

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



Attendo Perhehoito



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	30

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Oy, Attendo Perhehoito

y-tunnus 1755463-2

Palveluja tuottava palveluyksikkö:

Attendo Perhehoito (OID-tunnus: 1.2.246.10.17554632.10.572)

Itämerenkatu 9, 00180 Helsinki

Esihenkilö Sari Leskinen

Puhelin 0413148909

Sähköposti sari.leskinen@attendo.fi

Rekisteröity toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Valviran koodi: Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta

asiakaspaikkamäärä: 92

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Lupa yksityisten sosiaalipalvelujen antamiseen Valvira 16.10.2024

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- valvotut ja/tai tuetut tapaamiset: Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti
- valvotut ja/tai tuetut tapaamiset: Kymenlaakson ensikotiyhdistys
- valvotut ja/tai tuetut tapaamiset: Neljä Astetta Oy
- lapsiperheiden kotipalvelu: Humana Oy
- lapsiperheiden kotipalvelu: Martta Kotihoiva Oy
- lastenhoitopalvelu: MedGroup Oy, Onni Hoiva

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Tukipalveluita ostetaan tarpeen mukaisesti alihankkijoilta. Alihankinta hyväksytetään tilaajalla. Alihankintana tuotetun palvelun tuottajan kanssa laaditaan sopimus, jolla varmistetaan toiminnan laatu ja asiakasturvallisuus sekä tietosuoja. Toiminnan sopimuksenmukaisuutta ja laatua seuraamme ja arvioimme arjessa säännöllisesti henkilöstön toimesta. Mahdolliset havaitut poikkeamat ilmoitamme välittömästi perhehoidon johtajalle. Poikkeamista olemme yhteydessä alihankkijan edustajaan poikkeaman korjaamiseksi. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa. Velvoitamme alihankintana tuottamamme palvelun tuottajaa noudattamaan lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä. Edellytämme, että palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä rikostaustan selvittämisestä lain mukaisesti. Edelleen palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää palvelutuotannossa alihankkijoita, jolloin vältytään hankinnan ketjuttamiselta. Edellytämme palveluntuottajalta ennakkoperintärekisteröintiä sekä Luotettava Kumppani -palvelun rekisteröintiä. Palveluntuottajan velvollisuus on lisäksi suorittaa vuosittain verot, sosiaalimaksut sekä muut lakisääteiset maksut.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena perhehoitoon sijoitetut lapset saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omaavontasuunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan oikealla tavalla.

Perhehoidon omaavontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään perhehoidon johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä omaavonnan vuosikellon mukaisesti. Perhehoidon johtaja johtaa ja vastaa omaavontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavontasuunnitelman laadintaan. Myös lapset ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun.

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Attendo Perhehoidon johtaja Sari Leskinen, p. 0413148909, sari.leskinen@attendo.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta

Omaavontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omaavonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omaavontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökuntaa tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään kuukausipalaverissamme. Omaavontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Attendo Perhehoidon ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä nettisivuillamme.

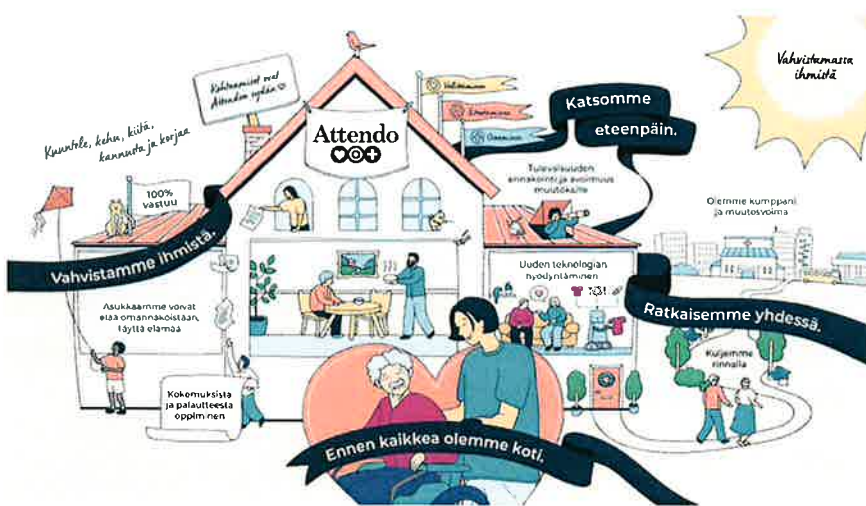
Laadittu pvm. 20.11.2024 Tarkistettu pvm. _____

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

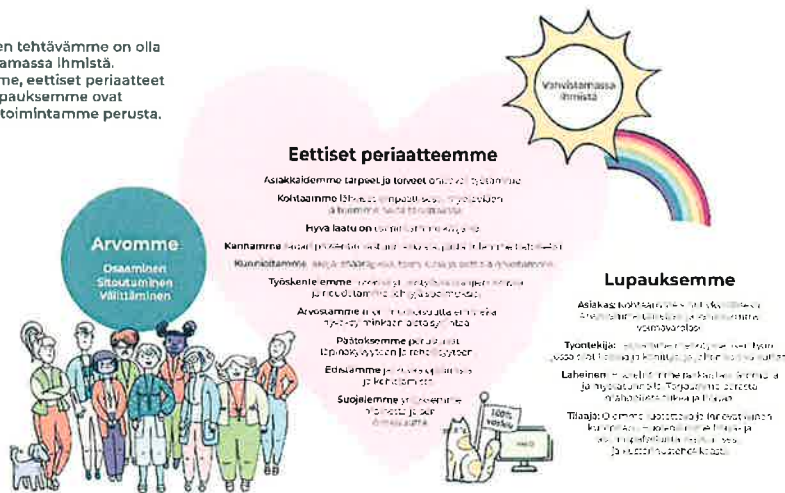
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Myös tilaajiemme rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy huomisen hyvinvointi.

Mutta ennen kaikkea olemme koti asukkaillemme. Hyvässä kodissa on vapaus olla sellainen kuin on. Siellä muodostuu omannäköinen elämä, jota me saamme olla luomassa. Meidän tehtävämme on vahvistaa ihmistä niin, että jokainen, joka meillä asuu, saa elää omannäköistään täyttä elämää.



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

Yhteinen tehtävämme on olla vahvistamassa ihmistä. Arvomme, eettiset periaatteet sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

- Lastensuojelulaki
- Perhehoitolaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Terveystieteidenhuoltolaki

Toiminta-ajatuksemme

Perhehoito

Attendo Perhehoito tuottaa perhehoitolain (263/2015) mukaista perhehoitoa, jossa hyvinvointialue tekee toimeksiantosopimuksen perhehoitajan kanssa ja sopimuksen yksityisen perhehoidon palveluntuottajan kanssa perhehoidon antamisesta. Lapsen hoito, kasvatus ja muu ympärivuorokautinen huolenpito järjestetään sijaisperheessä.

Palveluntuottajana Attendo Perhehoito hankkii sijaisperheet ja hyväksyy perhehoitajaksi henkilön, joka koulutuksensa, kokemuksensa tai henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella on sopiva antamaan perhehoitoa ja täyttää laissa määritellyt vaatimukset.

Perhehoitolain mukaisesti sijaisperheessä voidaan hoitaa samanaikaisesti enintään neljää henkilöä hoitajan kanssa samassa taloudessa asuvat alle kouluikäiset lapset ja muut erityistä hoitoa tai huolenpitoa vaativat henkilöt (esim. omaishoidossa oleva aikuinen ja lapsi) mukaan luettuna. Perhehoidossa saadaan kuitenkin hoitaa samanaikaisesti enintään kuutta henkilöä, jos perhehoidossa annettavasta hoidosta, kasvatuksesta tai muusta huolenpidosta vastaa vähintään kaksi hoitopaikassa asuvaa henkilöä, joista ainakin toisella on 6 §:n 1 momentissa ja toisella 3 momentissa säädetty kelpoisuus. Kuuden lapsen sijoittaminen samaan sijaisperheeseen voi olla lasten edun mukaista esim. silloin kun kyseessä on sisarukset.

Palveluntuottajana Attendo Perhehoito vastaa, että toiminta täyttää lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeiden palvelulle asettamat vaatimukset.

Attendo Perhehoito vastaa sijaisperheen ennakoivasta valmistuksesta, koulutuksesta ja työnohjauksesta ja sekä lapsen että sijaisperheen sijoituksen aikaisista tukipalveluista ja sekä toimeksiantosopimuksen että sijaishuollon asiakassuunnitelman toteuttamisesta.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle, joka on sijoitettu Attendo Perhehoitoon on tehtävä sijaishuollon asiakassuunnitelma. Huostaanotetun lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan sijaishuollon tarkoitus, tavoitteet ja tukitoimet lapsen yksilöllisen tarpeen mukaan. Edelleen suunnitelmassa tulee näkyä mm. erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle ja miten lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden lapselle läheisten henkilöiden kanssa toteutetaan.

Sijaishuollon asiakassuunnitelmaa tulee tarvittaessa täydentää erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla, jossa täsmennetään asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita ja toimenpiteitä sijaishuollossa.

Palveluntuottajana Attendo Perhehoito vastaa yllä mainittujen asiakas- sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden konkreettisesta edistämisestä, sijoitetun lapsen kuntoutumisen edistämisestä ja perhehoitajan tehtäväänsä tarvitseman ammatillisen avun saamisesta. Tuotamme perhehoitolain mukaisen palvelun sekä lastensuojelupäätöksellä sijoitetun lapsen asiakassuunnitelman mukaisen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen lapsen kuntoutumisen edistämiseksi, sijoitukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä sijoituksen pysyvyyden varmistamiseksi.

Laadimme Attendo Perhehoitoon sijoitetuille lapsille Hoito- ja kasvatussuunnitelman, jonka tarkoituksena on havainnollistaa ja konkretisoida asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen kuntoutumista edistetään ja tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Suunnitelmaa seurataan, päivitetään ja tarkistetaan suhteessa arjen sujumiseen sekä asiakassuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteiden käytön yhteydessä henkilöstömme arvioi ja kirjaa käytetyn rajoitustoimenpiteen mahdollisia vaikutuksia hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Perhehoidossa tämä rajautuu yhteydenpidon rajoittamiseen.

Perhehoito ja tukiperhetoiminta tapahtuvat koulutettujen sijaisperheiden kotona. Valmennukset, koulutukset ja työnohjelut voivat tapahtua sijaisperheiden kodin ulkopuolella. Sijaisperheen tilat ja ympäristö ovat tarkoituksenmukaiset, viihtyisät ja turvalliset ja tilat tarjoavat lapselle/nuorelle mahdollisuuden iänmukaiseen riittävään yksityisyyteen.

Tukiperhetoiminta

Attendo Perhehoito tuottaa myös Lastensuojelulain sekä Sosiaalihuoltolain mukaista tukiperhepalvelua. Tukiperhetoiminnassa lapsi tai nuori otetaan mukaan tukiperheen arkeen esimerkiksi viikonloppu- tai loma-aikaan. Sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden ja Lastensuojelulain mukaisten avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja -mahdollisuuksia.

Attendo Perhehoito tuottaa tukiperhepalvelua, jossa kunta tekee toimeksiantosopimuksen tukiperheen kanssa ja sopimuksen yksityisen perhehoidon / tukiperhepalvelun palveluntuottajan kanssa. Tukijakson ajan lapsen hoito, kasvatusta ja muu ympärivuorokautinen huolenpito järjestetään tukiperheessä.

Palveluntuottajana Attendo Perhehoito hankkii tukiperheet ja valmentaa sekä hyväksyy tukiperhevanhemmaksi henkilön, joka koulutuksensa, kokemuksensa tai henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella on sopiva toimimaan tukiperheenä.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle, joka saa tukiperhepalvelun avohuollon tukitoimena, on tehtävä asiakassuunnitelma. Palveluntuottajana Attendo Perhehoito vastaa asiakassuunnitelmaan

kirjattujen tavoitteiden konkreettisesta edistämisestä ja tukiperheen tehtäväänsä tarvitseman ammatillisen avun saamisesta. Onnistuneella avohuollon tukityöllä autetaan ja tuetaan perhettä oikea-aikaisesti sekä ennaltaehkäistään lapsen siirtymistä raskaampien lastensuojelun toimenpiteiden piiriin.

Arvot ja toimintaperiaatteet



Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme - osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen- ohjaavat toimintaamme kaikessa, mitä teemme. Arvomme näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisömme yhteinen asia. Attendon johto vastaa strategisesta riskien hallinnasta sekä siitä, että meillä on selkeät ohjeet ja menettelytavat omavalvontaan, ja käytössämme on tarvittavat resurssit turvallisuuden ylläpitämiseen. Johto myös varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että kaikki ovat tietoisia omasta roolistaan turvallisuuden varmistamisessa. Jokaisen yksikkömme työntekijän vastuulla on huolehtia siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun.

Asiakasturvallisuutta vaarantavien **riskien tunnistaminen on osa joka päivästä arjen työtämme**. Jokaisella meillä on eettinen ja lakisääteinen vastuu tarkkailla turvallisuutta ja laatua työyhteisössä ja kertoa kasvatusjohtajalle, jos jokin huoli herää. Ilman riskien tunnistamista ja hallintaa emme voi varmistaa asiakkaiden turvallista arkea emmekä ennaltaehkäistä mahdollisia epäkohtia tai riskejä.

Perhehoidon johtaja vastaa, että henkilökuntamme on perehdytetty omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuden mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Yksikön johtajan sijaistus-ohje
- Uuden työntekijän perehdytys

- Asiakaskohtaiset hoito- ja kasvatussuunnitelmat
- Perhehoitajan tukisuunnitelma
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Rajoittamistoimenpiteet ja rajoitustoimenpiteiden delegointisääntö
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Koko työyhteisö osallistuu toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Arvioimme toimistotyöhön liittyviä toiminnan riskejä poistumisturvallisuusselvityksessä ja pelastussuunnitelmassa. Asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioimme vuosittain toteutettavilla itsearvioinneilla sekä sisäisillä auditoinneilla.

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikköme toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjauksen ja päätökset.

Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka esitetty omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Perhehoidon johtaja vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asiakasturvallisuusriskien arviointi tehty: 3.6.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 18.12.2023

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään sekä ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti.

Lapsen ikätasaisen ja yksilöllisen tarpeen mukaisen hoivan ja huolenpidon toteutumisen seuranta

Lapsen yksilöllisten tavoitteiden seuranta tapahtuu vähintään vuosittaisissa asiakassuunnitelmapalavereissa sekä hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittämisen yhteydessä, mikä tehdään lapsen tilanteesta ja tavoitteista riippuen yleensä 3-6-12 kk sykleissä.

Attendo Perhehoidosta nimetään sijaisperheelle vastuutyöntekijä, joka on joko perhehoidon sosiaalityöntekijä tai perhehoidon ohjaaja. Vastuutyöntekijä on säännöllisesti yhteydessä sijaisperheeseen ja tapaa perhettä sekä sijoitettua lasta kotikäynneillä. Perhehoidon onnistumisen kannalta on tärkeää eri tahojen kanssa toimiva yhteistyö ja oikea-aikainen tuki. Attendo Perhehoito vastaa perhehoitajan kanssa sijoitetun lapsen asiakas- sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden konkreettisesta edistämisestä, sijoitetun lapsen kuntoutumisen edistämisestä ja perhehoitajan tehtävän vaatimasta tuesta.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida lapsen toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttansa ja tukea hänen osallistumistaan arjen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella lapsella on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä lapsen ja tämän perheen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Yksikön hyvän kohtelun periaatteet on tarkemmin kuvattu yksikön Hyvän kohtelun suunnitelmaan.

Lähtökohtaisesti perhehoidossa ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Lapsen asioista vastaava viranhaltija voi arvioonsa perustuen tehdä LSL mukaisen päätöksen lapsen yhteydenpidon rajoittamisesta. Silloin yhteydenpidon toteutumista valvotaan niin, että se toteutuu päätöksessä kuvatulla tavalla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaan asiallista kohtelua varmistamme työntekijöiden perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössämme tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme tietoisiksi.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta lain (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Jos epäasiallinen kohtelu/käytös on tapahtunut perhehoitajan tai henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Mikäli asiakas kaltoinkohtelee toista asiakasta, ryhdymme heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus yksikkömme vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja tai läheinen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaiden ja läheisten ilmoituksiin ja palautteisiin vastataan ja/tai tiedotetaan aina poikkeamaprosessin mukaisesti. Asiakkaan ja/tai läheisen kanssa käydään läpi tilanteen selvitys sekä korjaavat toimenpiteet asian/tilanteen korjaamiseksi.

Asiakkaan osallisuus

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, puhelimitse tai sähköpostitse sekä www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös hoito- ja kasvatussuunnitelmakokouksissa. Saatu palaute käsitellään kuukausittain työryhmäkokouksessa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillä sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän **asiakastyytyväisyyskyselyn** NPS-tulos ja vastaajamäärä: **NPS 67**, 12 vastaajaa

Viimeisimmän **läheistyytyväisyyskyselyn** NPS-tulos ja vastaajamäärä: - / < 5

Viimeisin **perhehoitajien** tyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: **NPS 85**, 26 vastaajaa

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Tyytyväisyyskyselyiden tuloksia ja saatuja palautteita hyödynnämme yksikkömme toiminnan laadun kehittämisessä, kehittämissuunnitelman laadinnassa ja vahvistamme palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Perhehoidon ohtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Hyvinvointialueen johtava viranhaltija

Perhehoidon johtaja: Sari Leskinen, sari.leskinen@attendo.fi, 0413148909

Sosiaaliasiavastaava alueittain

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi kuukausipalavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Perhehoidon johtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman pian. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 – 4 viikkoa.

Omatyöntekijä

Kyllä, työpari, joka vastaa sijoitetun lapsen perhehoitajien tuesta toimii työparina lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Lapsen ikätasaisen ja yksilöllisen tarpeen mukaisen hoivan ja huolenpidon varmistaminen perhehoidon palveluissa

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Jokaiselle perhehoitoon sijoitetulle lapselle tehdään sosiaalitoimen laatima yksilökohtainen asiakassuunnitelma, jota on arvioitava ja tarkistettava aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelman laatii lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhteistyössä lapsen, vanhempien, sijaisvanhempien ja muiden lapsen kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. Attendo Perhehoidon tukityöntekijä on aina mukana asiakassuunnitelman laadinnassa. Sijaishuollon asiakassuunnitelmaan on kirjattuna sijaishuollon tarkoitus, tavoitteet ja tukitoimet lapsen yksilöllisen tarpeen mukaan. Sijaishuollon asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi esimerkiksi, miten lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden lapselle läheisten henkilöiden kanssa toteutetaan. Asiakassuunnitelmaa täydennetään tarvittaessa erillisellä perhehoidossa laadittavalla hoito- ja kasvatussuunnitelmalla.

Attendo Perhehoito vastaa perhehoitajan kanssa sijoitetun lapsen asiakas- sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden konkreettisesta edistämisestä, sijoitetun lapsen kuntoutumisen edistämisestä ja perhehoitajan tehtävän vaatimasta tuesta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen on perheelle nimetyn Attendo Perhehoidon sosiaalityöntekijän vastuulla, ja siinä määritellään konkreettisia lapsen kuntoutumista edistäviä tavoitteita perhehoidon arkeen. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimista edesauttaa se, että sijoituksen aikana Attendo Perhehoidon vastuutyöntekijä tapaa säännöllisesti perhehoitajien lisäksi myös sijoitettua lasta, tukee hänen osallisuuttaan ja on mukana työskentelyssä hänen kotoutumisensa ja kuntoutumisen edistämiseksi. Perhehoidossa annetun hoidon ja huolenpidon laadun sekä perhehoidon onnistumisen kannalta toimiva yhteistyö ja oikeanlainen, oikea-aikainen tuki ovat ratkaisevia tekijöitä. Toimivan yhteistyön ja tuen toteutuessa myös perhehoidon jatkuva arviointi sekä valvonta toteutuvat. Perhehoitajan ja hänen vastuutyöntekijänsä välinen yhteistyö on toimivan tuen perustana. Perhehoitajia tuetaan heidän tehtävässään järjestämällä tukea tarvittavan osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Hyvä perhehoito on vahvasti tuettua ja valvottua ja siten myös mahdollisimman avointa sekä luottamuksellista.

Perhehoidon palveluilla varmistetaan ja vahvistetaan sitä, että lapsi saa sijaisperheessä ikätasoaan ja yksilöllisiä tarpeitaan vastaavaa hoivaa ja huolenpitoa. Attendo Perhehoito auttaa perhehoitajaa lapsen tarpeiden havaitsemisessa ja tarjoaa keinoja vastata niihin. Näitä kirjataan myös hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Perhehoitajaa valmennetaan ja tuetaan ennen sijaishuollon alkua ja sijaishuollon aikana.

Perhehoitajien ennakoivalmennuksen aikana varmistetaan, että heillä on valmiudet huolehtia sijoitettavan lapsen ravitsemuksesta ja perushoidosta. Heidän tulee lisäksi ottaa huomioon lapsen yksilölliset tarpeet ja rajoitteet kuten esim. allergiat ja elämäkatsomukselliset valinnat. Attendo

Perhehoito valvoo tätä lapsen sijaishuollon aikana tehtävillä kotikäynneillä sekä lapsen kanssa työskentelyllä.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo, että sijaishuollossa oleva lapsi käy vuosittain terveystarkastuksessa ja huolehtii, että lapsi saa tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Attendo Perhehoito valvoo, että lasten ja sijaisperheiden kanssa työskennellessään lapset saavat tarvitsemansa terveyden- ja sairaanhoidon. Päivittäinen hoitovastuu on perhehoitajilla, joiden valmiudet vastata lapsen tarpeisiin arvioidaan ennakovalmennuksessa. Attendo Perhehoidossa on käytössä lääkehoidon suunnitelma, jonka mukaisesti lääkehoito toteutetaan. Lääkehoitoa toteuttavat tarpeen mukaan perhehoitajat arjessa ja se vastaa pääpiirteissään kodissa biologisten vanhempien lapsilleen toteuttamaa lääkehoitoa. Lapsen lääkehoidosta kulloinkin vastaava lääkäri vastaa siitä, että lääkkeen osalta annetaan tarvittava ohjeistus perhehoitajalle. Attendo Perhehoito vastaa lääkärin ohjauksen mukaisesti siitä, että perhehoitaja on saanut riittävän valmennuksen, tarvittaessa myös lääkehoidon osalta, mikäli lääkehoitoon sisältyy erityistä koulutusta tai perehdytystä edellyttävää osaamista, kuten esimerkiksi insuliinipistoksen antaminen lapselle

Attendo Perhehoidon ammattilaiset tekevät intensiivistä työtä sijaisperheen kanssa ja vahvistamme sitä tilanteen niin vaatiessa. Käytössämme on myös erityisesti sijaishuoltoon ja perhehoitoon luotuja työmenetelmiä ja -käytänteitä, kuten sijaissisaruteen liittyvät menetelmät sekä perhehoitajien tunneryhmäohjaus. Tarvittaessa sijoituksen tueksi voidaan hankkia ulkopuolisilta palveluntuottajilta tukipalveluja mm. lastenhoitoon tai tilapäiseen kodinhoidolliseen tarpeeseen, ja olemme apuna sekä tukena lapsen läheisyhteydenpidossa mm. järjestäen valvottuja tai tuettuja tapaamisia.

Lapsen ikätasoisien ja yksilöllisten tarpeiden mukaisen hoidon ja huolenpidon toteutumisen seuranta

Lapsen yksilöllisten tavoitteiden seuranta tapahtuu vähintään vuosittaisissa asiakassuunnitelmapalaverissa sekä hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittämisen yhteydessä, mikä tehdään lapsen tilanteesta ja tavoitteista riippuen yleensä 3-6-12 kk sykleissä.

Attendo Perhehoidosta nimetään sijaisperheelle vastuutyöntekijä, joka on joko perhehoidon sosiaalityöntekijä tai perhehoidon ohjaaja. Vastuutyöntekijä on säännöllisesti yhteydessä sijaisperheeseen ja tapaa perhettä sekä sijoitettua lasta kotikäynneillä. Perhehoidon onnistumisen kannalta on tärkeää eri tahojen kanssa toimiva yhteistyö ja oikea-aikainen tuki. Attendo Perhehoito vastaa perhehoitajan kanssa sijoitetun lapsen asiakas- sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden konkreettisesta edistämisestä, sijoitetun lapsen kuntoutumisen edistämisestä ja perhehoitajan tehtävän vaatimasta tuesta.

Lääkehoito

Perhehoidossa oleva lapsella voi joskus olla sairauksia, jotka vaativat lääkehoitoa joko pitkäaikaisesti tai tilapäisesti. Lähtökohtaisesti perhehoitajalta ei edellytetä sosiaali- tai terveystieteiden koulutusta. Joissakin tilanteissa sijoitusta suunniteltaessa perhehoitajan terveystieteiden koulutuksella voi olla merkitystä. Lapsen lääkehoidosta vastaava lääkäri vastaa kuitenkin siitä, että perhehoitajat saavat lääkkeen osalta tarvittavan ohjeistuksen. Attendo Perhehoito vastaa lääkärin ohjauksen mukaisesti siitä,

että perhehoitaja on saanut riittävän valmennuksen, tarvittaessa myös lääkehoidon osalta, mikäli lääkehoitoon sisältyy erityistä koulutusta tai perehdytystä edellyttävää osaamista, kuten esimerkiksi insuliinipistoksen antaminen lapselle. Lääkehoidon perehdytyksen ja koulutuksen tulee tarjota riittävät tiedot ja taidot kaikista niistä lääkkeistä, joita kyseinen perhehoitaja toimeksiantosuhteessaan antaa hoidettavalle. Julkisen terveydenhuollon lääkehoidosta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkäri vastaavat yhdessä muiden julkisen terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa perehdytyksen ja koulutuksen järjestämisestä perhehoitajille.

Attendo Perhehoito huolehtii, että perhehoitajat saavat tarvittavan perehdytyksen silloin, kun lääkehoito edellyttää erityistä perehtymistä. Lastensuojelun perhehoidossa lääkehoidon osaamisen varmistamisella on olennaista merkitystä perhehoidossa silloin, kun lapselle on lääkärin toimesta määrätty lääkitys, jonka toteuttaminen edellyttää perhehoitajalta osaamista. Lääkemääräykset ja -muutokset annetaan aina lääkärin toimesta ja perhehoitajat noudattavat lääkehoidon toteuttamisessa lääkärin antamia ohjeita. Attendo Perhehoidon työntekijät eivät osallistu lääkehoidon toteuttamiseen, vaan perhehoitajat toteuttavat lääkehoitoa tarpeen mukaisesti arjessaan toimiessaan sijais- tai tukiperheenä lapselle. Ympäristö ja lääkehoidon toteuttaminen vastaa pääpiirteissään kodissa biologisten vanhempien lapsilleen toteuttamaa lääkehoitoa.

Perhehoidossa olevan lapsen lääkkeet säilytetään sijaisperheen kotona aina siten, että lapsella ei ole mahdollisuutta päästä käsiksi lääkkeeseen ilman perhehoitajan läsnäoloa. Lääkkeet säilytetään aina lääkkeiden säilytysvaatimukset huomioiden esimerkiksi lämpötilan suhteen. Käyttämättä jäävät lääkkeet tulee hävittää asianmukaisesti viemällä ne lähimpään apteekkiin.

Lapsen ikätasoisen ja yksilöllisen tarpeen mukaisen hoivan ja huolenpidon varmistaminen tukiperhepalvelussa

Jokaiselle tukiperhepalvelua saavalle lapselle tehdään sosiaalitoimen laatima yksilökohtainen asiakasuunnitelma. Tukiperhepalvelun alkaessa hyvinvointialueella tehdään päätös annetusta palvelusta ja meillä Attendo Perhehoidossa tehdään Tukiperhesuunnitelma. Tukiperhesuunnitelmaan on kirjattuna tukiperhetyön tavoitteet ja työskentelyn arvioinnin periaatteet, lapsen yksilölliset tarpeet ja lääkehoito, lapsen toiveet, mieltymykset ja tavat, yhteiset toimintatavat, yhteydenpito hyvinvointialueen ja meidän välillä sekä tutustumis- ja ensimmäinen tukikäynti. Suunnitelmaan kirjataan myös sen arviointiajankohta.

Valmentamamme tukiperheitä käymme ensimmäisestä kontaktista alkaen perheiden kanssa keskustelua siitä, millaiset odotukset heillä on tukiperhetoiminnasta, mitkä ovat heidän omat kannustimensa toimintaan, mitä tukiperheiltä odotetaan, mitkä ovat ehdottomia esteitä tukiperheenä toimimiselle ja miten heidän oma elämäntilanteensa mahdollistaisi tukiperheenä toimimisen. Prosesin edetessä tapaamme koko perhettä ja juttelemme perheenjäsenten ajatuksista ja odotuksista asiaan liittyen, tarkistamme perheen asuintilojen toimivuuden tukiperhetoiminnan näkökulmasta ja pois suljemme ehdottomien esteiden mahdollisuuden.

Järjestämme tukiperheille koulutuksen, joka valmistaa heitä toimimaan lapselle luotettavana, sitoutuneena ja turvallisena tukiperheenä, jonne lapsen on mukava mennä ja vanhemman on miellyttävä

jättää lapsensa hoitoon. Koulutus lisää perheen tietämystä tukiperhetoiminnasta ja prosesseista sekä lisää ymmärrystä monenlaisiin perhetilanteisiin ja taustoihin, joita tukilapsella voi olla. Koulutuksen aikana perheet pohtivat omia valmiuksiaan toimia tukiperheenä yhdessä kouluttajien kanssa. Näin ollen perheiden näkemys omista vahvuuksistaan ja kehittämiskohteistaan sekä heille sopivasta tukilapsesta vahvistuu ja pyrkimyksemme löytää lapselle omistautunut, pysyvä ja onnistunut tukisuhde mahdollistuu.

Attendo Perhehoidosta nimetään jokaiselle tukiperheelle oma työntekijä, joka toimii tukiperheen tukena tukiperhetoimintaan liittyvissä asioissa, on helposti tavoitettavissa, pitää yhteyttä tukiperheeseen ja seuraa tukiperhetoiminnan sujumista. Järjestämme tukiperheillemme koulutusta ja mukavia koko perheen toiminnallisia päiviä, joissa toteutuu myös vertaistuellisuus. Tukiperheidemme käytössä on ympärivuorokautinen päivystys tukijakson aikana. Perheelle nimetty tukityöntekijä osallistuu yhdessä tukiperheen kanssa lapsen palaveriin sekä laatii tukiperhetoiminnasta raportin palvelun tilaajalle sekä toimittaa tukiperheen tekemät raporttimerkinnät säännöllisesti lapsen asiasta vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

Attendon johtoryhmä, johon perhehoitoa johtava liiketoimintajohtaja kuuluu vastaa strategisesta ja yhtiön tavoitteiden määrittelystä ja kokonaisvaltaisen omavalvonnan järjestämisestä, hyväksyy omavalvontaohjelman, antaa vuosittaisessa raportissaan johtopäätökset ja selvityksen omavalvontaohjelman toimeenpanosta ja tuloksista sekä määrittelee mittarit palveluiden laadulle

Aluejohtoon kuuluvana perhehoidon johtaja vastaa siitä, että hänen vastuullaan olevan Attendo Perhehoidon palvelut tuotetaan asiakasturvallisesti ja laadukkaasti sekä toiminta on lupaviranomaisen asettamien lupaehtojen ja palvelua ostavan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti sekä vastaa vastuullaan olevan Attendo Perhehoidon riskienhallinnasta ja omavalvonnasta

Perhehoidon johtaja edelleen vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti, hyödyntää avainmittareita johtamisessa, vastaa toiminnan laadun varmistamisesta sekä edistää myönteistä ilmapiiriä, jotta työntekijät tuovat toiminnan epäkohtia ilmi.

Riittävä johtamisen osaaminen ja asiantuntijuus takaavat, että palvelujen tuottamisen edellytykset täyttyvät koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Valvonta onnistuu läsnä olevalla johtamisella ja lainsäädännön tuntemisellä ja ymmärtämisellä, mitä velvoitteita johtamisella on palvelujen tuottamiseksi. Perhehoidon johtajalla on käytettävissään kattava palvelutoimintojen tuki.

Attendo perhehoidon työntekijä vahvistaa ja tukee jokaista Attendo Perhehoidon asiakasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää. Työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytänteet sekä olla mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa

Laatukoordinaattori huolehtii yhdessä Perhehoidon johtajan kanssa, että kaikki työkaverit ovat tietoisia omavalvonnasta ja myös uudet työkaverit tutustuvat omavalvontaan perehdytyksen yhteydessä, seuraa ja kehittää toimintamme omavalvontaa yhteistyössä johtajan ja työkavereiden kanssa, toimii työyhteisön valmentajana omavalvonta-asioihin liittyvissä tehtävissä ja keskusteluissa.

Monialainen yhteistyö

Lapsen sijaishuolto on moniammatillista yhteistyötä, joka rakentuu lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tehtävässä toimivalla perhehoitajalla tulee olla PRIDE-valmennusohjelman mukaiset seuraavat viisi valmiutta, joista yhteistyö on yksi:

- Suojella ja hoivata lasta
- Tukea lapsen yksilöllistä kehitystä
- Tukea lapsen suhteita vanhempiin ja muihin lapselle tärkeisiin aikuisiin
- Sitoutua lapseen sekä edistää ennakoitavuutta ja jatkuvuutta lapsen elämässä
- Tehdä yhteistyötä lapsen asioissa

Attendo Perhehoidosta perheelle nimetty tukityöpari on vahva yhteistyökumppani sijoitetun lapsen sijaisperheen ympärille muodostamassa moniammatillisessa yhteistyöverkostossa, ja osaltaan sosiaalialan ammattilaisena tukee, ohjaa ja neuvoo perhehoitajaa tässä verkostossa toimimisessa ja siitä omaan sekä erityisesti lapsen arkeen ja kuntoutumiseen hyödyn saamiseksi. Tavanomaisimpia yhteistyökumppaneita hyvinvointialueen lastensuojelun ammattilaisten ohella ovat lasten huoltajat, vanhemmat ja muut läheiset, lapsi- ja nuorisopsykiatrian ammattilaiset, neuvola, päiväkotij ja koulu, fysio-, puhe-, toiminta- ja mm. kognitiiviset terapeutit sekä kehitysvamma- ja vammaispalveluiden asiantuntijat sekä palveluiden tuottajat.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Toimistotilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja lääkehoitosuunnitelman tarkistamme vuosittain ja päivitämme tarpeen mukaan. Terveydensuojeluviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Asiakasturvallisuuteen liittyvät sekä turvallisuus- ja työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9.

Perhehoitokotien turvallisuus- ja vaatimustaso tarkistetaan perheen hakeutuessa toimintaan osana ennakoivaa arviointia tehtävään. Tähän käytetään Asunnon turvallisuuden ja esteettömyyden kartoituslomaketta.

Henkilöstö

Attendo Perhehoidossa työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

- toiminnasta vastaa Perhehoidon johtaja, joka on koulutukseltaan YTM (pääaineena sosiaalityö) ja jolla on vaadittava työ- ja johtamiskokemus

- Attendo Perhehoito etelän työryhmässä työskentelee kaksi perhehoidon sosiaalityöntekijää, joista toisen opinnot ovat vielä kesken, ja neljä perhehoidon ohjaajaa, joista yhdellä on sosionomi (yamk) ja ratkaisukeskeinen lyhytterapeutti, kahdella sosionomi (amk) ja yhdellä sairaanhoitaja (amk) (psyk. sh) tutkinto
- Attendo Perhehoito pohjoisen työryhmässä työskentelee kaksi perhehoidon sosiaalityöntekijää ja kolme perhehoidon ohjaajaa, joista yhdellä on sosionomi (yamk) ja kahdella sosionomi (amk) tutkinto. Ohjaajista yksi on perhevapaalla 7–2025 saakka.

Attendo Perhehoito sijaisten käytön periaatteet

Emme käytä lyhytaikaisia sijaisia Attendo Perhehoidossa työn luonteen vuoksi. Lyhyissä vakituisten työntekijöiden poissaoloissa ihmissuhteet, joissa työtämme teemme, eivät rakennu vaadittavalle tasolle. Lyhyet sijaisuudet eivät tämän vuoksi ole perusteltuja. Sitä vastoin suunnittelemme vuosilomamme porrastaen niin, että jokaisella perheellä on käytettävissä tukityötä myös oman vastuutyöntekijän vuosiloman tai muun poissaolon aikana. Pitkissä poissaoloissa, kuten perhevapaissa ja pitkissä opintovapaissa, sijaisten palkkaamisen käytännöt ovat samat kuin rekrytoinnissamme muutoinkin.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin

Perhehoidon johtaja vastaa siitä, että käytettävissä on riittävä määrä henkilökuntaa, ja arvioi jatkuvasti henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta sekä poissaolojen ja sijaisten tarvetta. Meillä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kahdesti vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Tehtävään vaadittava kelpoisuus kerrotaan työnhakuilmoituksessamme, ja tehtävään valitun ammattipätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta, JulkiSuosikista / JulkiTerhikistä.

Rekrytoinnista vastaa esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen, suositusten kysymisen, tutkinto- ja työtodistusten tarkistamisen, työsopimusten tekemisen ja allekirjoittamisen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto. Lisäksi edellytämme työntekijältä lapsen kanssa toimivan rikosrekisteriotteen esittämistä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijän ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Rekrytoinnissa painotamme työntekijän aiempaa työkokemusta ja soveltuvuutta. Katsomme eduksi mahdolliset alan lisäkoulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö, joka delegoi osia perehdytyksestä muille kokeneille työntekijöille.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat.

Uuden työntekijän aloittaessa Attendo Perhehoidossa hän saa noin kahden – kolmen viikon ajalle laaditun perehdytyksen lukujärjestyksen. Meillä on sitä varten olemassa pohja, jolle se rakennetaan ja vastuuhenkilöt nimetään kullekin osa-alueelle. Lisäksi yrityksellä on Perehdytyskartta, joka on käytössä koko organisaatiossa. Sitä käytetään Attendo Perhehoidon perehdytyksessä soveltaen.

Kattava perehdytysohjelmamme koskee kaikkia työntekijöitämme ja se löytyy Valo portaalista. Siellä on kaikille attendolaisille tarkoitettut perehdytys- ja koulutusmateriaalit. Perehdytysohjelma kattaa mm. yrityksen toimintaperiaatteet ja -käytänteet sekä eettiset periaatteet. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat yksi osa ohjelmaa. Meillä on uudistettu tietosuojan, tietoturvan sekä salassapidon asiat kattava kurssikokonaisuus. Tietosuoja (GDPR) ja tietoturva Attendolla -materiaalit ovat kaikille pakollisia kursseja, ja kokonaisuus tulee jokaisen suorittaa perehdytysjaksollaan ja uudentaa vuosittain. Tavoitteena on saavuttaa yleinen ymmärrys sekä vaadittu osaamistaso turvallisuudesta tietojen käsittelystä. Koulutus sisältää teoriaa ja sen sisäistämistä testaavia Testaa taitosi -osioita. Vastaavat kurssit suoritetaan myös perehdytyksestä (osat 1–3) sekä Attendon eettisistä periaatteista.

Jokainen Attendo Perhehoidossa aloittava suorittaa em. kurssit ensimmäisten perehdytyspäiviensä aikana. Kurssin suorituksesta jää merkintä sähköiseen oppimisjärjestelmäämme, josta esihenkilö näkee jokaisen työntekijänsä kurssin suorituspäivän. Jokainen työntekijämme päivittää tietonsa ja suorittaa uusimista vaativat kurssit toistuvasti vuosittain.

Omaa spesifiä perehdytystämme tukee erityisesti Teamsiin kerätty Attendo Perhehoidon materiaali- ja koulutuspankki, joka on yhteinen työalusta kaikille Attendo Perhehoidossa työskenteleville. Sieltä löytyvät toimintatapamme ja -periaattemme sekä materiaalimme kootusti ja päivitettyinä. Kaikkineen perehdytysprosessimme kestää noin 3–6 kuukautta, tietyin määrein laskettuna 12 kk.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Oman osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastuualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

Attendo Perhehoidossa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutusarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia.

Vuodelle 2024 Attendo Perhehoidon henkilöstön koulutuskalenterissa on seuraavat koulutukset

- Riittävän hyvä perhehoitajuus, nepsy lapsen haasteet arjessa 1pv, koko henkilöstö
- Kiintymykseskeinen vanhemmuus, PLACE-asenne 1pv, koko henkilöstö
- Palautumisohjaaja koulutus (10 op), valittu 1 osallistuja
- Neuropsykiatrinen valmentaja (30 op), osa hlöstöstä (7), jatkuu vuodelle 2025

Henkilöstön täydennyskoulutuksia järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutusten toteutuminen on kirjattu vuoteen 2023 asti erilliseen sähköiseen koulutuskorttiin, mutta vuoden 2023 alusta lähtien kaikki koulutusten suoritustiedot ovat verkko-oppimisympäristö Valossa.

Lasten kanssa työskentelevän rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) toteutuminen

Perhehoidon johtaja pyytää Attendo Perhehoitoon valittua henkilöä esittämään em. lain vaatiman rikosrekisteriotteen ennen työsopimuksen mukaisen työn aloittamista. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



Teknologiset ratkaisut

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturvatimiin kanssa. Tietoturvatimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijöiden perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen

Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijöiden perehdytystä. VALOsta löytyy Laadukas kirjaaminen-kurssi, jonka jokainen Attendo Perhehoidon työntekijä suorittaa vuoden 2024 aikana. Lisäksi työntekijöillä on käytettävissään koulutettujen kirjaamisvalmentajien tuki. Attendo Perhehoitoon on nimetty ja tehtävään valmennettu oma kirjaamisvalmentaja. Sisäistä kirjaamiskoulutusta järjestetään tarvittaessa, henkilökunnalle viimeisin laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvä koulutus on pidetty 6.11.2024 ja perhehoitajille 21.9.2023 ja 29.9.2023.

Perhehoidon yksikössä on käytössä sähköinen Nappula asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan sijaishuollon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä ja perhehoitajalla on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturva- ja asiakastietojen hallintaa. Henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin kuin se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain lainsäädännön niin oikeuttaessa. Käytännössä luovutamme asiakastietoa vain rekisterinomistajalle eli lapsen perhehoitoon sijoittaneelle hyvinvointialueelle.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Uusi työntekijä perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaukset tehdään pääsääntöisesti samassa yhteydessä, kun asiakasta tavataan tai välittömästi tapaamisen jälkeen. Kirjauksissa peilataan asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat. Perhehoitajaa kannustetaan viikoittaiseen kirjaamiseen, jolloin pääkohdat ja tärkeät tapahtumat lapsen arjesta nousisivat asiakaskirjauksiin. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

Attendolla on konsernitasolla laadittu tietoturvan ja tietosuojan hallintamalli sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä vuosittainen itsearviointi sekä erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Em. dokumentit löytyvät intrasta ja Valosta.

Henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomais määräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen vuosittain. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolo velvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolo velvollisuus sopimus.

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvasuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle. Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuoja-vastaava@attendo.fi

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolo sitoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolo velvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki Attendo Perhehoi-dossa työsuhteessa olevat suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALO:ssa. Perhehoidon johtaja osana aluejohtoa seuraa säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy
Tietosuojavastaava
PL750 (Itämerenkatu 9)
00181 Helsinki
tietosuojavastaava@attendo.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Perhehoitopalvelua koskevaa tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämistarpeemme nousevat omasta käytännön kokemuksestamme, halustamme parantaa olemassa olevaa palvelua ja sen käytänteitä sekä asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, palautteista, poikkeamista, riskiarvioinneista, valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjauksesta ja päätöksistä.

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

Loppuarviointi:

Vuonna 2024 kehittämisen kohteita ovat sijoitettujen lasten vanhempien ja muiden läheisten osallistaminen vahvemmin lapsen sijaishuoltoon, tilaajaraportoinnin pohjan selkiyttäminen, hoito- ja kasvatussuunnitelmien laaja käyttöönotto sekä prosessikuvaukset niin poikkeustilanteiden varalle kuin valvonnallisesta vastuusta.

Kehittämissuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä vielä kaipaa harjoittelua ja toisin tekemistä. Kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta:

	TAVOITE	TOIMENPTEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKAS-KOKEMUS	Lapsen tervetuloa kokemus ja tieto oikeus-suojatamista paranee	Tervetuloa perheeseen -esitteen päivittäminen	Q1	AP, Terhi	Q2 - valmis	Tilaajaraportointi ja hoikat, kehittämistyö päätökseen Poikkeustilanteet, valvonnallinen vastuu prosessikuvaukset valmiit
LÄHEIS-KOKEMUS	Sijaistavien perheiden parempi kokemus yhteenkuuluvuudesta	Sijaistavien perheiden tukirakenteen kehittäminen	Q2	AP, kehittämisyhmä	Q3	Perheiden rekrytoinnin rakenteiden uusiminen
	Vanhempien (ja muiden läheisten) osallisuuden lisääminen lapsensa sijaishuollossa	Vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön mallintaminen	Q2	AP, kehittämisyhmä	Q3 - valmis	Vanhempien ja muiden läheisten kanssa tehtävän yhteistyön kehittämistyö
HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Kiireen tunnun vähentäminen	Säännöllinen tarkistus, tilannekuvan ylläpito työtilanteesta	Q4	AP	Q2	Osaamisen vahvistaminen. tunne-ryhmäohjaajakoulutus, koko hlöstö ok

Epäoikeudenmukaisuuden tunteen väheneminen	Yhteisen keskustelun mahdollistaminen, lisääminen	Q4	AP	Q2	Työyhteisön kehittämisprojekti työyhteisösovittelu menetelmää hyödyntäen
Työnkuvien selkiyttäminen	Työnkuvien sisällön työstäminen yhdessä	Q3	AP, työryhmä	Q3	Työajanseurantaan uuden välineen käyttöönotto

2. Turvallisuusriskit

Yksikkötasolla laaditaan merkittävimmistä **asiakasturvallisuus-** sekä **työturvallisuus- ja työterveysriskeistä** riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Riskikartoituksen tekemisen jälkeen valitaan yhdestä kolmeen vakavinta riskikartoituksessa esille nousutta riskiä ja suunnitellaan toimenpiteet riskin poistamiseksi/pienentämiseksi/hallitsemiseksi/siirtämiseksi/jakamiseksi. Toimenpiteillä pyritään vaikuttamaan riskin perussyihin ja kokonaisuuden kannalta parhaisiin ratkaisuihin.

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-laaturjestelmään. Perhehoidon johtaja kirjaa laaturjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta.

Attendo Perhehoidossa perhehoitokotien lapsiturvallisuudesta varmistutaan jo ennakkovalmennuksen aikana tehtävällä Asunnon turvallisuuden ja esteettömyyden kartoituksella, jota varten on oma arviointilomake. Perheen arvioinnista ja valmennuksesta vastaava sosiaalityöntekijä tai perhehoidon ohjaajamme käy lomakkeen läpi yhdessä perhehoitajiksi valmentautuvien / arvioitavien kanssa heidän kotonaan. Asiakasturvallisuutta rakennetaan myös muilla arviointi- ja valmennusprosessiin kuuluvilla selvityksillä:

- arvioitavan omalla suostumuksella heidän kotikunnastaan pyydetään että:
 - sosiaalitoimi hankkii tarvittavat tiedot omista rekistereistään, joita ovat muun muassa lastensuojelu- ja aikuissosiaalityön rekisteri sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasrekisterit.
- arvioitavan toimittamalla T-todistuksen terveydentilastaan
- arvioitavan toimittamalla lapsen kanssa työskentelevän rikostaustatoteensa
- tukiperheeksi valmennettavalta Attendo Perhehoidon arvioiva työntekijä pyytää rikostaustatoteen lasten kanssa toimivalle vapaaehtoiselle
- arvioitavan omalla suostumuksella pyydetään yhteistyökyselyin aiemmasta vastaavasta toiminnasta

Sijoituksen toteuduttua asiakkaan eli perheeseen muuttaneen lapsen turvallisuudesta varmistutaan säännöllisellä yhteydenpidolla perheeseen, perhehoitajien tiedon, taitojen ja valmiuksien ylläpitämisellä ja edelleen vahvistamisella, lapsen säännöllisillä tapaamisilla: haastatteluilla ja toiminnallisilla tapaamisilla sekä lasta, perheenjäseniä ja perhehoitokodin olosuhteita havainnoimalla.

Työskentelyssä laadittavat asiakassuunnitelma, perhehoitajan tukisuunnitelma sekä lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma osaltaan edesauttavat lapsen turvallisen sijaishuollon toteuttamisessa, ja sen valvonnassa.

Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti riskitilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelma-lomakkeelle. Kun riskin suuruus on merkityksetön (1) tai vähäinen (2), se ei edellytä toimenpiteitä. Kun riskin suuruus on kohtalainen (3), merkittävä (4) tai sietämätön (5), riskiä tulee pienentää.

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Väliarviointi	Loppuarviointi
Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit Tapaturma	2							
Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit katoaminen / karkaaminen	2							
Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit Uhka- /väkivaltatilanne	2							

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	Väliarviointi	Loppuarviointi
Autoilu	3			Työntekijöiden valveutuneisuus: ajokunto ja -kyky, renkaiden kunto, huolellisuus, sään huomioiminen. EA pakkaukset käytettävissä ajoneuvoissa.				
Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit Uhka- /väkivaltatilanne	1							

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Attendo Perhehoidon omavalvontasuunnitelma on osa Attendon omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys on kirjattu omavalvonnan vuosikelloon.

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
Asiakastytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	Lapsen tervetuloa kokemus ja tieto oikeussuojatoimista paranee	50	Lapsen tervetuloa kokemus ja tieto oikeussuojatoimista paranee	67
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	Vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön mallintaminen	ei vastauksia	Vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön malli jalkautus, jatkuu 2025	ei vastauksia
Sisäinen auditointi		-	-	-	
Auditointihavainnot, kpl: <ul style="list-style-type: none"> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % 		-	-	-	
Hoito- ja kasvatussuunnitelmien ajantasaisuus	95 %	-	-	71 %	

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Perhehoidon aluepäällikkö.

Paikka ja päiväys 20.11.2024

Allekirjoitus



Sari Leskinen

