

Perhepalvelut Oiva, Perhehoito

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
Palveluntuottajan perustiedot.....	3
Palveluyksikön perustiedot.....	3
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
Toiminta-ajatus.....	4
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
Palveluiden laadusta vastaaminen	6
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
Palvelu- ja hoitosuunnitelma	7
Asiakkaan kohtelu.....	8
Muistutuksen käsittely	8
Henkilöstö.....	10
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	10
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	11
Asiakas-, ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	11
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
Toimitilat ja välineet	12
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
Lääkinnälliset laitteet.....	12
Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	12
Lääkehoito ja ensiapu	13
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	13
Omavalvonnan riskienhallinta	14
Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	14
Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	15
Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	16
Ilmoitusvelvollisuus	16
Valmius ja jatkuvuuden hallinta	17
Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen	17

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja:	Perhepalvelut Oiva Oy
Y-tunnus:	3122821-9
SOTERI-rekisteröintinumero:	Palveluntuottajan OID-koodi, 1.2.246.10.31228219.10.0

Palveluyksikön perustiedot

Toimintayksikkö:	Perhepalvelut Oiva Oy, Perhehoito.
SOTERI-rekisteröintinumero:	Palveluyksikön OID-koodi, 1.2.246.10.31228219.10.13 Palvelupisteen OID- koodi, 1.2.246.10.31228219.10.8
Osoite:	Postiosoite Marjoniementie 32, 51200 Kangasniemi
Toimintayksiköstä vastaava henkilö:	Esihenkilö Janne Kankaanniemi, 044-9010235, janne.kankaanniemi@perhepalvelutoiva.fi
Toimintayksikön sijaintikunta:	Ei varsinaista toimintayksikköä, palvelut ovat valtakunnallisia.
Hyvinvointialue, jossa yksikkö toimii:	Palveluja tuotetaan ostopalveluna. Rekisteröinti tehty seuraavien hyvinvointialueiden alueelle (koko hva tai osa alueesta): Keski-Suomi, Varsinais-Suomi, Satakunta, Pohjois-Karjala, Etelä-Savo, Pohjois-Savo, Kanta-Häme, Pirkanmaa, Päijät-Häme, Helsingin kaupunki, Keski-Uusimaa, Länsi-Uusimaa ja Vantaa-Kerava.
Aluehallintoviraston myöntämä lupa:	Uusin (muutosrekisteröintipäätös) annettu Valvirasta 15.8.2024.
Palvelu, johon lupa on myönnetty:	Toimeksiantosuhteisen perhehoidon tukityö. Valvira päätöksessä sijoittanut tämän palvelun kohtaan Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet. 15 asiakaspaikkaa.
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:	Ei alihankintaa palvelun osalta.

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Perhepalvelut Oiva on vuonna 2020 perustettu lastensuojelupalveluita tuottava yritys, jonka ensimmäinen palvelu on ollut lastensuojelun ympärivuorokautinen perhekuntoutus. Perhekuntoutusta tarjotaan tällä hetkellä Jyväskylässä, Lempäälässä, Vantaalla ja Espoossa.

Vuoden 2023 alusta toiminta laajeni toimeksiantosuhteisen perhehoidon ja tukiperhetoiminnan kokonaispalveluilla, kun Majakan Valo -säätiön toiminta yhdistyi Perhepalvelut Oivaan 1.1.2023.

Perhepalvelut Oivan palveluvalikoiman kautta lapsille, nuorille, perheille ja palvelun tilaaville hyvinvointialueille mahdollistuvat tarvittaessa saumattomat siirtymät palvelusta toiseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot:

Rohkeus, dialogisuus, keskiössä lapsen etu, usko perheen voimavaroihin ja muutokseen.

Rohkeus

Otamme puheeksi vaikeitakin asioita. Meillä on rohkeutta kohdata ja kokeilla, sekä ravistella omia ajatuksiamme. Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi. Pyrimme yksiköllisiin ratkaisuihin ja meillä on rohkeutta tehdä asioita myös uusilla tavoilla. Pyrimme toiminnassamme kokoaikaiseen kehittymiseen ja teemme rohkeasti myös uusia avauksia perheiden auttamisessa ja lastensuojelun uudistamisessa.

Dialogisuus

Dialogisuus kuuluu kaikkeen tekemiseemme, niin asiakastyössä, yhteistyössä verkostojen kanssa kuin johtamisessa. Jokainen kohtaaminen on tärkeä. Meillä ei ole valmiita vastauksia, tieto syntyy suhteessa.

Keskiössä lapsen etu

Lapsen etu ohjaa aina työtämme. Lapsen etu on ensisijainen tekijä kaikissa palveluissamme ja sen varmistaminen edellyttää avoimuutta kaikkien osapuolten kesken: Lapsi, hänen perheensä, perhehoitaja, palvelun tilaaja. Toimimalla avoimesti varmistamme sen, että asiakas saa parasta mahdollista palvelua.

Usko perheen voimavaroihin ja muutokseen

Palveluidemme tavoitteena on tukea positiivista muutosta ja vahvistaa hyvinvointia sekä löytää jokaisen omia voimavaroja. Yhdessä perhehoitajiemme kanssa pyrimme etsimään ja löytämään lapsen ja perheen vahvuuksia sekä lapsen turvallisuutta, kasvua ja kehitystä edistäviä toimintamalleja. Uskomme jokaisen kykyyn muuttua.

Jokainen Perhepalvelut Oivan työntekijä on sitoutunut arvoihimme, ja arvomme ohjaavat jokaista työntekijää päivittäisessä työssään.

Toimintaperiaatteet:

Dialogisuus, asiakaslähtöisyys, kunnioitus, luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin, vastuun palauttaminen asiakkaalle, toiveikkuuden ja myönteisyyden etsiminen ja näkeminen, ammatillisuus, tavoitteellisuus ja avoimuus.

Dialogisuus

Ymmärrämme ihmisen ja maailman olevan dialoginen. Kaikki ympärillämme vaikuttaa omaan ajatteluunme, käyttäytymiseemme ja toimintaamme ja samoin me itse vaikutamme jatkuvasti ympäristöön ja muihin ihmisiin. Vuorovaikutus on kokemukselle itsestä ja olemassaololle ylipäätään yhtä keskeistä kuin hengittäminen ja siksi näemme kaiken työskentelyn lähtökohtana olevan laadukas vuorovaikutus, aktiivinen läsnäolo, kunnioitus ja avoimuus. Nämä teemat kuvaavat kohtaamisiamme niin asiakkaiden ja sijaisperheiden kuin muiden verkostojen ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Emme oleta ymmärtävämmesi asiakkaitamme paremmin, mikä tie on heille oikea, mutta pyrimme läsnäolon ja dialogisuuden kautta auttamaan heitä itseään ymmärtämään sen.

Asiakaslähtöisyys

Työskentelyn lähtökohtana ja huomion keskipisteenä on asiakkaan tapa elää ja hahmottaa todellisuus. Asiakkaan ajatuksiin, tunteisiin, ilmaisuihin, kokemuksiin, ehdotuksiin ja suunnitelmiin suhtaudutaan avoimesti ja todesti - kuullaan häntä.

Kunnioitus

Perhepalvelut Oivan perhehoito nähdään laajasti ihmisyyden parissa työskentelyksi. Asiakkaamme eli perhehoitoon sijoitetut lapset ja heidän perheensä eivät ole vain lastensuojelun asiakkaita, vaan perhehoitajien ja työntekijöidemme kanssa saman ihmisarvon jakavia yksilöitä. Työskennellessämme heidän kanssaan hyvin yksityisellä alueella, perheen rajojen sisäpuolella, pyrimme tarkasti huomioimaan sen, minkälaisista lähtökohdista käsin toimimme ja valitsemaan käytännön työskentelytapoja toimintaperiaatteidemme ja arvojemme kautta.

Kunnioittava asenne synnyttää kokemuksen tasa-arvosta. Asiakas on aina oman elämänsä asiantuntija. Työntekijöiden tehtävänä on tehdä asiakkaan kanssa yhteistyötä tämän ehdoilla ja tavoilla niin, että asiakas voi löytää elämästään merkitystä ja säilyttää omanarvontunteensa.

Luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin

Yksi tärkeimpiä tavoitteita on saada asiakas tiedostamaan, että hänellä itsellään on kykyjä, voimavaroja, vahvuuksia ja mahdollisuuksia. Uskomme jokaisen lapsen ja nuoren mahdollisuuksiin kehittyä ja toimimme heidän lähellään osana verkostoa, joka pyrkii edistämään heidän itsensä kannalta suotuisaa kehitystä.

Vastuun palauttaminen asiakkaalle

Muutokset ja kehittyminen lasten elämässä tapahtuvat heidän omien vahvuuksiensa ja omien tavoitteidensa kautta. Jokaisen lapsen tehtävänä on kasvaa itse omaan mittaansa hänestä välittävien henkilöiden tukiessa häntä.

Toiveikkuuden ja myönteisyyden etsiminen ja näkeminen

Meille oleellista on ymmärtää ihminen vapaana, itseohjautuvana ja tavoitteellisesti ohjautuvana. Kehittyäkseen ihminen tarvitsee myönteistä huomiota ja rakkautta. Vaikeatkin tilanteet ovat ratkaistavissa uusilla tavoilla, jolloin menneisyyden kokemuksista voi tulla voimavarat. Tämä koskee niin lapsia, heidän perheitään kuin toimintamme piirissä olevia perhehoitajia. Yhdessä sijaisperheidemme kanssa pyrimme löytämään ja nostamaan esiin lapsen ja hänen perheensä

voimavarat. Kerromme myös hyvää, jotta asiakkaiden tarinat eivät olisi vain toisten kertomia ongelmatarinoita.

Perhepalvelut Oivan keskeinen periaate on mahdollistaa myös henkilöstölle onnistuminen ja menestyminen työssään. Panostamme vahvasti johtamiseen, jotta voimme kehittyä koko ajan toiminnassamme ja saada aikaan vaikuttavaa palvelua.

Ammatillisuus

Meille Perhepalvelut Oivassa on tärkeää se, että arvomme ja toimintamme eettiset perusteet ovat läsnä kaikessa, mitä teemme. Siksi pidämme tärkeänä jokaista kohtaamista lapsen, lapsen läheisen, perhehoitajan, työtoverin tai yhteistyökumppanin kanssa.

Työntekijä luo ammatillisen yhteistyösuhteen jokaisen lapsen, hänen perheensä ja sijaisperheen kanssa. Yhteistyösuhte perustuu luottamuksen rakentumiseen ja liittymiseen. Työntekijä antaa oman osaamisen ja asiantuntijuuden yhteistyöverkoston käyttöön. Ammatillinen toiminta takaa perheen saaman palvelun sisällön ja laadun.

Työntekijä nostaa esiin vahvuudet ja vaikeudet ja pitää huolen työskentelyn tavoitteellisesta etenemisestä.

Tavoitteellisuus

Perhehoito on aina tavoitteellista ja muutokseen tähtäävää. Yhteistyössä lapsen, hänen perheensä, sijaisperheen sekä lapsen asioista vastaavan työntekijän kanssa määritellään työskentelyn tavoitteet.

Avoimuus

Työskentelymme on avointa ja läpinäkyvää niin työyhteisössä kuin suhteessa asiakkaaseen.

Aina perheen kanssa, perheen tietäen, avoimesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadusta vastaaminen

Perhepalvelut Oivassa erityinen laatuvaatimus on työntekijöiden kyky olla dialogisessa suhteessa asiakkaaseen. Dialoginen suhde luo vahvat edellytykset sille, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja arvostetuksi. Avoimuus ja luottamus on ehdottomia edellytyksiä luottamuksellisen suhteen olemassaololle ja vaikuttavuudelle. Yhteistyösuhte on kaiken auttamistyön perusta.

Päivitämme säännöllisesti työntekijöiden dialogista osaamista työnohjauksella, kehittämispäivillä ja koulutuksilla.

Asiakasturvallisuus otetaan huomioon kaikessa toimitilaa koskevissa ratkaisuissa. Asiakasturvallisuutta tuo pätevät ja koulutetut työntekijät sekä jatkuva asiakkailta kerätty palaute.

Dialogiseen toimintakulttuuriin kuuluu avoimuus ja läpinäkyvyys mikä edistää palveluista vastaavan velvollisuuksista huolehtimista.

Toiminnasta vastaava on selvillä asiakasmäärästä kokonaisuudessa. Hän vastaa osaltaan, että perhehoitoon käytettävät tilat ovat asianmukaiset ja jos puutteita ilmenee, käynnistetään prosessi niiden korjaamiseksi. Perhepalvelut Oivassa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä mihin on pääsy vain tunnuksella saavilla henkilöillä. Asiakastietoihin pääsy on vain asiakkaan asioita hoitavalla/hoitavilla henkilöillä (työntekijä ja perhehoitaja). Mahdollisissa kanteluissa palvelusta vastaava toimittaa ne valvovan viranomaisen tietoon viipymättä.

Perhehoitajien rekrytointiprosessi, ennakkovalmennus sekä toiminnan aikainen työntekijöiden toteuttama ohjaus- ja tukityö on tärkeä osa laadusta varmistamista. Sijaisperheiden työntekijät ja viime kädessä palvelusta vastaava varmistavat, että sijaisperhe toimii turvallisesti ja tavoitteiden mukaisesti heidän perheessään asuvan lapsen/nuoren osalta. Ennen perhehoidon aloittamista tehdään jokaiselle sijaisperheelle myös selvitys ehdottomien esteiden osalta. Jokaiselta sijaisperheessä asuvalta aikuiselta tarkistetaan lapsen kanssa työskentelevän rikosrekisteriote (Laki lapsen kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Lisäksi hyvinvointialue tarkistaa sijaisperheen asuinpaikan hyvinvointialueelta perheen mahdolliset sosiaalihuollon tiedot.

Perhepalvelut Oivan palvelut ja niiden kehittäminen nojaavat vahvasti palautteeseen. Asiakastyössä palvelusta kerätään jatkuvasti palautetta suullisesti erinäisten tapaamisten yhteydessä. Jatkuvasti kerättävän palautteen tavoitteena on tarjota kyseiselle asiakkaalle parasta mahdollista palvelua. Laajempi palautteen kerääminen toteutetaan sähköisellä palautekyselyllä vuosittain sekä aina palvelun päättyessä. Sähköinen palautekysely lähetetään palveluntilaajille, perhehoitajille, lapsille/nuorille sekä lapsen vanhemmalle/vanhemmille/muulle läheisverkostolle ja tulokset käydään tiivistetysti läpi tiimin kuukausittaisessa palaverissa. Palautetta hyödynnetään ensisijaisesti palvelun kehittämisessä ja suunnittelussa.

Myös ennakkovalmennusprosessista, perhehoidon täydennyskoulutuksista, perhehoidon tukityöstä, työnhajauksesta, erilaisista ryhmistä ja vertaistoinnista sekä virkistyspäivistä kerätään palaute, joko reaaliaikaisesti tai jälkepäin sähköisesti.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Lastensuojelun asiakas voi tarvita Perhepalvelut Oivan palveluiden lisäksi esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku palveluissamme toteutuu olemassa olevien lakien ja asetusten puitteissa, lapsen etua tavoitellen. Viranomaisen eli yleensä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittelee mitä tietoja voidaan missäkin tilanteessa välittää eri yhteistyötahoille.

Perhepalvelut Oivan perhehoitoon tulevien asiakkaiden palveluntarve on arvioitu jo palvelun alkaessa hyvinvointialueen toimesta. Viimeistään palvelun alkaessa jokaiselle tehdään yksilöllinen asiakassuunnitelma, jossa määritellään mm. tavoitteet, niiden toteutumiseen tähtäävät toimenpiteet, seuranta sekä arviointi. Asiakassuunnitelmaa täydennetään tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Suunnitelmien toteutumista valvoo tilaava hyvinvointialue ts. lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Palvelun aikana arviointia tehdään niin palvelun tarpeesta kuin asiakassuunnitelman ja hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta. Perhepalvelut Oivan työntekijöillä sekä toiminnan piirissä olevilla perhehoitajilla on tärkeä rooli havaintojensa ja kokemustensa esille nostamisessa arvioinnin perustaksi. Kokonaisuuden hallinta on aina viranomaisjohtoinen.

Perhehoidossa lapsen asiakassuunnitelmaa tai muuta suunnitelmaa ja sen seuranta täydennetään Perhehoidon kausikoosteiden avulla. Perhepalvelut Oivan työntekijä huolehtii perhehoidolle

asetettujen tavoitteiden kirjaamisesta ja että kausikoosteiden kirjaamisessa otetaan huomioon myös asetetut tavoitteet ja niiden seuraaminen.

Asiakkaan kohtelu

Perhepalvelut Oivassa asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan aina kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Kohtelemme kaikkia asiakasperheitä arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti. Kohtaamme kaikki perheet ja perheenjäsenet yksilöllisesti ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Laadukkaasta asiakastyöstä huolehditaan muun muassa sillä, että jokaisella työntekijällä on riittävä koulutus ja kokemus vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Lasten ja nuorten ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelumme sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute ehdottoman tärkeässä osassa kaikkea kehittämistä ja valvontaa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Perhepalvelut Oivan kaikissa palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeutensa palveluidemme piirissä.

Myös perhehoitajia ohjataan ja opastetaan vahvistamaan ja varmistamaan lapsen/nuoren itsemääräämisoikeuden toteutumista. Perhehoidossa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä. Ainoan poikkeuksen tilanteeseen muodostavat mahdolliset tilanteet, joissa lapsi on sijoitettuna sijaishuoltoon, jolloin yhteydenpitoa voidaan rajoittaa. Tästä rajoitustoimenpiteestä päätöksen tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Asianosaisia kuullaan päätösten yhteydessä, jotka vastuusosiaalityöntekijä tekee. Päätökset tulevat aina tiedoksi asianosaisille.

Perhepalvelut Oiva pyrkii kaikessa toiminnassaan kaikin keinoin varmistumaan siitä, ettei itsemääräämisoikeutta rajoiteta ilman asiaan kuuluvaa päätösprosessia, joka on viranomaisen vastuulla. Perhehoitajille järjestetään säännöllisesti koulutusta ja ohjausta kasvatuskäytäntöjen ja rajoitustoimien eroista.

Muistutuksen käsittely

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus hyvään kohteluun ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan Perhepalvelut Oivan taholta, on jokainen työntekijä siitä ilmoitusvelvollinen esihenkilölleen. Asia tuodaan esille suullisesti tai käyttäen Ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta -lomaketta. Ensisijaisesti poistetaan välitön haitta suhteessa asiakkaaseen ja samanaikaisesti informoidaan palvelun tilaavaa hyvinvointialuetta / vastuutyöntekijää. Asia käsitellään välittömästi asianosaisten kanssa sen tultua esiin pitämällä palaveri ja varmistamalla se, että paikalla on asiaan osalliset henkilöt, mikäli se on mahdollista. Tapaamisesta tehdään muistio. Varmistetaan aina myös se, että asiakas tietää oikeutensa ja käynnistetään mahdollisesti tarvittavat viranomaisprosessit. Työntekijät opastavat ja neuvovat asiakasta muistutuksen tekemisessä.

Toimintayksikön vastuuhenkilön ja muistutuksen vastaanottajan, on ilmoitettava palvelua koskevista muistutuksista ja reklamaatioista sekä niiden johdosta tehtävistä toimenpiteistä tilaajan sopimusyhteyshenkilölle sekä hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Vakavista laatupoikkeamista tulee ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueen valvontayksikölle. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu Aluehallintovirastoon <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/val-vonta-ja-kantelut> ja oikeusasiamiehelle <https://www.oikeusasiamies.fi/kuinka-kantelu-tehdaan>. Aluehallintovirastoon tehdyt ilmoitukset tulevat palveluntuottajalle tiedoksi ja vastattavaksi.

Muistutuksen vastaanottajan tiedot:

Toimitusjohtaja Janne Kankaanniemi, 044-9010235, janne.kankaanniemi@perhepalvelutoiva.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot: Hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Varsinais-Suomi

<https://www.varha.fi/fi/palvelut/sosiaaliasiamies>

Satakunta

Sosiaaliasiamies, Puhelin: 044 707 9132

Kanta-Häme

<https://omahame.fi/sosiaaliasiamies>

Pirkanmaa

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

Päijät-Häme

<https://paijat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Keski-Uusimaa

<https://www.keusote.fi/asiointiopas/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun/>

Länsi-Uusimaa

<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasiamies>

Helsinki

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Siun sote

<https://www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies?inheritRedirect=true>

Etelä-Savo

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/sosiaaliapotilasasiavastaava/>

Pohjois-Savo

<https://pshyvinvointialue.fi/sosiaaliasiavastaava>

Keski-Suomi

<https://www.hyvaks.fi/asiointi/sosiaaliasiamies-koko-keski-suomi>

Vantaa-Kerava

<https://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiamies#tab-introduction>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:

p. 029 505 3050 tai sähköisellä yhteydenottolomakkeella. <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>
Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Perhepalvelut Oivassa toimitusjohtaja ottaa asiat käsittelyyn, tarvittaessa apuna on myös johtoryhmä. Toimitusjohtaja ja/tai johtoryhmä informoi tarpeen mukaisesti koko organisaatiota. Tarvittavat muutokset toimintaan tehdään välittömästi. Asiat ja toiminnan kehittämisen tarpeet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yhteisessä palaverissa.

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle:

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on välitön käsittely tai vähintään annettujen määräaikojen puitteissa.

Henkilöstö

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

Perhehoidon henkilöstön Perhepalvelut Oivassa muodostaa toimitusjohtaja/esihenkilö (sosiaalityöntekijä YTM), palvelusta vastaava/johtava sosiaalityöntekijä (sosiaalityöntekijä YTM), perhehoidon työntekijä/johtava perhetyöntekijä (sosionomi AMK). Sijaisia ja tuntuityöntekijöitä käytetään tarvittaessa toimitusjohtajan päätöksellä, toiminnan ylläpitämiseksi. Mahdollisten valvottujen ja tuettujen tapaamisten toteutuksessa on tarvittaessa apuna Perhepalvelut Oivan muu sosiaalialan henkilöstö soveltuvuusvaatimusten mukaisesti. Perhehoidon tuen (konsultaatio)käytössä on tarvittaessa myös muu organisaatiomme henkilökunta ja heidän osaamisensa (esim. perheterapeutti, päihdetyöntekijä, nepsyvalmentaja).

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki.

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan seuraamalla mm. asiakasmääriä suhteessa työntekijöiden määrään. Rekrytointisuunnitelma on olemassa. Perehdytysmateriaaleina ovat omavalvontasuunnitelma, palveluun liittyvät toimintaperiaatteet, poikkeamailmoitusten tekeminen, käytänteet riskienarvioinnissa, tietosuoja- ja tietoturva, ilmoitusvelvollisuus, palo- ja pelastussuunnitelma, uhka- ja väkivaltatilanteissa toimiminen sekä lääkehoitosuunnitelma.

Perhepalvelut Oivassa kannustetaan ja tuetaan työntekijöitä jatkuvaan kouluttautumiseen ja itsensä kehittämiseen. Täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain, joko sisäisenä koulutuksena tai ostettuna ulkopuoliselta taholta yksittäiselle työntekijälle tai koko työryhmälle. Omaehtoiseen koulutukseen osallistumisesta työntekijä keskustelee asiasta esimiehen kanssa ja asiassa noudatetaan organisaation

voimassa olevia periaatteita. Kehityskeskusteluissa (yksilö- ja ryhmäkehityskeskustelut) pohditaan yhdessä jokaisen henkilökohtaisia intressejä sekä tiimin yhteisiä tarpeita lisäosaamisen suhteen.

Työhyvinvoinnista huolehtiminen on Oivassa keskeisessä asemassa. Oivassa työntekijöitä rohkaistaan osallistumaan keskusteluun ja päätöksentekoon moniäänisesti ja jokaisella tiimin jäsenellä on mahdollisuus aktiiviselle osallisuudelle työn kehittämisessä. Työntekijöillä on myös säännöllinen työnohjaus.

Työkyvyn ylläpitämisessä työterveydellä on oma roolinsa. Työterveyshuolto tulee Terveystalolta ja se sisältää yleislääkäritasoiset palvelut. Työkyvyn ylläpitämiseksi Perhepalvelut Oiva tarjoaa myös toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa oleville henkilöille kulttuuri-, -liikunta ja hierontaetua vuosittain.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa Perhepalvelut Oivassa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki tai Terhikki).

Perhepalvelut Oivan rekrytinnin periaatteet ovat soveltuva koulutus ja pätevyys, rikosrekisteriote, suositukset, mahdollinen asiakaspalaute, työntekijän oma asenne sekä halu työskennellä osana Oivaa. Soveltuvuus ja luotettavuus pyritään selvittämään haastatteluin ja suosituksin sekä rikosrekisteriotteen avulla.

Perhehoitoon rekrytoidaan ainoastaan riittävän koulutuksen omaavia työntekijöitä. Tällä hetkellä koulutus- ja kokemusvaatimuksena on sosiaalialan (tai soveltuva terveys- tai kasvatustieteiden) korkeakoulututkinto sekä työkokemus lasten, nuorten ja perheiden kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Kielitaitotavoitteena on suomenkielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Tarvittaessa tiimin rekrytointiperiaatteita voidaan laajentaa esiin tulevien tarpeiden mukaan, näistä muutoksista tiedotetaan avoimesti niin työnhakijoille kuin työyhteisön jäsenille.

Asiakas-, ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstöresurssien riittävyyttä seurataan säännöllisesti ja riittävyys varmistetaan siten, että työntekijöitä on aina tarpeeksi suhteessa asiakaspaikkoihin tai perheiden kokoon. Henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan lisää.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Perhepalvelut Oivassa pidetään yhteyttä säännöllisesti lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa neuvotteluissa ja puhelimitse sekä mahdollisesti muilla tavoin, joka on määritelty aloitusneuvottelussa/asiakassuunnitelman neuvottelussa sekä puitesopimuksessa. Yhteistyö muiden asiakasta koskevien verkostojen kanssa, määritellään asiakassuunnitelman neuvotteluissa sekä asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Perhehoidon käynnistymisen vaiheessa yhteistyötä tehdään hyvinvointialueen asiakasohjauksen tms. työntekijöiden kanssa, jotka perhehoitoon ohjautumista koordinoivat tilaajan puolella.

Perhepalvelut Oivassa tuemme ja ohjaamme tarvittaessa myös läheisverkostoa hakemaan tarvittavia palveluita ja tuemme läheisverkostoa yhteistyöhön eri tahojen kanssa.

Toimitilat ja välineet

Perhepalvelut Oivan perhehoito ei tapahdu Oivan toimitiloissa, vaan sijaisperheeksi hyväksytyjen perheiden yksityiskodeissa. Sijaisperheen käytössä olevat tilat tarkistetaan rekrytointiprosessin yhteydessä tapahtuvalla kotikäynnillä. Perhepalvelut Oivan työntekijät ohjaavat ja tukevat sijaisperheitä kaikessa lasten ja nuorten käytössä olevien tilojen käyttöön liittyvässä niin tukityön kuin täydennyskoulutusten keinoin.

Perhepalvelut Oivan järjestämiin koulutuksiin, ryhmiin, tapahtumiin yms. hankitaan aina tarpeeseen parhaiten toimiva tila esimerkiksi vuoraamalla tai käyttämällä Perhepalvelut Oivan perhekuntoutuksen toimitiloja mahdollisuuksien mukaan.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Perhehoidon aikaisesta terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä vastaa perhehoitaja. Perhepalvelut Oivan työntekijät ohjaavat ja tukevat perhehoitajia laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön liittyvissä asioissa niin tukityön kuin täydennyskoulutusten keinoin. Tarvittaessa hankitaan lisäopastusta ja ohjeita terveydenhuollon ammattilaisilta.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Perhehoidossa käytetään Nappula-asiakastietojärjestelmää. Järjestelmää käyttävät niin työntekijät kuin perhehoitajat. Ohjelmaan pääsee kirjautumaan ainoastaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Tietosuojaan, henkilötietojen käsittelyyn sekä kirjaamiseen liittyvät ohjeet ovat osa perehdytystä.

Perhepalvelut Oiva Oy:lle on laadittu kaikkia toimintayksiköitä koskeva salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyyn liittyvä tietosuojaseloste ja tietoturvasuunnitelma 15.1.2024.

Erillistä tietoturvasuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti ja se kuuluu osaksi perehdytystä. Tietoturvan kannalta jokapäiväinen toiminta on keskeisessä roolissa ja siksi tietoturvakysymyksissä ohjataan viipymättä. Uusi työntekijä sekä harjoittelijat saavat henkilötietojen käsittelyyn perehdytystä ja ohjeistusta. Jokainen allekirjoittaa salassapitosopimuksen työ- tai harjoittelusuhteen alussa osana sopimusta. Jokainen perhehoitaja valmennetaan tietoturvan ja salassapidon osalta ennen toiminnan alkamista, ja osaamista pidetään yllä säännöllisesti järjestettävällä täydennyskoulutuksella sekä ohjaus- ja tukityön avulla.

Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste säilytetään yksiköiden toimistoissa ja on kaikkien saatavilla Perhepalvelut Oivan nettisivuilla.

Perhepalvelut Oivan perhehoidon henkilöstöllä on mahdollisuus työskennellä niin etätyössä kuin Oivan perhekuntoutuksen toimistotiloissa. Jokaisella työntekijällä on käytössään tarvittava teknologia (tietokone ja puhelin), joiden tietoturva on varmistettu tarvittavilla ohjelmistoilla. Jokainen työntekijä huolehtii siitä, että kaikki toiminta on tietoturvallista. Pyrimme paperittomaan työskentelyyn, jolloin kaikki materiaali on sähköisessä järjestelmässä. Mahdollisia paperisia asiakirjoja säilytetään Lempäälän perhekuntoutuksen yksikössä sijaitsevassa perhehoidon lukittavassa arkistokaapissa.

Teknologiaratkaisuista vastaa toimitusjohtaja Janne Kankaanniemi,
janne.kankaanniemi@perhepalvelutoiva.fi.

Lääkehoito ja ensiapu

Perhehoidon aikaisesta terveyden- ja sairaanhoidosta ja ensiavusta vastaa perhehoitaja. Perhepalvelut Oivan työntekijät ohjaavat ja tukevat perhehoitajia kaikessa terveyden- ja sairaanhoitoon ja ensiapuun liittyvässä niin tukityön kuin täydennyskoulutusten keinoin. Tarvittaessa hankitaan lisäopastusta terveydenhuollon ammattilaisilta. Perhepalvelut Oivan työntekijöillä on voimassaoleva EA1 koulutus.

Perhehoidossa palvelun aikaisesta lääkehoidosta vastaa perhehoitaja terveydenhuollon viranomaisen sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ohjeistuksen mukaisesti. Perhehoitajan tulee varmistaa, että lapsi ottaa hänelle tarkoitetut lääkkeet lääkärin tai muun terveydenhoitoviranomaisen ohjeistamalla tavalla. Perhehoitajia ohjataan säilyttämään lääkkeet ja kaikki vaaralliset aineet lasten ulottumattomissa lukituskaapissa.

Perhepalvelut Oivan työntekijät ohjaavat ja tukevat perhehoitajia kaikessa lääkahoitoon ja sen selvittämiseen liittyvässä niin tukityön kuin täydennyskoulutusten keinoin. Tarvittaessa hankitaan lisäopastusta terveydenhuollon ammattilaisilta. Perhepalvelut Oivan työntekijät valvovat omalta osaltaan lapsen olosuhteiden ja hoidon turvallisuutta ja lääkehoidon turvallista toteutumista.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Kaikkea asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista ohjaa Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Perhepalvelut Oivan tietosuojaseloste on nähtävillä Perhepalvelut Oivan nettisivuilla. Perhepalvelut Oiva toimii henkilötietojen käsittelijänä ja rekisterinpitäjänä toimeksiannon antaneen viranomaisen lukuun. Perhepalvelut Oivassa on käytössä Nappula – asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan kaikki asiakkaaseen liittyvät tiedot ja päivittäiset raportit. Nappula-asiakasrekisteri sijaitsee Myneva Oy:n tarjoamalla palvelimella. Rekisterin sisältämä palvelin on suojattu varmenne- ja palomuuritekniikalla, jossa siirrettävä tieto salakirjataan ja pääteipisteiden autentikointi on vahva.

Perhepalvelut Oivassa asiakasasioiden kirjaaminen alkaa asiakkuuden alkaessa. Kaikki dokumentointi tehdään asiakastietojärjestelmään, josta tiedot siirretään asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle asiakkuuden aikana sekä palvelun päättyttyä.

Jokaisella Perhepalvelut Oivan työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus sekä salasana. Käyttäjätunnukseen määritellään rooli, joka määrittää käyttäjän käyttöoikeuden eri toimintoihin asiakastietojärjestelmässä. Jokaiselle käyttäjälle sallitaan pääsy vain työn tekemiseen välttämättömiin toimintoihin järjestelmässä. Asiakastietojärjestelmän käytön opastus on osa perehdytystä. Perehdytyksessä käydään läpi tietoturvaan ja henkilötietoihin sekä salassapitoon liittyvät asiat. Jokainen työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytyksen.

Asiakastietojen dokumentointi on jokaisen ammattihenkilön vastuulla, joka edellyttää ammatillista harkintaa kirjauksen sisällön olennaisista asioista ja riittävydestä. Kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin THL:n määräyksen 1/2021 mukaiseen, asiakirjarakenteiseen dokumentointiin.

Myös jokaisella Perhepalvelut Oivan piirissä toimivalla perhehoitajalla on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana asiakastietojärjestelmään ja heidän roolinsa on määritelty siten, että he pääsevät kirjaamaan heillä asuvan lapsen/lapsien asioita suoraan asiakastietojärjestelmään. Näin varmistetaan entisestään tietoturvaa, kun raportteja ei toimiteta muuta kautta. Perhehoitajia koulutetaan ja ohjataan dokumentointiin ennen toiminnan alkamista sekä säännöllisesti toiminnan aikana.

Dokumentoinnissa pyritään asiakasta osallistamaan ja reaaliaikaiseen kirjaamistapaan, jossa kirjauksia pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa, mutta kuitenkin viipymättä. Dokumentoinnissa kiinnitetään huomiota kirjauksen laatuun ja sisältöön, jotta kirjatut ovat rakenteeltaan hyviä

yleiskieltä ja että kirjauksissa tuodaan esiin asiakkaan näkökulmasta tärkeitä asioita. Myös perhehoitajia ohjataan kirjaamaan yhdessä lapsen kanssa tai osallistamaan lasta kirjaukseen hänen ikä- ja kehitystasonsa mahdollistamalla tavalla.

Perhepalvelut Oivassa on laadittu ohjeet henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan.

Perhepalvelut Oivan perhehoidon palveluissa toimintaa ohjaa dialogisuus. Tämän pohjalta jokainen kohtaaminen, asiakkaan puhuttelu, asioista dokumentointi jne. ovat tärkeitä osia asiakkaan asiallista kohtelua. Meillä kaiken työskentelyn lähtökohtana ovat laadukas vuorovaikutus, aktiivinen läsnäolo, kunnioitus ja avoimuus. Nämä kuvaavat kohtaamisiamme niin asiakkaiden ja sijaisperheiden kuin muiden verkostojen ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Tietosuojavaastavaan nimi ja yhteystiedot:

Janne Kankaanniemi p. 0449010235, janne.kankaanniemi@perhepalvelutoiva.fi

Rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on nähtävissä:

Perhepalvelut Oiva, Marjoniementie 32, 51200 Kangasniemi, perhekuntoutusyksiköt sekä www.perhepalvelutoiva.fi

Omavalvonnan riskienhallinta

Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta

Omavalvontamme perustuu riskienhallintaan, jossa palveluihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että sijaisperheet, asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Perhepalvelut Oivassa työsuojelutoimikunta huolehtii myös riskienhallinnan prosessista. Koko henkilökunta on tietoinen poikkeamien ilmoittamisesta ja siihen liittyvästä prosessista.

Henkilöstö, sijaisperhe, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit esille suullisesti tai kirjallisesti työntekijälle, esihenkilölle, toiminnasta vastaavalle henkilölle tai toimitusjohtajalle. Perhepalvelut Oivalla on käytössään myös poikkeamailmoitusten kaavake.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Parannamme laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaamme kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Perhepalvelut Oivassa kirjataan toteutuneet vahinko-/uhka-/haittatapahtumat, analysoidaan tapahtuma ja siihen johtaneet tekijät, tehdään tarvittavat jatkotoimenpiteet sekä raportoidaan prosessin vaiheet. Riskienhallinta on osa jokapäiväistä työtämme.

Perhehoidossa pääpaino riskienhallinnassa on turvallisuuskysymyksissä, jotka liittyvät mm. asumiseen ja mahdollisiin tapaturmiin. Perhepalvelut Oivan perhehoito ei tapahdu toimintayksikössä, vaan perheiden yksityiskodeissa. Perhepalvelut Oivan työntekijät ohjaavat ja tukevat perhehoitajia kaikessa turvallisuuteen liittyvässä niin tukityön kuin täydennyskoulutusten keinoin. Tarvittaessa hankitaan lisäopastusta ja konsultaatiota terveys-, palo- ja pelastusviranomaisilta tai muilta turvallisuuden ammattilaisilta.

Perhepalvelut Oivan järjestämiin koulutuksiin, ryhmiin, tapahtumiin yms. on turvallisuuden osalta olemassa yleinen toimintaohje. Lisäksi toteutetaan tapahtumapaikan palo- ja pelastussuunnitelmaa ja turvallisuussuunnitelmaa. Tarvittaessa laaditaan erillinen turvallisuussuunnitelma.

Tartuntatautilain 17§ mukaan sosiaalihuoltoa tarjoavan toimintayksikön on suunnitelmallisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita. Perhepalvelut Oivassa seurataan vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta sekä ilmoituskäytännöistä THL:n nettisivuilta: <https://thl.fi/aiheet/infektiaudit-ja-rokotukset/audit-ja-torjunta/epidemioiden-selvitys-ja-ilmoittaminen/muiden-epidemioiden-ja-vakavien-hoitoon-liittyvien-infektioiden-ilmoittaminen-harvi->

Perhehoidossa palvelun aikaisesta hygieniasosta ja infektioiden torjunnasta vastaa perhehoitaja. Perhepalvelut Oivan työntekijät ohjaavat ja tukevat perhehoitajia kaikessa hygieniakäytäntöihin ja infektioiden torjuntaan liittyvässä niin tukityön kuin täydennyskoulutusten keinoin. Tarvittaessa hankitaan lisäopastusta terveydenhuollon ammattilaisilta.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaava johto ja esihenkilöt huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta sekä järjestämisestä. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia henkilökunnan riittävä perehdytys omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon sekä laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia myös siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Myönteisen asenneympäristön luominen epäkohtien ja turvallisuusasioiden ympärille ja niiden käsittelylle ja siitä vastaa esihenkilö, mutta niin tämä kuin riskienhallinta yleisesti vaatii myös henkilökunnalta aktiivista osallistumista ja sitoutumista. Perhepalvelut Oivassa työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja kehittämiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Näin saadaan hyödynnetyksi myös eri ammattiryhmien asiantuntemus.

Riskienhallinnan osalta työ ei ole koskaan valmista, vaan vaatii meiltä kaikilta sitoutumista, rohkeutta, kykyä oppia ja elää muutoksessa.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Perhekuntoutus Oivassa riskeihin ja esille tulleisiin epäkohtiin liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään viipymättä tapahtuman jälkeen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, keskustelu, analysointi ja raportointi. Keskustelu käydään kulloinkin tilanteen mukaisesti työntekijöiden, sijaisperheen, asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Käsittely ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä sopiminen tehdään tilanteen mukaisesti viipymättä tiimipalaverissa. Tapahtumia käsitellään tarvittaessa myös Perhepalvelut Oivan johtoryhmässä sekä työsuojelutoimikunnassa. Johtoryhmää tiedotetaan kaikista tilanteista, vaikka käsittely tapahtuisi palvelukohtaisessa tiimissä.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan aina tilanteen vaatimalla tavalla ja viipymättä. Asioista puhutaan avoimesti ja suoraan kaikkien asiaa koskevien kanssa. Työskentelyä ja toimintatapoja muokataan tarpeen niin vaatiessa. Pyrkimyksenä on tilanteen toistumisen estäminen sekä jo tapahtuneesta oppiminen. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään aina korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden tai tilanteeseen johtaneiden syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään tarvittavat selvitykset ja raportoinnit ja tiedotetaan niin henkilöstöä kuin yhteistyötahoja.

Riskienhallinnan osalta osaamista pidetään yllä henkilöstön perehdytyksellä, aiheen säännöllisellä käsittelyllä tiimipalaverissa ja työsuojelutoimikunnan aktiivisella työskentelyllä sekä perhehoitajien ohjaus- ja tukityöllä sekä täydennyskoulutuksella.

Ilmoitusvelvollisuus

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta §29). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Hyvinvointialueen ja palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta §30). Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47§ tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää siitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Jos epäkohtailmoituksen käsittely palvelun sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö kuntaan ja/tai aluehallintovirastoon.

Valmius ja jatkuvuuden hallinta

Perhepalvelut Oivassa on laadittu koko organisaatiota koskeva valmius- ja jatkuvuussuunnitelma. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikönjohtajat/palveluista vastaavat yhdessä toimitusjohtajan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan tiimipalaverissa kuukausittain ja seurannassa havaituista puutteellisuuksista tehdään selvitys ja sen perusteella tehdään tarvittavat muutokset välittömästi tai viipymättä. Muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta §27). Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Perhepalvelut Oivan omavalvontaohjelman osana ovat palvelu-/yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä:

Perhepalvelut Oiva, Marjoniementie 32, 51200 Kangasniemi

Kaikki Perhepalvelut Oivan perhekuntoutusyksiköt (Jyväskylä, Lempäälä, Vantaa, Espoo)

www.perhepalvelutoiva.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot:

Janne Kankaanniemi Janne.kankaanniemi@perhepalvelutoiva.fi p. 044-9010235

Elisa Muurinen Elisa.muurinen@perhepalvelutoiva.fi p. 040-8445770

19.12.2024

Janne Kankaanniemi

Toimitusjohtaja, Perhepalvelut Oiva