon verkostopalaveriin. Asiakkaan tilannetta seurataan säännöllisesti tehtävillä kotikäynneillä.

Sijaisperhe vastaa lasten terveyden- ja sairaanhoidosta 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?

Perhehoidon lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään omavalvontasuunnitelman päivitysten yhteydessä.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Sijaisperhe vastaa lapsen lääkehoidosta terveydenhuollon ja lasta hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Perheen sosiaalityöntekijä tekee 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 pyydettyäessä kaikkiin lasta tai perhehoitoperhettä koskeviin neuvotteluihin ja tiedonkulku varmistetaan tällä tavoin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Toimintayksikön toimistotiloissa noudatetaan voimassa olevaa palo- ja pelastussuunnitelmaa. Sijaisperheiden 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

Perhehoidon henkilöstö koostuu kolmesta sosiaalityöntekijästä (1.4.2023 alkaen kahdesta sosiaalityöntekijästä), yhdestä sijaispätevästä sosiaalityöntekijästä, perhehoidon erityisohjaajasta sekä kolmesta perhehoidonohjaajasta. Esihenkilötehtävässä toimii johtava sosiaalityöntekijä.

Johtavalla sosiaalityöntekijällä ja asiakastyötä tekevillä perhehoidon sosiaalityöntekijöillä on lain edellyttämä ammattipätevyys (4/5) (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 koko henkilöstöllä paljon muuta erityisosaamista.

Perhehoidon yksikössä työskentelevällä erityisohjaajalla on pitkä kokemus varhaiskasvatuksen työstä ja perhehoidonohjaajilla on soveltuva sosiaalialan korkeakoulutus, tehtävän vaatima hyvä ammatillinen osaaminen ja työkokemus. Erityisohjaajalla myös PRIDE-valmennuksen valmentajakoulutus.

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

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

Hoivatien perhehoidolla on oma mentoripankki, johon kuuluu useampi kokenut perhehoitaja, jolla on mentorikoulutus. Mentoreiden 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?

Sijaisten käytön periaatteena on, että lyhyemmät sijaistukset pyritään turvaamaan sisäisillä siirroilla niin, että sijaisperheellä ja lapsella säilyy tuttu työntekijä samasta yksiköstä. Pitkät sijaisuudet harkitaan erikseen. Tarpeen mukaan palkataan lisäresurssia tuntityöllä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan sillä, että tilannetta seurataan aktiivisesti ja henkilöstöresurssia lisätään ennakoiden ja tarpeen mukaan. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat yksikkönsä asiakastilannetta ja työntekijöiden kuormitusta säännönmukaisesti.

Kuua, 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 toimistotiloihin 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

Rekrytointi tehdään 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. Perhehoidonohjaajien kohdalla alan peruskoulutuksen lisäksi painottuu erityisesti kokemus lastensuojelusta ja soveltuvuus alalle. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki, Terhikki).

Kuuaa, 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 määritellään työsuhteen alussa ja jos koeaikana syntyy epäily työntekijän soveltuvuudesta tai luotettavuudesta, voidaan tarvittaessa tehdä koeaikapurku.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Hoivatiellä ja perhehoidolla on perehdyttämissuunnitelmat, jotka sisältävät perehdytyksen eri osa-alueet, niiden vastuuhenkilöt, tavoitepäivämäärät ja toteutuman. Hoivatien internet-sivuilta löytyy tietoa koko järjestökonsernista ja organisaatiosta. Uudet työntekijät käyvät läpi Nero oppimisalustan verkkoperehdytysmateriaalin.

Alkuperehdytyksen uusille työntekijöille antaa johtava sosiaalityöntekijä, tehtävä- ja asiakaskohtaiseen perehdytykseen osallistuu koko työtiimi. Sosiaalityöntekijät käyvät PRIDE-valmentajakoulutuksen ja tämän kautta 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. Tiimipalavereissa 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. Esihenkilö 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.

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

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

Käytössä on myös Verkahovin muita tiloja, joita voidaan erikseen vuokrata neuvotteluja ja koulutuksia varten.

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 tietosuojalaki (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).

Tietosuojasetuksessa 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. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19 §: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 viranomainen 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 yksikön turvallisuussuunnitelman tekemistä.

Tietosuojaseloste on Hoivatien 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).

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

Vuoden 2023 painopistealueet

- Siivousyritykseksi on valittu Ekosiivous Mint. Siivoukset tehdään ilman haitallisia kemikaaleja mahdollisimman ekologisin menetelmin sekä välinein, pienellä hiilijalanjäljellä. Asiakkaalta toiselle siirtyminen tapahtuu sähköautolla.
- Kierrätys. Toimistollamme on kierrätysjärjestelmä ja jätekatos. Toimiston keittiön seinällä on värilliset kierrätysohjeet.
- Energiakulutuksen pienentäminen (esimerkiksi valaistus, sähkölaitteet, lämpötila, vesi). Viimeinen työntekijä huolehtii, että valot ovat sammutettu lähtiessään toimistolta. Sähkölaitteita ei pidetä turhaan päällä ja työmatka-ajot pyritään tekemään ekologisesti,

pitämään etäyhteydellä sen mitä voidaan ja käyttämään julkisia kulkuneuvoja, kun mahdollista.

- Ruokahävikin pienentäminen. Kirjaamme tuotteisiin avaamispäivämäärän ja pyrimme hyödyntämään elintarvikkeet myös viimeisen käyttöpäivän jälkeen työntekijöiden kesken.
-

10 YHTEENVETO YKSIKÖN KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Hoivatien yhteisen strategian jalkauttaminen Turkuun on jo hyvässä vauhdissa, vaikkakin työtä on vielä paljon jäljellä. Strategiaan oleellisesti liittyvää uutta IMS-laadunhallintajärjestelmää on rakennettu perhehoidon esihenkilöiden ja kehittäjäsosiaalityöntekijän toimesta. Prosessikaavioiden ja vaiheiden kuvausten valmistuminen on hiukan viivästynyt, mutta vuoden 2023 alkuvaiheessa ne viedään tiimeihin arvioitavaksi. Fuusion 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 kirjalliseksi tuotokseksi ja prosessikuvaukseksi.

Vuonna 2022 aloitti toimintansa Perhehoitopalveluiden yhteinen moniammatillinen tiimi, joka koostuu perheterapeutista, psykologista, kahdesta 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 systeemisen mallin mukaisesti. Tarkoituksena ja tavoitteena on, että myös Turun perhehoidon viikkotiimeissä asiakastapauksia käsitellään systeemisen mallia mukaillen.

Strategian ja perhehoidon sisäisten kehittämisryhmien lisäksi saamme tietoa kehittämistarpeista myös asiakkailtamme ja työntekijöiltämme anonymien kyselyjen avulla. Asiakastyytyväisyyskyselyt antava meille arvokasta tietoa siitä, miten voimme parantaa palveluamme.

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 lisääminen eteen tehdään Hoivatien perhehoitopalveluissa jatkossakin paljon töitä. Olemme saaneet palautetta myös siitä, että työmme tavoitteet eivät ole tarpeeksi selkeät, joten toivomme että Hoito- ja kasvatussuunnitelmien laajempi käyttöönotto sekä vaikuttavuusmittarit tekisivät tulevaisuudessa työmme tavoitteellisuuden näkyvämmäksi.

Työtyytyväisyyskyselyiden mukaan (huhtikuu/lokakuu 2022) Turun perhehoidon työntekijät kokevat, että työpäivä on suhteellisen mukava aloittaa (asteikolla 1–5) luvut huhtikuussa 3,7 ja lokakuussa 3,8. Työyhteisön ilmapiirin koetaan parantuneen (3,2/3,7). Esihenkilön päivittäisen johtamisen arvosana (3,3/3,0) sekä työn sujuvuus (3,3/3,2) laskivat ja tämä ääreen on syytä pysähtyä ja kirjata ylös keinoja toimintasuunnitelmaan erityisesti laskeneiden osalta. Uusi asiakastietojärjestelmämme ei ole vielä vastannut kaikilta osin perhehoidon tarpeisiin ja tämä on hankaloittanut arjen työn sujuvuutta. Perhehoitoon ollaan vuoden 2023 aikana laatimassa omaa kirjaamisohjetta, joka yhtenäistää työntekijöiden käytäntöjä. Paljon on jo tehty, mutta paljon on vielä tekemättä tai vakiinnuttamatta. Konkreettisia kehittämiskohteita kirjataan vuoden 2023 toimintasuunnitelmaan.