

Perhe Pírtít

Toívon Kartano Oy:n perhekuntoutusyksikkö

Oma-valvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottaja ja toimintayksikkö	3
2	Perhekuntoutusyksikkö Perhe Pirtit	4
2.1	Perhe Pirttien arvot, toimintaperiaatteet ja toiminta-ajatus	4
3	Asiakkaan asema ja oikeudet	5
3.1	Yhteydenotto Perhe Pirteille	5
3.2	Asiakkaan osallisuus	6
3.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu ja itsemääräämisoikeus	6
3.4	Palautteen kerääminen	7
3.5	Asiakkaan oikeusturva	7
4	Riskienhallinta	9
4.1	Riskien tunnistaminen ja menettelytavat	9
4.1.1	Toiminnan keskeisten riskien tunnistaminen	13
4.1.2	Työn laatuun liittyvien riskien tunnistaminen	13
4.2	Korjaavat toimenpiteet	13
4.3	Ilmoitusvelvollisuus	14
5.	Palvelun sisällön omavalvonta	14
5.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kuntoutusprosessia tukeva toiminta	14
5.1.1	Päihdetyöskentely Perhe Pirteillä	16
5.2	Ravitsemus	16
5.3	Hygieniakäytännöt	16
5.4	Terveyden- ja sairaanhoito	17
5.4.1	Infektioiden torjunta	17
5.5	Lääkehoito	17
5.6	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	17
5.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	17
6.	Asiakasturvallisuus	18
7.	Henkilöstö	19
7.1	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	19
7.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja sijaisten käyttö	20
7.3	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	20

8. Asiakas – ja potilastietojen käsittely.....	21
8.1 Asiakastietojen kirjaaminen	21
9. Omaevalvontasuunnitelma	22
9.1 Laatiminen	22
9.2 Kehittäminen	23
9.3 Seuranta	23
9.4 Hyväksyminen.....	23

1 Palveluntuottaja ja toimintayksikkö

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Toivon Kartano Oy Toimitusjohtaja Aappo Niemelä Vengasrannantie 66, 91300 Ylikiiminki www.toivonkartano.com Y-tunnus; 1607705-3
Toimintayksikkö Perhe Pirtit Vapapisto 3, 90900 Kiiminki Yksikön johtaja Liisa Alaluusua liisa.alaluusua@toivonkartano.com p. 0404813962 Vastaava ohjaaja Maria Huhtamäki maria.huhtamaki@toivonkartano.com p. 0406803644
Palvelumuoto Tarjoamme Perhe Pirteillä laitosmuotoista perhekuntoutusta lain mukaisena avohuollon tukitoimenpiteenä, kahdelle perheelle kerrallaan.
Sotealue Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue POHDE

2 Perhekuntoutusyksikkö Perhe Pirtit

Perhe Pirteillä toteutetaan laitosmuotoista perhekuntoutusta lain mukaisena avohuollon tukitoimenpiteenä. Perhe Pirttien palveluihin kuuluu koko perheen suunnitelmallinen ja tavoitteellinen kuntouttaminen, jossa erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että lapsen etu ja osallisuus toteutuu. Perhe Pirttien tavoitteena on tarjota eettisen tarkastelun kestävää ja yhteiskunnallisesti merkityksellistä ja laadukasta perhekuntoutusta.

Perhe Pirtit tarjoaa perhekuntoutuspalveluja kahdelle perheelle yhtäaikaaisesti Kiimingin keskustan ja sen kattavien palveluiden läheisyydessä. Perhe Pirteiltä on hyvät linja-autoyhteydet Oulun kaupunkiin ja sen tarjoamiin palveluihin. Perheillä on omassa käytössään täysin varustellut asunnot, jotka ovat kahden-neljän makuuhuoneen saunallisia huoneistoja. Perhe Pirttien kuntoutusprosessi sisältää perheen tarpeen mukaan arviointi- ja/tai kuntoutusjaksoja, jakso kestää kahdesta kuukaudesta yhteen vuoteen. Arviointijaksolla selvitetään esimerkiksi perheen tuen tarpeita tai huolista johtuvaa epäselvää tilannetta. Arviointijakson jälkeen perhe kotiutuu erilaisten tukitoimien mahdollistamana tai jatkaa varsinaisella kuntoutusjaksolla Perhe Pirteillä. Kuntoutusjaksolla työtetään haluttuja myönteisiä muutoksia ja vakiinnutetaan niitä osaksi perheen arkea. Työtä ohjaa ratkaisukeskeinen ja voimavaralähtöinen toimintatapa ja keskeisenä arvona on **Toivon ylläpitäminen**

2.1 Perhe Pirttien arvot, toimintaperiaatteet ja toiminta-ajatus

Toimintayksikön keskeisimmät arvot ovat

- ✓ Toivon ylläpitäminen
- ✓ lapsen etu
- ✓ laatu
- ✓ Kumppanuus
- ✓ ammatillisuus

Toimintaperiaatteet

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa. Toimintaperiaatteita ovat yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja voimavaroihin perustuva ratkaisukeskeisyys. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan.

Toiminta-ajatus

Toiminnan taustalla on ajatus, että tukemalla vanhemmuutta voidaan turvata hyvää lapsuutta. Perhekuntoutuksen tavoitteena on perheen sisäisen vuorovaikutuksen tukeminen riittävään vanhemmuuteen, vanhempien ohjaus kasvatustehtävässä ja perheen omien voimavarojen vahvistaminen niin, että se mahdollistaa lapsen turvallisen ja riittävän hyvän lapsuuden

Perhekuntoutuksessa työskennellään yhdessä koko perheen kanssa niin, että jokainen perheenjäsen kohdataan yksilöllisesti. Perhe Pirteillä pidetään merkittävänä, että perheet huomioidaan ja kohdataan työskentelyssä ainutkertaisina, perheen tilanteessa nähdään aina toivoa ja perheitä kunnioitetaan oman elämänsä asiantuntijoina. Perhekuntoutusjakson työ kohdistuu vahvistamaan ja tukemaan vanhempien itseluottamusta, käsityksiä itsestä vanhempana, käsityksiä omasta perheestä ja perheen omista ratkaisumahdollisuuksista sekä vahvistamaan ja tukemaan lapsen osallisuutta ja näkökulmaa perheen arjessa. Ajattelemme, että muutoksen mahdollisuus kasvaa toivon ja itseluottamuksen lisääntyessä. Tunne toivosta on ratkaisevin asia muutokseen pyrittäessä. Tässä oleellisena apuna on perhekuntoutusohjaaja, jonka tehtävänä on sanoittaa ja mallintaa toivoa ja vahvistusta asiakkaalle.

3 Asiakkaan asema ja oikeudet

3.1 Yhteydenotto Perhe Pirteille

Toivon Kartanon palvelupäällikkö Kirsi Lindfors vastaa perhekuntoutukseen tuleviin paikkakyselyihin. Palvelupäällikkö, toimitusjohtaja Aappo Niemelä, Perhe Pirttien vastaava ohjaaja Maria Huhtamäki sekä yksikön johtaja Liisa Alaluusua arvioivat paikkakyselyn tullessa asiakkaan soveltuvuuden palveluun. Arviota tehdessä on huomioitava perheen erityistarpeet ja Perhe Pirttien mahdollisuus vastata näihin tarpeisiin riittävällä osaamisella. Arvioinnissa on otettava huomioon myös asiakasperheen ja viereisen perhekodin (Toivon Kamarit) nuorten turvallisuuteen liittyvät seikat. Yhteydenoton jälkeen perheelle tarjotaan mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön vaikkapa yhdessä oman sosiaalityöntekijän tai perhetyöntekijän kanssa.

3.2 Asiakkaan osallisuus

Perhe Pirteillä tunnustetaan asiakkaiden osallisuuden merkitys; kokemukset kuulluksi tulemisesta, omien vaikutusmahdollisuuksien tietämisestä ja ymmärtämisestä ja inhimillisestä kohtaamisesta ovat keskeisiä asiakaskokemuksen määrittäjiä.

Perheen kanssa työskentelee pääasiassa kaksi omaohjaaja. Omaohjaajien tehtävänä on tukea perheen osallisuutta ja huolehtia, että heillä on tieto omista vaikutusmahdollisuuksistaan.

Perhe Pirteillä pidetään tärkeänä, että perhe on alusta lähtien osallisena omien tavoitteidensa suunnittelussa sekä yhdessä työntekijöiden kanssa arvioimassa tavoitteiden toteutumista. Ajattelemme, että asioiden avoin käsittely yhdessä perheen kanssa on merkityksellinen osa kuntoutusta - osallisuutta vahvistamalla perhekuntoutuksessa harjoitellut asiat siirtyvät arjen taidoiksi ja voimavaroiksi. Perheelle suunnitellaan yhdessä viikko-ohjelma jokaiselle viikolle huomioiden jaksolle asetetut tavoitteet, sekä perheen omat toiveet ja omaan arkeen liittyvät aikataulut. Viikoittain perheen kanssa keskustellaan jakson sujumisesta ja perhekuntoutusprosessin etenemisestä. Vahvuudet ja voimavarat huomioidaan aina työskentelyn suunnittelussa ja itse työskentelyssä. Työskentelyssä pyritään avoimuuteen ja tavoitteena on dialogisuus keskusteluissa. Perhettä kannustetaan avoimuuteen perhekuntoutusohjaajia kohtaan, jolloin edellytykset muuttaa perhekuntoutustyöskentelyn suuntaa tai tukea perhettä myös muissa verkostoissa tai kokonaisvaltaisesti eri asioissa, on paremmat.

Perheelle annetaan mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja näkemyksensä kirjallisiin koosteisiin, mahdollisuuksien mukaan ne kirjataan osaksi yhteenvetoa ennen sen lähettämistä sosiaalityöntekijälle.

3.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu ja itsemääräämisoikeus

Perhe Pirttien ohjaajien ensisijainen tavoite on kohdata kaikki ihmiset samanarvoisesti, jokaisen ihmisarvoa ja ainutlaatuisuutta kunnioittaen. Tavoitteena on, että jokainen perhe ja perheenjäsen kokee tulleen kuulluksi ja nähdyksi, arvokkaasti kohdatuksi. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan toiveet ja tottumukset kirjataan ja huomioidaan työskentelyssä, kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa. Perhe Pirteillä noudatetaan sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita, joihin kuuluvat asiakkaan itsemääräämisoikeus ja

asiakkaan yksityisyys. Asiakasta tuetaan oman elämänsä hallintaan ja työskentely räätälöidään aina asiakkaan perhekulttuuri huomioiden ja sitä kunnioittaen.

Perheen tullessa perhekuntoutukseen, tilanteen aikaansaama mahdollinen jännitys ja pelko pyritään huomioimaan antamalla tilaa ja aikaa sopeutua uuteen paikkaan ja ihmisiin. Perhe kohdataan arvostavasti, perheen tutustuminen ohjaajiin tapahtuu keskustelun ja toiminnan kautta ja siihen pyritään järjestämään aikaa ennen varsinaisen työskentelyn aloittamista. Perheenjäsenten mahdollisiin kysymyksiin pyritään antamaan vastauksia, heidän näkemyksiänsä kuunnellaan. Perheille avataan keskustellen perhekuntouksen säännöt, jotka ovat kirjattuna jokaisessa asunnossa olevaan infokansioon ja perheelle kerrotaan niiden tukevan kaikkien perheiden, työntekijöiden ja viereisen perhekodin nuorten turvallisuutta.

Asiakkaan asialliseen kohteluun kuuluu myös henkilökunnan salassapitovelvollisuus, jota noudatetaan ja kunnioitetaan.

3.4 Palautteen kerääminen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Perhe Pirttien asiakkaita kannustetaan antamaan työn laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta ohjaajille tai vastaavalle ohjaajalle reaaliajassa. Asiakkaat voivat olla yhteydessä myös palveluntilaajaan eli omaan sosiaalityöntekijään. Asiakasperheillä on mahdollisuus, ja siihen kannustetaan, antaa palautetta yksikön toiminnasta kaikissa vuorovaikutustilanteissa.

Perhekuntoutusjakson päätyttyä kaikilta asiakasperheiltä pyydetään palaute kuluneesta jaksosta heidän valitsemallaan tavalla joko sähköisesti tai kirjallisesti paperilla. Mikäli palautteen kirjoittaminen on haastavaa, palaute pyydetään suullisesti ja se kirjataan perhekuntoutusohjaajien toimesta. Palautteen avulla kerätään tietoa koskien kuntouttavan perhetyön sisältöä, laatua ja riittävyttä. Suulliset ja kirjalliset palautteet dokumentoidaan ja jokaisen perhekuntoutusjakson jälkeen asiakkaiden ja palveluntilaajan palautteet puretaan yksikön työntekijöiden ja johdon yhteisessä palaverissa ja johtopäätösten perusteella tehdään tarvittaessa toimenpiteitä vastaavan ohjaajan johdolla.

3.5 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan oikeuksia ovat esimerkiksi mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito, kuntoutussuunnitelmien laadinta ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö. Perhe Pirteillä jokainen ohjaaja on vastuussa omasta työstään ja jos epäasiallista kohtelua havaitaan, on siihen puututtava välittömästi ja välitettävä tieto myös yksikön vastuuhenkilölle, palvelupäällikölle tai toimitusjohtajalle. Jokaisella työntekijällä on lain määräämä velvollisuus puuttua, mikäli huomaa toisen työntekijän epäasiallisen kohtelun asiakasta kohtaan. Perhe Pirteillä ilmoituksen voi tehdä toimitusjohtaja Aappo Niemelälle, yksikön johtaja Liisa Alaluusualle tai yksikön vastaavalle ohjaajalle Maria Huhtamäelle.

Asiakkaan kokiessa epäasiallista kohtelua, suosittelemme aina keskustelemaan asiasta ensin toimintayksikössä työskentelevän työntekijän kanssa. Toimintayksikössä voidaan tutkia asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä, ja tehdä korjaavia toimenpiteitä välittömästi. Mikäli keskustelu ei johda asian selviämiseen, on mahdollisuus tehdä asiasta kirjallinen muistutus, epäkohtailmoitus tai kantelu. Muistutuksen voi tehdä itse muistutuslomakkeella (Liite 1) tai vapaamuotoisesti, epäkohtailmoituksen voi tehdä epäkohtailmoituksella (Liite 2) tai vapaamuotoisesti ja antaa sen toimintayksikön vastuuhenkilölle, toimitusjohtajalle, omalle sosiaalityöntekijälle tai Pohteen hyvinvointialueella lähettää kirjaamoon.

Perhe Pirteillä muistutuksen/epäkohtailmoituksen vastaanottajat:

Aappo Niemelä, aappo.niemela@toivonkartano.com

p. 040- 058 4915

Liisa Alaluusua, liisa.alaluusua@toivonkartano.com

p. 040-481 3962

Maria Huhtamäki

p. 0406803644

Pohteen hyvinvointialue:

sähköpostitse: kirjaamo@pohde.fi

tai postitse:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

kirjaamo

PL 10

90029 POHDE

Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot saa sosiaalivirastosta tai oman hyvinvointialueen sivustolta. Toimintayksikön tai kunnan johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja

annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai [kantelulomakkeella \(Liite 3\)](#). Kantelulomakkeen voi täydentää myös sähköisesti, joka löytyy aluehallintoviraston nettisivuilta. Kantelu tulee tehdä ensisijaisesti oman alueen aluehallintovirastoon (Avi) tai sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirastoon (Valvira). Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sijaishuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta.

Avi:n yhteystiedot:

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat

Puh. 0295 017 085 tai 0295 016 000 (vaihde)

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI

Käyntiosoite: Linnankatu 1-3, Oulu

kirjaamo.pohjois@avi.fi

www.avi.fi

Muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään yksikön vastuuhenkilön johdolla ja hän on velvollinen informoimaan näistä välittömästi Toivon Kartano Oy:n toimitusjohtajaa.

Ilmoituksista informoidaan välittömästi henkilöstöä ja tarvittaessa Toivon Kartano Oy:n johto kokoontuu miettimään kiireellistä toimintamallin muutosta. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 7 vrk. Kirjalliset vastaukset perusteluineen, sekä mahdollisten toimenpiteiden kuvaus lähetetään muistutuksen tekijälle 1–4 viikon sisällä muistutuksen vastaanottamisesta.

Toimenpiteiden muutoksista tehdään raportti.

Jokaisessa asunnossa Perhe Pirteillä on infokansio, josta löytyy ohjeet ja lomakkeet muistutuksen tai kantelun tekemiseen. Kansioon ohjataan tutustumaan perheen tullessa perhekuntoutukseen.

4 Riskienhallinta

4.1 Riskien tunnistaminen ja menettelytavat

Riskien ennaltaehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua.

Perhe Pirteillä riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit.

Toimivan omavalvonnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa riskien esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta kuuluvat Perhe Pirteillä jokaisen työntekijän työnkuvaan. Riskien hallintaan kuuluu myös uuden työntekijän hyvä perehdytys.

Perhe Pirteillä riskitilanteisiin varaudutaan ennakoimalla ja tunnistamalla tilanteessa piilevät mahdolliset uhan ja vaaran merkit. Jokaisen työntekijän tulee arvioida ja ottaa puheeksi työyhteisössä uhkaavan tilanteen mahdollisuus.

Laadukkaan omavalvonnan lisäksi työtä tukeviksi työkaluiksi ja riskien tunnistamista ja ennaltaehkäisemistä varten Perhe Pirteillä on laadittu **Palo- ja pelastussuunnitelma, Valmiussuunnitelma, Tietoturvasuunnitelma ja Työhyvinvointisuunnitelma**. Suunnitelmat löytyvät Perhe Pirttien perehdytysoppaasta.

Palo- ja pelastussuunnitelmasta vastaa Toivon Kartano Oy:n yrityksen toimitusjohtaja Aappo Niemelä.

Valmiussuunnitelmasta vastaa Toivon Kartano Oy:n yrityksen toimitusjohtaja Aappo Niemelä.

Aappo Niemelä
Vengasrannantie 66
91399 Ylikiiminki
p. 040- 058 4915
aappo.niemela@toivonkartano.com

Toivon Kartano Oy:n tietoturvasuunnitelman laadinnasta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa tietoturvavastaavana toimiva ohjaaja Joni Kangas.

Joni Kangas
Vengasrannantie 66
91300 Ylikiiminki
p. 040-481 9621
joni.kangas@toivokartano.com

Kaikki uhka-, vaara- tai läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan viipymättä Toivon Kartano Oy:n toimitusjohtaja Aappo Niemelälle tai yksikön johtajalle Liisa Alaluusualle. Uhka-, vaara- tai läheltä piti- tilanteet kirjataan tähän tarkoitettuun lomakkeelle (Liite 4). Kaikki uhka- vaara- tai läheltä piti – tilanteet analysoidaan toimitusjohtajan ja/tai vastuuhenkilön johdolla, tilanteet työstetään yhdessä henkilökunnan kanssa ja tehdään tarvittavia toimintatapojen muutoksia mahdollisen uuden riskin minimoimiseksi. Vaaratilanteiden ennaltaehkäisyn merkitystä korostetaan työyhteisölle säännöllisesti. Avoimella tiedonkululla voidaan ennakoida ja estää mahdollinen vaaratilanne. Perhe Pirteillä työyhteisö keskustelelee perheiden tilanteista lähes päivittäin, jolloin tieto kaikkien perheiden tilanteista on reaaliaikainen kaikilla perhekuntoutuksen työntekijöillä.

Perhekuntoutusyksikön päivystysjärjestelmä mahdollistaa lisäksi lisätuen saamisen mahdollisen uhkatilanteen tai riskin ilmetessä.

Perhe Pirteillä työsuojelu kuuluu jokaisen työhön. Työsuojelulla pyritään vähentämään ja poistamaan työssä ja työoloissa esiintyviä vaaroja ja niistä johtuvia vaurioita sekä muuttamaan työ ja työolot sellaiseksi, että ne edistävät ihmisen fyysistä ja psyykkistä terveyttä sekä turvallisuutta ja viihtyvyyttä. Työsuojeluilmoitus tehdään vakavista työtapaturmasta (Liite 5). Ilmoitus osoitetaan Toivon Kartano Oy:n yrityksen toimitusjohtajalle Aappo Niemelälle, joka toimittaa ilmoituksen eteenpäin.

Riskien ennaltaehkäisyä tuetaan työntekijöiden säännöllisellä kouluttautumisella. Oleellinen koulutus on mm. ensiapukoulutus.

Perhekuntoutuksen asunnoissa on Turvallisesti omassa kotona – kansio, jonka tarkoitus on minimoida asunnolla tapahtuvat riskit. Jokaisen perhekuntoutusasunnon eteisen seinällä on ohjeet hätätilanteeseen. Ohjeet ja kansio käydään läpi asuntoon muuttavan perheen kanssa.

4.1.1 Toiminnan keskeisten riskien tunnistaminen

Perhe Pirttien henkilökunnan laadukas perehdyttäminen omavalvontasuunnitelmaan, tietoturvasuunnitelmaan, palo- ja pelastussuunnitelmaan, valmiussuunnitelmaan ja työhyvinvointisuunnitelmaan auttavat merkittävästi yksittäistä työntekijää ja koko työyhteisöä tunnistamaan toiminnan keskeisiä riskejä ja näin ollen tukevat Perhe Pirteillä asuvien turvallisuutta ja hyvinvointia. Suunnitelmat päivitetään ja tarkastetaan aina, kun siihen on perusteltua syytä, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Henkilöstö perehdytetään perehdytysohjelman avulla riskien hallintaan, jolla tähdätään toimintayksiköiden työntekijöiden, asiakkaiden ja toimintayksikössä satunnaisesti vierailevien henkilöiden turvallisuuden ylläpitoon. Riskien hallinnan suunnittelussa on otettu huomioon sekä toimintayksikön, että sen ulkopuolella suoritettavat tehtävät ja toiminnot. Suunnittelulla ja ohjeistamisella pyritään ehkäisemään henkilöihin kohdistuvaa fyysistä, tai psyykkistä väkivaltaa sekä muita vaara- ja häiriötilanteita.

Keskeiset teemat riskien hallinnassa:

Palo- ja pelastussuunnitelma: Yksikössä järjestetään pelastautumisharjoituksia ja turvallisuuskävely vähintään 2 krt/vuosi ja aina tarvittaessa esimerkiksi uuden työntekijän perehdytysvaiheessa. Yksikössä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys.

Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma: Suunnitelmassa on kuvattu arjen kriittiset toimet mm. sähkö, lämpö, vesi, IT-toiminnot, huomioitu asiakkaiden haavoittuvuus, konkreettiset toimenpiteet ja vastuuhenkilöt yhteystietoineen.

Ohjeet vaara- tai uhkatilanteiden hoitamista varten: Riskienhallintasuunnitelmassa on kirjattu ohjeet mm. hätäilmoituksen tekemiseen, väkivallan ennaltaehkäisyyn ja toimintaohje kuolemantapauksissa, toimintaohje äkillisiin sairaustapauksiin, toimintaohje tulipalon tai tapaturman sattuessa, toimintaohje katoamistilanteissa, toimintaohje murto- ja ryöstötilanteissa, varotoimenpiteet arjen toiminnassa, ohjeistus yksikön sähkön- ja veden katkaisuun. Riskienhallintasuunnitelma löytyy kokonaisuudessaan perehdytysoppaasta.

Asiakkaan päihteiden käyttö: Perhekuntoutukseen tulevalle saattaa olla taustalla päihteiden käytön haasteita. Toivon Kartanossa taataan perehdytyksen ja koulutuksen kautta, että henkilökunnalla on riittävää osaamista vastata asiakkaan päihteidenkäytön ongelmiin. Arvioitaessa voidaan toteuttaa päihdearvio, jonka tulosten perusteella päihdearvion toteuttanut työntekijä laatii jatkosuosituksen. Päihdearvion toteuttaa päihdearvion toteuttamiseen koulutautunut työntekijä. Mikäli arviossa suositellaan päihdetyöskentelyä, voidaan työskentely tarjota lyhytkestoisena yksikön toimesta, mutta pidemmän työskentelyn tarpeessa lähdetään järjestämään Pohteen terveydenhuollon päihdepalveluista pitkäkestoisempaa työskentelyä. Päihdearviosta ja -työskentelystä on kerrottu lisää perehdytysoppaassa.

Eläinavusteinen toiminta Toivon Kartanossa: Toivon Kartano Oy:n yksiköissä on mahdollisuus harjoittaa eläinavusteista toimintaa ja sen moninaiset hyödyt, mutta myös riskit tunnistetaan. Eläimen omistaja on työvuorossaan vastuussa eläimen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista ja eläimen omistajalla on vastuu eläimen mahdollisesti aiheuttamista henkilö tai materiaalihavainnoista. Eläimen omistajan tulee riittävästi ohjeistaa muita työntekijöitä sekä asiakkaita eläimen kanssa toimimisessa. Työntekijän velvollisuus on aina ensisijaisesti huolehtia asiakkaiden turvallisuudesta. Yllättävien tilanteiden sattuessa (esim. uhkaava tilanne) tulee eläimen omistajan arvioida, tuleeko eläin sulkea erilliseen tilaan ja tarvittaessa toteuttaa tämä. Työntekijän tulee pystyä toimimaan ennakoivasti ja poistaa eläin jo siinä vaiheessa, kun jokin tilanne näyttää kärjistyvän tai esimerkiksi väkivallan uhkaa on millään tasolla havaittavissa. Eläinavusteinen toiminta Toivon Kartanossa on avattu laajemmin perehdytysoppaassa.

Laiton uhkaus työtehtävässä: Työn luonteesta johtuen laitton uhkaus voi olla mahdollinen lastensuojeluyksikössä. Laitton uhkaus muuttui 1.10.2021 virallisen syyteen alaiseksi, jos se kohdistuu henkilöön hänen työtehtävänsä vuoksi. Laitton uhkaus on kyseessä, jos uhkaa toista rikoksella niin, että uhatulla on perusteltu syy pelätä henkilökohtaisen turvallisuuden tai omaisuuden olevan vakavassa vaarassa. Perhe Pirteillä vastaava ohjaaja arvioi yhdessä asianomaisen kanssa tarvetta tehdä laittomasta uhkauksesta ilmoitus poliisille. Jokaisella työntekijällä ja myös asiakkaalla on aina oikeus tehdä ilmoitus laittomasta uhkauksesta, jos se kohdistuu häneen itseensä tai toiseen työtehtävissä toimivaan henkilöön. Työnantajalla ei ole velvollisuutta tehdä rikosilmoitusta työntekijään kohdistetusta laittomasta uhkauksesta.

Osaavan henkilökunnan saatavuus ja palvelujen ympärivuorokautinen toteutuminen:

Perhe Pirteillä henkilökunnan pysyvyyttä tuetaan monin eri keinoin mm. laadukkaalla työterveyshuollolla, säännöllisillä työnohjauksilla, byrokratian vähyydellä ja sillä, että yksittäinen

työntekijä voi hyödyntää osaamistaan ja vahvuuksiaan työtehtävässään. Toivon Kartano Oy:ssä on käytössä päivystyskäytäntö, joka tarkoittaa sitä, että Toivon Kartano Oy:ssä on aina nimetty henkilö päivystysvuorossa. Päivystyskäytännöllä vastataan työvuorossa olevien työntekijöiden mahdollisiin sairauspoissaoloihin, lisä resurssointiin tai muihin tilanteisiin, joissa työvuoron ulkopuoliselle tuelle on tarvetta.

Työn psyykkinen kuormittavuus:

Lastensuojelutyö laitosmuotoisessa perhekuntoutuksessa voi olla työntekijälle psyykkisesti kuormittavaa. Mahdolliset psyykkisesti raskaat arkipäivän tilanteet tai vakavammat uhkatilanteet keskustellaan yhdessä jälkeenpäin vastaavan ohjaajan johdolla. Tarvittaessa toteutetaan jälkipuintikeskustelu, johon Toivon Kartano Oy:n palvelupäälliköllä on tarvittava kriisityön koulutus. Henkilökunnan työssä jaksamista tuetaan työnohjauksella ja laajalla työterveyshuollolla, joka takaa työntekijälle mahdollisuuden päästä erikoislääkärille, psykologille ja psykiatrin vastaanotolle. Psyykkistä kuormittavuutta ennaltaehkäistään laadukkaalla työn organisoinnilla ja sillä, että työntekijällä on riittävä koulutus ja osaaminen vastaamaan työtehtävää.

4.1.2 Työn laatuun liittyvien riskien tunnistaminen

Riskienhallintaan kuuluu työn laadun tarkkailu kaikissa perhekuntoutusjakson vaiheissa. Perheille asetettuja tavoitteita tai menetelmiä niiden eteenpäin viemiseksi tarkastellaan jatkuvasti jakson edetessä. Menetelmien valinnassa tarkastellaan niiden soveltuvuutta perheittäin ja yksilöllisesti. Päivittäiset keskustelut työyhteisössä mahdollistavat uusien näkökulmien esiin tulemisen ja erilaisten menetelmien jakamisen. Perheen tilanteen mukaan tavoitteille asetetaan seurantaväli. Voi olla tavoitteita, joita seurataan päivittäin, viikoittain tai harvemmin. Tavoitteen seurannan tiheys riippuu myös tavoitteesta. Perheen tilanteesta ollaan tarvittaessa matalalla kynnyksellä yhteydessä perheen asioita hoitavaan sosiaalityöntekijään.

4.2 Korjaavat toimenpiteet

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla eli johdolla ja perhekuntoutusyksikön vastaavalla ohjaajalla mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Henkilökunta kertoo vastaavalle ohjaajalle tai yksikön johtajalle, mikäli havaitsevat palvelun laatuun, riittävyyteen, ympäristöön tai asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä tai epäkohtia.

Mahdollisten haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Ilmoitukset, läheltä piti- tilanteet ja työtapaturmat käydään läpi yksikössä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Perhekuntoutus Perhe Pirteillä tapahtuneet työtapaturmat ja vaaratilanteet tutkitaan vastaavan ohjaajan tai yksikön johtajan organisoimana, yhdessä selvitetään niihin johtaneet syyt ja tarvittavat toimet uusiutumisen ehkäisemiseksi. Yhteisen keskustelun pohjalta voidaan muuttaa toimintatapoja, jotta vastaavanlaisia uhka- ja vaaratilanteita voitaisiin tulevaisuudessa välttää.

Mahdollisista muutoksista riskien hallinnassa tiedotetaan kaikkia työntekijöitä, ja yhteistyötahoja tiedotetaan tapaamisissa tai välittömästi, jos se on tarpeellista. Johto on tarvittaessa yhteydessä myös työterveyshuoltoon/kriisikeskukseen tai työnohjaajaan.

Työterveyshuolto toimii Mehiläisessä. Mehiläisen info yhteystietoineen on henkilökunnan luettavissa Perhe Pirttien toimiston ilmoitustaululla.

4.3 Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on valvontalain 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus (LIITE 6), jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tuolloin hänen on ilmoitettava viipymättä toiminnasta, Perhe Pirteillä ilmoituksen vastaanottaa yksikön johtaja Liisa Alaluusua tai Perhe Pirttien vastaava ohjaaja Maria Huhtamäki.

5. Palvelun sisällön omavalvonta

5.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kuntoutusprosessia tukeva toiminta

Perhe Pirteillä kuntoutus toteutetaan yksilölähtöisesti asiakkaan voimavaroja tukevalla työllä. Perhe Pirtit tarjoaa lastensuojelun suunnitelmallista ja tavoitteellista perheen tilanteen selvittelyä ja yhdessä sovittuihin muutoksiin tukemista ja ohjaamista. Perhekuntoutuksemme sisältää monitahoista jokaisen perheen jäsenen kuuntelemista, tietoa ja ohjausta. Se on lisäksi vanhemmuuden taitojen harjoittelua ja niiden vahvistamista, perheenjäsenten yhteisten tavoitteiden ja keinojen löytämistä, käytännön asioiden hoitamista ja lapsen arjen olosuhteiden järjestämistä yhteistyössä kotipaikkakunnan toimijoiden ja perheen kanssa. Perheenjäsenten

välisen vuorovaikutuksen tukeminen erilaisin toiminnallisien menetelmin, arjen taitojen harjoittelu ja säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen kuuluvat myös perhekuntoutuksen toimintamenetelmiin tärkeänä osana.

Perhe Pirteillä vanhemmuutta tuetaan monin eri keinoin ja työmenetelmin, joissa korostuu sekä perheen yksilölliset tarpeet että työntekijän ja vanhemman välinen vuorovaikutus. Vanhemmuuden tukeminen voi olla hyvin arkipäiväisten käytännön asioiden opettamisesta ja mallintamista, joka kehittyy vanhemmuutta laajemmalla tasolla käsitteleviin keskusteluihin. Perhekuntoutuksessa käytettävät menetelmät voidaan jakaa lasten ja vanhempien käytännön ohjaukseen ja tukemiseen, vanhempien ja lasten vuorovaikutuksen tukemiseen, verkostotyöskentelyyn sekä yhteisöllisyyteen ja toiminallisuuteen. Perhekuntoutuksessa käytettävät toiminnalliset menetelmät tukevat kuntoutumista. Toiminallisia menetelmiä ovat esimerkiksi luovat toiminnot, musiikki, liikunta, retket ja leikkiminen.

Vanhempien käytännön ohjaukseen ja tukemiseen liittyy ensisijaisesti vanhempien ohjaus lapsen perushoidossa ja säännöllisessä ruoka- ja unirytmisissä. Siihen kuuluu myös ohjaus kodin ja talouden hoitoon. Vanhempia ohjataan myös lapsen edunmukaiseen rajojen asettamiseen ja iän mukaisiin tarpeisiin vastaamiseen. Tilanteen mukaan vanhempia ohjataan omatoimisuuteen, omiin harrasteisiin sekä opiskeluun ja työelämään. Vanhempien psyykkistä toimintakykyä tuetaan rohkaisemalla heitä ja antamalla paljon myönteistä palautetta onnistumisista. Vanhemman omaa, lapsen edun mukaista, päätöksentekokykyä pyritään vahvistamaan arjen toiminnoissa ja keskusteluissa.

Lapsen käytännön ohjaus ja tukeminen riippuu ikätasosta ja kuuluu ensisijaisesti vanhemmille. Lasta ohjataan vanhempien ja mallintamisen kautta, toisinaan myös ohjaaja ohjaa suoraan lasta. Perhe Pirttien tavoitteena on, että lapsella on saatavilla turvalliset aikuissuhteet, joissa hän tulee kuulluksi ja hänen päivittäisiin tarpeisiinsa vastataan. Koulunkäyntiä ja koulunkäynnin merkitystä korostetaan ja lasta ohjataan arkielämän taidoissa ja itsestä huolehtimisessa. Häntä tuetaan myös itsenäistymiskasvatuksessa, sosiaalisten taitojen harjoittelussa ja ylläpidossa sekä harrastustoiminnassa.

Vanhempien ja lasten vuorovaikutuksen tukemiseen perhekuntoutuksessa tarjotaan keskustelutukea. Työntekijä antaa vanhemmalle palautetta omien havaintojensa pohjalta. Onnistumiset pyritään nostamaan aina esille. Vuorovaikutuksen tukemisessa ensisijaisista on lapsen näkyväksi tekeminen ja näkyvänä pitäminen perheessä.

Perheen läheisverkosto pyritään ottamaan, sitouttamaan ja aktivoimaan mukaan työskentelyyn sekä lasten että vanhempien tueksi. Huomioitavaa lähiverkoston mukaan ottamisessa on se, että kyseinen verkosto on perheen kuntoutusta tukeva. Viranomaisverkosto kootaan moniammatillisesta verkostosta, kunkin perheen yksilöllisen tarpeen mukaisesti, jonka tavoitteena on tukitoimien suunnittelu yhdessä perheen kanssa.

Perheen ja vanhempien hyvinvoinnin tukemiseen kuuluu olennaisesti vanhempien yksilöllisten resurssien tarkastelu säännöllisesti. Erilaiset mielenterveyden haasteet ja jaksaminen vaikuttavat olennaisesti ohjauksen vastaanottamiseen ja uusien toimintatapojen oppimisen mahdollisuuteen. Tavoitteena on voimavaraistaa ja tukea vanhempia ja vanhemmuutta sen sijaan, että aikataulullisia paineita luodaan perheen ulkopuolelta liikaa tai liian nopeasti. Tästä keskustellaan työyhteisössä säännöllisesti. Yksilöllisten voimavarojen huomioimisen rinnalla kulkee koko ajan lapsen etu ja oikeus turvalliseen lapsuuteen.

5.1.1 Päihdetyöskentely Perhe Pirteillä

Päihdetyöskentelyä toteutetaan yksilöllisesti, asiakkaan tarpeen tai lastensuojelullisen huolen mukaan. Päihdetyöskentely Perhe Pirteillä on avattu tarkemmin perehdytyskansiossa.

5.2 Ravitsemus

Perhe Pirteillä perheet valmistavat itse omat päivittäiset ateriansa, yksikkö tarjoaa rajatun summan ruokatarvikkeiden hankintaan. Perhe Pirteillä kaupassakäynnit kirjataan yhdessä perheen kanssa suunniteltavaan viikko-ohjelmaan ja kaupassa käynti mahdollistetaan tuettuna. Kaupassakäyntejä varten asiakkaita ohjeistetaan suunnittelemaan ruokia arjen sujuvuuden helpottamiseksi. Suunnitelmassa huomioidaan aterioiden monipuolisuus ja terveellisyys. Suunnitellut kaupassakäynnit auttavat tarkkailemaan rahankäyttöä ja välttämään heräteostoksia. Talouden hallinnassa perheitä ohjeistetaan harkitsemaan tarpeellisten ja tarpeettomien hankintojen tekoa. Kaupassakäynnit ovat myös kasvatuksellisesti tärkeitä tilanteita, jolloin perheen vanhempia tuetaan tekemään omia päätöksiään ja rajoittamaan lasten esittämiä vaatimuksia, huolimatta esim. lapsen äänekkäästä kiukuttelusta.

5.3 Hygieniakäytännöt

Perhe Pirteillä hygieniatasoa valvotaan silmämääräisesti. Koko henkilökunta on vastuussa asiakkaiden tarpeenmukaisesta ohjauksesta esimerkiksi siivouksessa tai ruuan säilyttämisessä. Perushygieniatarvikkeet perhe voi ostaa yksikön tarjoamalla ruokakortilla.

5.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Perhe Pirteillä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon seuranta, hoitoon ohjaus ja terveyden edistäminen kuuluu kaikkien perhetyötä tekevien perustehtävään, mutta asiakkaat ovat itse vastuussa terveydenhoidostaan. Tarvittaessa tuetaan hakeutumisessa lääkäriin tai sairaanhoitajan vastaanotolle. Akuuteissa tilanteissa, soitetaan tarpeen mukaan hätäkeskukseen tai toimitaan muutoin tilanteen vaatimalla tavalla. Olemassa oleviin hoitokontakteihin pääsy pyritään turvaamaan. Perheessä toimiminen sairastamisen aikana riippuu perheen tilanteesta, riittävä palvelu tarjotaan mutta sairaus ja sen laatu sekä perheen voimavarat otetaan työskentelyssä huomioon. Työskentely voi olla tuolloin esimerkiksi lapsista tai perheen ruokahuollosta huolehtimista.

5.4.1 Infektioiden torjunta

Henkilökuntaa on ohjeistettu, miten toimitaan arjessa infektioita ennaltaehkäisevästi. Huolehdimme hyvästä käsihygieniasta ja tarvittaessa käytämme suojakäsineitä ja maskeja. Näin pyrimme ehkäisemään infektioiden leviämisen asiakasperheiden välillä. Opastamme myös asiakkaita huolehtimaan käsihygieniasta

5.5 Lääkehoito

Yksikössä ei säilytetä, jaeta tai anneta lääkkeitä perhekuntoutusohjaajan toimesta, vaan Perhe Pirttien asiakkaat vastaavat itse omista ja perheenjäsentensä lääkityksistä.

5.6 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössämme on käytössä verenpainemittari ja kuumemittari sekä ensiaputarvikkeet.

5.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, Perhe Pirteillä tehdään yhteistyötä perhettä tukevien verkostojen kanssa, perheenjäsenten hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Yhteistyötä tukevia verkostoja ovat mm. psykiatrisen sairaanhoidon yksiköt ja koulut.

Yhteistyötä toteutetaan yleensä verkostopalaverien kautta. Lisäksi luvalla voidaan olla yhteydessä muihin eri tahoihin, jotka tukevat perheen kuntoutumista. Yhteistyö toteutetaan perhekohtaisesti ja pyritään siihen, että tarvittavat tiedot siirtyvät yhteistyötahoille. Kaikkeen yhteistyöhön ja tarpeellisten tietojen vaihtoon kysytään ensin lupa perheeltä.

Tärkein yhteistyötaho on perheen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka pidetään ajan tasalla perheen tilanteesta ja kuntoutusprosessin etenemisestä.

6. Asiakasturvallisuus

Hyvä riskienhallinta luo pohjan asiakasturvallisuudelle. Riskien hallintaan liittyvä materiaali on kirjattu auki perehdytyskansioon. Perhe Pirteillä on pelastusviranomaisten hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Ohjeistusta päivitetään aina viranomaismääräysten tai oman toiminnan muuttuessa. Pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain. Tilojen ja piha-alueiden kunnossapidosta huolehditaan heti mahdollisten puutteiden havaittua. Sisäiset palotarkastukset ja turvallisuuskävely suoritetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Poistumisturvallisuusselvitys on laadittu ja sen päivittämisestä huolehditaan asianmukaisesti. Yhteistyötä tehdään palo- ja pelastuslaitoksen kanssa palotarkastuksin sekä palo- ja pelastuskoulutuksin. Palo- ja pelastustapauksessa poistuminen tapahtuu alueiden vastuuhenkilöiden ohjeiden mukaisesti. Kaikki poistuvat yhdessä sovitulle kokoontumispaikalle. Ohjeet toimimiseen hätätilanteen sattuessa löytyvät yksikön toimiston ilmoitustaululta.

Asiakasturvallisuus pyritään takaamaan sillä, että työntekijöillä on vaadittava koulutus ja henkilöstöllä on vankkaa työkokemusta sijaishuollossa työskentelystä. Terveysturvallinen osaaminen on otettu huomioon henkilöstöä valittaessa. Asiakasturvallisuuteen on kiinnitetty huomiota myös seuraavin keinoin:

- pitämällä hyvä järjestys toimitiloissa
- huolehtimalla kulkureitit ja poistumistiet vapaina
- ehkäisemällä kaatumis- ja putoamisvaaroja kunnollisilla työ- ja kulkutasoilla sekä suojakaiteilla
- huolehtimalla riittävästä valaistuksesta
- pitämällä laitteet ja työvälineet kunnossa sekä huoltamalla ja tarkistamalla niitä määräajoin
- asiakkaiden valvonnan on oltava riittävää
- yksikössä on tarvittavat ensiapuvälineet, jotka tarkistetaan säännöllisesti

Asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi yksikössä on kameravalvonta (ei tallentava), jota vain yövalvoja käyttää yksikön ulkopuolista uhkaa varten. Kameran kuvaavat vain yksikön piha-alueita, ei

sisätiloja. Asiakkaita informoidaan kameravalvonnasta sijoituksen alussa ja kameravalvonnan käytöstä on laadittu rekisteriseloste. Lisäksi rakennuksen ulkoseinässä on kyltti kameravalvonnasta. Poliisiin, palokuntaan, sosiaalipäivystykseen tai muuhun viranomaistahoon yhteistyötä tehdään tilannekohtaisesti.

7. Henkilöstö

7.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Perhe Pirteillä työskentelee 4 perhekuntoutusohjaajaa, joista yksi on vastaava ohjaaja. Yksikön johtaja huolehtii työryhmän toiminnasta ja organisoinnista vastaavan ohjaajan poissaollessa. Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Henkilökunnalla on vuosien kokemus lastensuojelu- ja perhetyöstä. Terveydenhuollollinen osaaminen on otettu huomioon henkilöstöä valittaessa. Henkilöstöä valittaessa on huomioitu lait mm. lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi ja henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksista. Perhekuntoutusohjaajilla on sosiaali – ja terveystieteiden koulutusten lisäksi kokemusta ja osaamista myös mm. sijaishuollosta, päihde- ja mielenterveydestä sekä eri ikäisten lasten kanssa toimimisesta vauvasta murrosikään.

Perhe pirteillä työskentelee määrältään, rakenteeltaan ja koulutukseltaan soveltuvia, työstään ja sen kehittämisestä kiinnostuneita henkilöitä. Työntekijöiden ammatillinen kehitys ja työn mielekkyyden ylläpitäminen taataan mahdollisuudella koulutukseen sekä luomalla mahdollisuuksia haastaviin työtehtäviin sekä kannustamalla omien vahvuuksien käyttöön perheiden kanssa työskennellessä.

Työnantaja pyrkii kehittämään työilmaston sellaiseksi, että työn jatkuva kehittyminen mahdollistuisi. Perhe Pirteillä työntekijöitä tuetaan osallistumaan aktiivisesti työyhteisön yhteiseen päätöksentekoon ja tätä kautta työyhteisön ja työtapojen kehittämiseen. Tämän mahdollistaa työyhteisön useina päivinä viikossa toteutuva tiimipalaveri. Työympäristö ja –menetelmät pyritään tekemään työntekijöille turvallisiksi, toimiviksi ja viihtyisiksi. Työyhteisölle mahdollistetaan uuden kirjallisuuden ja/tai työvälineiden hankintaa tarvittaessa. Koulutusmahdollisuuksista tiedotetaan, toiveita kuunnellaan ja kouluttautumiseen tuetaan.

Henkilöstönvoimavarojen riittävyydestä huolehditaan riittävällä työvuorokohtaisella resurssoinnilla. Henkilöstön voimavaroja tuetaan myös järjestämällä säännöllistä työnohjausta. Työnohjaus on tärkeä työyhteisön työväline, jolla autetaan työntekijää toimimaan ammatillisesti hankalissakin tilanteissa. Työnohjauksesta Perhe Pirteillä vastaa työyhteisön ulkopuolinen työnohjaaja. Työkyvyn ylläpitämiseksi järjestetään syksyisin virkistyspäivä yhdessä Toivon Kamarit-yksikön kanssa. Työvuorosunnittelu on joustavaa, tavoitteena on ottaa huomioon henkilökunnan toiveet ja tukea näin henkilökunnan jaksamista.

Perhekuntoutusohjaajien lisäksi tarvittaessa voidaan hyödyntää Toivon Kartanon muissa yksiköissä olevia työntekijöitä esimerkiksi toimintaterapeutti tai psykiatrinen sairaanhoitaja. Tarve arvioidaan työyhteisön ja perheen kanssa yhteisesti. Yksikön johtaja on koulutettu Art-menetelmän käyttöön – tätä hyödynnetään tarvittaessa.

7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja sijaisten käyttö

Sijaisten käyttö Perhe Pirteillä on vähäistä ja näin ollen uusien ihmisten tuoma jännitys perheille vähäistä. Perhe pirttien vastaava ohjaaja ja johto arvioivat sijaistarpeen arjen sairaslomatilanteissa tai muissa yllättävissä lisätyövoiman tarpeissa ja toimii sen mukaisesti. Yleensä sijainen on perhekuntoutuksen oma työntekijä ja sijaisuus hoidetaan työvuoroja muokkaamalla.

Uusia työntekijöitä haetaan rekrytointikanavien kautta. Painotamme erityisesti turvallisen, koulutetun ja ammatillisen aikuisen roolia työtehtävässä. Jokainen uusi työntekijä on osa jo olevaa työryhmää ja uutta ihmistä palkattaessa mietitään myös, mikä on se erityinen tarve, johon tässä kohtaa haluamme lisäpanostusta. Työryhmässä on pyrkimys siihen, että työntekijöissä on nuorempia ja vanhempia työntekijöitä sekä mahdollisimman monipuolisesti koulutusta, työkokemusta ja osaamista. Vuorovaikutustaidot ja elämäkokemus ovat tärkeitä ihmistyötä tehtäessä silloin, kun työ on jatkuvaa vuorovaikutuksessa olemista ja vaikeiden asioiden ja elämäntilanteiden kohtaamista.

Työsuhteeseen valittavien työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkintotodistuksista ja lisäksi työsuhteeseen valittu työntekijä toimittaa ajantasaisen (alle 3 kuukautta vanhan) rikosrekisteriotteen. Työsuhteen alussa jokainen toistaiseksi työsopimukseen palkattu työntekijä käy terveydenhuollon toteuttamassa työhöntulotarkastuksessa, jossa työterveyshuollossa (Mehiläinen) toteutetaan työhöntulotarkastus. Työterveyshuolto antaa lausunnon henkilön työhön soveltuvuudesta.

7.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Perehdytyksen tavoitteet Perhe Pirteillä ovat seuraavat

- Yksikkökohtaiset kirjalliset perehdytysohjelmat ovat ajan tasalla
- Jokainen uusi ja toimintayksikköä vaihtava sekä työhön palaava työntekijä on perehdytetty tietyn ajanjakson kuluessa
- Uudella työntekijällä on kolmen päivän ”vierihoito” perheessä kokeneen ohjaajan kanssa.

Perhe Pirteillä on oma perehdytyskansio ja omavalvontasuunnitelma, joista löytyy tarvittavat tiedot perhekuntoutusyksikkö Perhe Pirttien periaatteista ja toimintatavoista. Perhe Pirteillä on käytössä perehdytyslomake, jonka avulla perehdytys on kokonaisvaltaista ja tulee todennetuksi. Opiskelijoita yksikössä on hyvin harvoin ja opiskelijan toiminta ja oppiminen muokataan perheen etua ensisijaisesti ajatellen.

Yksittäisen työntekijän täydennyskoulutustarvetta arvioidaan vuosittain kehityskeskusteluiden yhteydessä. Täydennyskoulutuksen valikoitumiseen vaikuttaa työntekijän oma motivaatio tai työssä ilmennyt lisäkouluttautumisen tarve ja/tai työyhteisön yhteinen tarve lisäosaamiselle. Toivon Kartano Oy täydennys kouluttaa työntekijöitä myös koko työyhteisöä koskevilla lyhyemmällä täsmäkoulutuksilla.

8. Asiakas – ja potilastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että tietojen käsittely on suunniteltua koko käsittelyn alusta alkaen, tietojen hävittämiseen asti.

Perhe Pirteillä noudatetaan lain mukaista ohjeistusta käsitellä ja kirjata asiakastietoja huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Toivon Kamareilla noudatetaan asiakastietojen kirjaamisen, käsittelyn ja salassapidon suhteen seuraavia lakeja: Henkilötietolaki (523/1999), Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015 sekä Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Perhe Pirteillä sitoudutaan pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti perheiltä tai perheistä saamaansa salassa pidettäviä asiakirjoja. Henkilökunnalle on selvitetty salassapitosäännökset ja pyydetty salassapitosuostumus.

Perhe Pirteillä vastataan siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä sosiaali- ja terveystoimen antamia ohjeita. Perhe Pirteillä säilytetään asiakirjat siten, että ne ovat suojattu henkilötietoalaissa edellytetyllä tavalla. Asiakirjat säilytetään

paloturvallisessa, lukitussa kaapissa, lukitussa toimistossa. Perhe Pirteillä säilytettävistä asiakirjoista on laadittu rekisteriseloste ja se on nähtävillä yksiköiden omavalvontakansiossa.

Perhe Pirteillä henkilöstön tekemä dokumentointi perheistä on järjestelmällistä. Kirjaaminen toteutetaan Nappula-asiakastietojärjestelmän avulla. Asiakastietojärjestelmän helppokäyttöisyys takaa laadukkaan raportoinnin, tietojen hallinnan ja tietoturvan.

Toivon Kartano Oy:n tietoturvavastaavana toimii Joni Kangas, Vengasrannantie 66, 91300 Ylikiiminki, p. 040-481 9621

8.1 Asiakastietojen kirjaaminen

Perhe Pirteillä noudatetaan lain mukaista ohjeistusta käsitellä ja kirjata asiakastietoja huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalipalvelua aletaan toteuttaa ja vastaavasti päättyy, kun perhekuntoutusjakso loppuu. Kirjaamisvelvollisuuteen liittyen asiakkaalle kerrotaan avoimesti kirjaamisesta ja miksi se on osa asiakastyötä. Näin vahvistetaan asiakkaan osallisuuden toteutumista hänen omissa asioissaan.

Kirjaamisessa tavoitellaan hyvän kirjaamisen perusperiaatteita;

- ✓ asiakaslähtöisyys,
- ✓ eettisesti kestävä kirjaamistapa
- ✓ asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli
- ✓ kirjaamisen ajantasaisuus
- ✓ kirjaamisen yhdenmukaisuus
- ✓ tietosuoja ja tietoturvan merkityksen ymmärtäminen
- ✓ tiedon hyödynnettävyys

Kirjaamisessa huomioidaan oikeusturva asiakkaan ja työntekijän kannalta. Asiakkaan oikeusturvan kannalta on tärkeää, että asiakkaan näkemys ja mielipide kirjoitetaan näkyviin. Työntekijän oikeusturvan kannalta on tärkeää, että kirjauksissa on nähtävissä, että työntekijä on noudattanut työssään lainsäädäntöä. Kirjauksia voidaan myös hyödyntää esimerkiksi, kun selvitetään, onko asiakkaan oikeusturva toteutunut.

9. Omavalvontasuunnitelma

9.1 Laatiminen

Perhe Pirttien omavalvontasuunnitelman päivittää Perhe Pirttien vastaava ohjaaja Maria Huhtamäki yhdessä toimitusjohtaja Aappo Niemelän ja yksikön johtaja Liisa Alaluusuan kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy yksikön johtaja Liisa Alaluusua. Henkilökuntaa on ohjeistettu lukemaan omavalvontasuunnitelma ja tuomaan esiin ajatukset ja muutosehdotukset, jotka huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivittämisessä. Omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen osallistuu Perhe Pirttien koko henkilökunta, ja toteutumisen seurannasta vastaavat Perhe Pirttien vastaava ohjaaja Maria Huhtamäki ja yksikön johtaja Liisa Alaluusua.

Päivitetyn omavalvontasuunnitelman julkaisee Toivon Kartano oy:n sivuille toimitusjohtaja Aappo Niemelä. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien asiakkaiden ja henkilökunnan luettavissa ja julkisesti nähtävillä myös Perhe Pirttien yhteisissä tiloissa (monitoimitila).

Uusien työntekijöiden perehdytyksessä paneudutaan suunnitelman eri osa-alueisiin ja työntekijäpalaverissa keskustellaan omavalvontaan liittyvistä asioista tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa asiakkailta tulleen palauteen ja palvelun ostajalta tulleen palautteen myötä. Omavalvonnassa havaitut puutteet toiminnassa korjataan välittömästi. Puutteiden raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla, korjausten toteuttamisesta tai korjaustarpeen eteenpäin tiedottamisesta, vastaa viimekädessä yksikönjohtaja Alaluusua.

9.2 Kehittäminen

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä; asiakkailta, henkilökunnalta, palvelun tilaajalta ja riskinhallinnan kautta. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

9.3 Seuranta

Omavalvontasuunnitelman seurantaa ohjaa Toivon Kartano Oy:n omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmaan on määritetty vuosittain suoritettavat omavalvonnan toiminnot ja riskien arvioinnit.

9.4 Hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy yksikön johtaja Liisa Alaluusua

Päiväys

Liisa Alaluusua

Yksikön vastuhenkilö

LIITE 1

EPÄKOHTAILMOITUS

Työntekijän 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 kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Ilmoituksen saatuaan esimiehen on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi.

Työnantaja ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin mitään vastatoimia. Jos epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö kuntaan ja/tai aluehallintovirastoon.

OHJE: Asiakastietoja ei laiteta lomakkeeseen, vaan ilmoituksen vastaanottaja selvittää ilmoittajalta, kenestä asiakkaasta on kyse. Ilmoittaja tekee tarvittavat kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään.

Ilmoittaja:

Tapahtuma-aika, paikka:

Paikalla olleet työntekijät:

Kuvaus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta:

LIITE 2

HAITTA- JA VAARATAPAHTUMA ILMOITUS

Tapahtuma-aika pvm/klo:

Tapahtumapaikka:

Kerro mitä ja miten tapahtui ja mitkä olivat seuraukset:

Kerro oma näkemyksesi, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää:

Jos haluat ilmoitukseesi vastauksen, anna yhteystietosi:

Ilmoittajan yhteystiedot:

LIITE 3

MUISTUTUKSEN TEKEMINEN

Yksikön tuottamaan palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen vastaavalle johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ennen muistutuksen tekemistä kannattaa yrittää selvittää asia asiakkaan palvelua tuottavien henkilöiden kanssa. Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Yksikön tai viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa (1-4viikkoa) perusteluineen ja tuotava esille, mitä toimenpiteitä on lähdetty tekemään.

Muistutuksella ei haeta muutosta päätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Muistutuslomake, jota käyttäen muistutuksen voi tehdä on liitteenä 4

LIITE 4

MUISTUTUSLOMAKE

LIITE 5

ASIAKASOHJEISTUS:

Muistutus, kantelu ja muutoksenhaku

Jos sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi

- tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle
- olla yhteydessä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen
- tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: ensisijaisesti oman alueen aluehallintovirastoon tai Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirastoon (Valvira).

Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen. Päätöksessä on aina muutoksenhakuohjeet.

Potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta.

Sosiaali- ja terveysministeriö, Valvira ja aluehallintovirastot eivät ole valitusviranomaisia eivätkä ne voi muuttaa sosiaali- tai terveydenhuollossa tehtyjä päätöksiä ja ratkaisuja.

Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

- Sosiaalihuollon palveluja ja toimeentulotukea hakevilla on oikeus saada perusteltu päätös kirjallisesti.
- Päätöksessä kerrotaan, miten siihen voi hakea muutosta.
- Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen hyvinvointialueen toimivaltaiselle viranomaiselle.

Hyvinvointialueen toimivaltaisen viranomaisen päätöksestä valittaminen

- Hyvinvointialueen toimivaltaisen viranomaisen päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen 30 vuorokauden kuluessa.

Hallinto-oikeuden päätöksestä voi joissain tapauksissa valittaa edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mikäli se myöntää valitusluvan.

Muistutus

- Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa. Muistutuksella ei haeta muutosta päätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä

vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Kantelu

- Potilas tai sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.
 - Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).
 - Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee.
 - Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.
- Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä
- Jos epäilee, ettei viranomainen tai virkamies ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan, voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.
 - Sosiaali- ja terveysministeriö voi yleisen toimivaltansa nojalla ottaa käsiteltäväkseen aluehallintoviraston, Valviran tai muun alaisensa valtion viranomaisen toimintaa koskevan kantelun.
 - Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon.
 - Kantelun perusteella ei kuitenkaan makseta vahingonkorvauksia.
 - Viranomaiskantelun käsittelyssä ei voida ottaa kantaa yksittäisiä henkilöitä koskeviin asioihin, vaan kantelun kohteena olevan viranomaisen menettelyyn.
 - Sen sijaan valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa kantelun perusteella viranomaiselle huomautuksen.